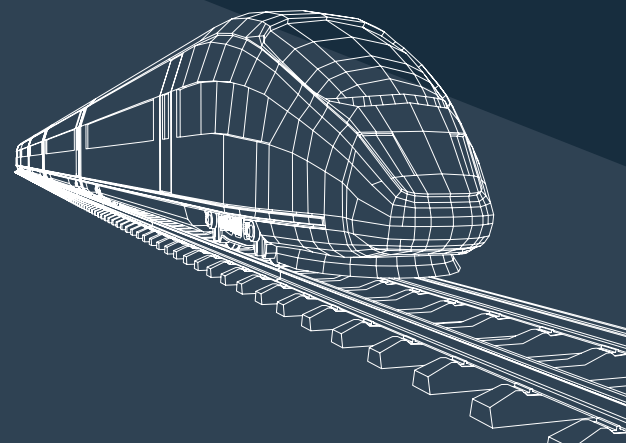


Rapport 2023

ESG





RAPPORT

ESG 2023

SOMMAIRE

Six questions au Directeur Général	6
1 Notre rapport ESG	10
2 L'ONCF, 60 ans au service de la mobilité durable	12
3 Une gouvernance structurée et engagée	24
4 La durabilité, un engagement fondamental	32
5 L'environnement au coeur de nos priorités	38
6 Nos engagements vis-a-vis de nos voyageurs	62
7 Des solutions fret ecoresponsables et adaptées	70
8 Le respect des droits fondamentaux au quotidien	76
9 Notre capital humain, levier clé de succès	82
10 La sécurité, une responsabilité accrue	92
11 Le ferroviaire, catalyseur du développement territorial	96
12 Des projets de grande envergure pour un avenir durable	102
Annexes	106



**Mohamed
Rabie KHLIE**



Une stratégie ESG novatrice, basée sur une vision structurée en 3P : Performance, Planet & People, avec l'ambition de générer une plus-value économique, sociétale et écologique au profit de nos stakeholders



DANS LE CADRE DU PRÉSENT RAPPORT ESG, QUELLES SONT LES AVANCÉES ET LES INITIATIVES CLÉS AYANT MARQUÉ L'ANNÉE 2023 ?

Animée par notre ambition de mutation et dans la continuité de notre trajectoire, cette année a connu une accélération du déploiement de notre stratégie ESG et ce, en parfaite symbiose avec les choix déterminés et les défis de notre pays pour accentuer davantage notre développement socio-économique durable, prospère et inclusif.

C'est toute une batterie d'actions et d'initiatives, ciblant nos différentes parties prenantes, que nous avons réussi à concrétiser, et que je vous invite à découvrir à travers le présent rapport établi selon les standards internationaux.

Elles se sont inscrites en droite ligne avec notre objectif stratégique, visant à poursuivre notre engagement inlassable pour développer la mobilité durable, à réduire notre empreinte environnementale, à améliorer l'adaptation et la résilience de nos activités au changement climatique, à contribuer à la cohésion sociale et territoriale, tout en veillant au renforcement du bien-être de nos collaborateurs, d'une éthique et d'une gouvernance transparentes.

JUSTEMENT, QUELS SONT LES AXES DIRECTEURS DE VOTRE STRATÉGIE VISANT LA MITIGATION ET L'ADAPTATION DES ACTIVITÉS DE L'OFFICE AUX CHANGEMENTS CLIMATIQUES ?

Tout d'abord, il est à préciser que le mode ferroviaire est connu universellement par ses atouts indéniables pour la collectivité : c'est le moyen de transport le plus écologique, le plus sécuritaire, le moins énergivore et le plus économe en espace...

C'est sur ces fondements que nous avons bâti notre stratégie de mitigation et d'adaptation de nos activités aux changements climatiques. Elle repose sur cinq piliers de transformations, à savoir : l'amélioration de notre efficacité énergétique, le recours intense aux énergies propres, le strict respect de la biodiversité, la valorisation et le recyclage de nos produits en fin de vie, la réduction et le tri des déchets, l'optimisation des ressources, ainsi que le développement de l'écoconception de nos produits, de nos services et projets ferroviaires.

Nous veillons constamment à la concrétisation de cette stratégie dans les meilleures conditions possibles, en coordination étroite et implication effective de nos stakeholders à travers des systèmes de pilotage et de reporting appropriés, donnant ainsi un cap commun de notre engagement collectif, devant irriguer nos actions au quotidien à tous les niveaux.

IL EST ÉVIDENT QUE L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE CONSTITUE UN PILIER CATALYSEUR DE LA MOBILITÉ ÉCORESPONSABLE ET DURABLE. OÙ EN ÊTES-VOUS ALORS ?

Effectivement, nous avons marqué en 2023 un virage considérable sur ce registre, en renforçant dans le cadre de notre système de management énergétique l'utilisation de l'énergie propre dans la traction de nos trains. Je vous laisse méditer ces chiffres révélateurs : la part de l'énergie verte est passée de 25% en 2022 à 90% en novembre 2023 dans notre mix électrique, couvrant tout le réseau ferré national et l'ensemble des trains voyageurs et marchandises.

Au-delà d'une optimisation de notre facture énergétique, cette importante transition s'est traduite par une atténuation substantielle, voire record, de notre empreinte carbone en 2023 par rapport à 2022 et ce, en dépit de l'évolution remarquable du recours au transport par train : une régression de 20% des émissions globales de Gaz à Effet de Serre (GES), se limitant à près de 297 milles tonnes eqCO₂ (73 600 tonnes d'équivalent CO₂ évitées), un gain en intensité carbone des voyageurs (-7,83 g CO₂/Voyageur-Km) et du transport de marchandises (-5,38 g CO₂/tonne-Km).

D'ailleurs, l'audit obligatoire énergétique a conclu que nos performances sont parmi les meilleures enregistrées par les réseaux ferrés au niveau mondial. Et nous sommes en phase de formalisation d'une stratégie énergétique plus ambitieuse, traçant l'agenda et la trajectoire à emprunter pour une carboneutralité du secteur, et valorisant le positionnement de leader du mode ferroviaire dans la transition green des transports au Maroc.

COMMENT CETTE DYNAMIQUE A PU CONTRIBUER À CRÉER DE LA VALEUR AJOUTÉE AU PROFIT DES TERRITOIRES, TOUT EN PÉRENNISANT LA VIABILITÉ DE L'OFFICE ?

Les retombées sur nos stakeholders sont multiples, venant conforter nos choix stratégiques ESG et confirmer nos engagements et aspirations.

Sans être exhaustif, il s'agit pour les passagers et opérateurs économiques de l'offre de services fiables, performants, innovants et attractifs, tout en facilitant l'accès aux territoires desservis et accompagnant la dynamique de leur développement socio-économique, en tant que secteur vital de la mobilité durable.

Je partage avec vous quelques indicateurs témoignant d'une telle contribution à la création de la richesse nationale. Nous avons soldé l'année 2023 avec un EBITDA dépassant 1,6 milliard de dirhams, une valeur ajoutée d'environ 2,7 milliards de dirhams et un chiffre d'affaires correspondant à 0,35 % du PIB national. Ceci reflète l'excellente performance de l'ONCF en tant qu'opérateur ferroviaire.

En transportant près de 53 millions de voyageurs et plus de 17 millions de tonnes de marchandises au cours de cet exercice, le mode ferroviaire a pu contribuer, de manière notable, à la mobilité des personnes et des biens, tout en offrant des tarifs compétitifs, un transport en toute sécurité et des solutions logistiques adaptées aux besoins...

Par leur ampleur et leur diversité, nos investissements (plus d'un milliard de dirhams) ont également contribué, de manière notable, à la dynamique économique, à la création d'emplois, au recours d'un portefeuille conséquent de fournisseurs et à l'émergence d'un écosystème ferroviaire industriel national.

En somme, notre activité a généré des gains substantiels pour la collectivité estimée à environ 3,4 milliards de dirhams, grâce au transport effectué par train, soit l'équivalent de 1800 accidents et 4900 tués et blessés évités, ainsi qu'une intensité carbone dont les émissions demeurent insignifiantes par rapport aux autres modes.

AU REGARD DE SES PERFORMANCES, QUELLE PLACE OCCUPE LE CAPITAL HUMAIN EN TANT QU'ACTEUR INCONDITIONNEL POUR ORCHESTRER ET RÉUSSIR VOTRE ENGAGEMENT ESG ?

Vous avez bien fait d'évoquer cet aspect. Le capital humain demeure la clé de voute de notre stratégie ESG : il n'est de richesse que de femmes et hommes ! Dans ce sens, nous ne cessons de multiplier nos efforts dans le cadre d'une politique renouvelée de gestion du capital humain pour développer une culture managériale soutenue par une agilité organisationnelle, promouvoir les talents et les compétences, enrichir sans cesse l'expertise de nos collaborateurs, libérer les énergies et préparer la relève de demain grâce au développement permanent de notre système de knowledge management.

L'année 2023 a été ainsi marquée par la mise en place d'un nouveau système de classification plus motivant et plus attractif (plan de carrière proactive et amélioration salariale), une politique rigoureuse en matière de santé et sécurité au travail

conforme aux standards internationaux les plus réputés en la matière, et le déploiement soutenu d'une politique genre (25% de cadres femmes). A cela, s'ajoutent la promotion du bien-être (accès à la propriété, rénovation des infrastructures sociales...), une concertation et communication continues avec nos partenaires

sociaux selon la réglementation en vigueur et dans le cadre du protocole d'accord mis en place l'année dernière...

Les chiffres enregistrés sont éloquentes et encourageants, nous incitant à persévérer sur cette voie au service de nos collaborateurs : 1371 promotions verticales, 660 collaborateurs nouvellement recrutés (environ 10% de l'effectif global), 6% de l'équivalent de la masse salariale consacrée à la formation, 90% comme taux de stabilité, 20% de réduction des accidents de travail par rapport à l'année précédente, 90% des postes de responsabilités promus en interne, 4458 familles de collaborateurs ayant séjourné dans les centres de vacances ONCF... Résultat : un esprit d'appartenance et une fidélisation

“ Notre ambition est claire : renforcer l'ADN écoresponsable ferroviaire en tant que leader de la transition énergétique des transports au Maroc, avec l'objectif de carbo-neutralité en 2030 pour une mobilité plus durable au profit des générations futures ”

exemplaires de nos collaborateurs (niveau de turnover maîtrisé), un cadre de travail stimulant, une implémentation efficace de notre stratégie, une meilleure productivité, et une pérennisation de la stabilité du climat social.

Je profite de ce bilan annuel ESG pour féliciter et remercier notre force vive pour son implication effective et sa mobilisation inconditionnelle constituant un vrai gage de réussite. Nous ne pouvons que nous réjouir aujourd'hui du positionnement et de l'attractivité de notre Office dans le marché de l'emploi révélés auprès des jeunes diplômés.

Bien entendu, il n'y a pas de formule magique, tout le secret de ce positionnement trouve son explication dans une culture harmonieuse bien ancrée au sein de l'Office, soutenue par des valeurs partagées dans nos actions. Elles continueront à aiguiller notre excellence opérationnelle au quotidien, au service des voyageurs et opérateurs économiques.

ENFIN, COMMENT SE DESSINE L'AVENIR DU FERROVIAIRE AU MAROC, EN PERSPECTIVE DES DÉFIS ET CHALLENGES QUE NOTRE PAYS EST APPELÉ À RELEVER D'ICI L'HORIZON 2030 ?

Tout d'abord, il est à rappeler que l'ONCF a pu réaliser courant les deux dernières décennies, un ensemble de projets structurants, dont je cite la desserte du port de Tanger Med, la connexion ferroviaire Taourirt-Nador, le doublement et le triplement d'environ 600 Km de ligne, la construction de nouvelles gares de dernière génération et le projet phare du train à grande vitesse 'AL BORAQ' desservant l'axe Tanger-Casablanca... Ceux-ci ont reconfiguré le système ferroviaire au sein de notre pays et offert une nouvelle expérience de voyage.

Nous persévérons sur cette dynamique de développement, tout en étant convaincu d'un futur radieux pour le mode ferroviaire au sein de notre pays et empruntant la trajectoire de son développement, de sa prospérité et de sa durabilité. L'objectif étant de développer davantage le maillage territorial des chemins de fer et d'en

faire l'épine dorsale de la mobilité durable et inclusive, en parfaite symbiose avec les mutations exceptionnelles opérées au sein de notre bien précieux Royaume émergent, sous la Vision Eclairée et Prospective de **Sa Majesté Le Roi Mohamed VI, Que Dieu L'Assiste.**

C'est dire que notre cycle de développement à l'horizon 2030 apportera, à coup sûr, une solution durable aux évolutions attendues de la mobilité et accompagner l'essor économique et social du Royaume. Le portefeuille des projets est conséquent : il s'agit de la poursuite de l'extension de la ligne à grande

vitesse jusqu'à Marrakech, du développement d'un vrai service de proximité, type « RER » au niveau des métropoles de Casablanca, Rabat et Marrakech, ainsi que de l'acquisition d'une flotte de 168 nouveaux trains conjuguée au développement d'un écosystème ferroviaire industriel national à l'instar de l'aéronautique et de l'automobile.

Les retombées directes étant de contribuer au développement d'une infrastructure de transport viable, fiable et performante, amenée à jouer un rôle vital face aux futurs challenges (stratégie touristique, compétitivité logistique, accélération industrielle, coupe du monde 2030...), tout en positionnant le rail comme principal vecteur d'une mobilité durable à bas carbone.

Également, nous portons une forte ambition dans le domaine de la logistique avec l'objectif de nous positionner comme opérateur logistique global intégrant l'ensemble de la chaîne de valeurs « door to door », incluant le transport ferroviaire, la gestion de terminaux à conteneurs, la gestion d'entrepôts logistiques et la distribution multimodale.

Ce sont là autant de projets qui dessinent sereinement l'avenir du ferroviaire au Maroc, dont le cadre d'une stratégie ESG novatrice, basée sur une vision structurée en 3P : Performance, Planet & People, avec l'ambition de générer une plus-value économique, sociétale et écologique au profit de nos stakeholders.

En un mot, demain se joue aujourd'hui et le train de l'avenir a déjà pris son départ !

“ Nous ne pouvons que nous réjouir aujourd'hui du positionnement et de l'attractivité de notre Office dans le marché de l'emploi révélés auprès des jeunes diplômés ”

NOTRE RAPPORT ESG



Objectifs du rapport

Notre rapport ESG présente nos performances socio-environnementales et de gouvernance, évaluées à travers un ensemble d'actions menées et d'indicateurs définis pour refléter nos engagements en matière de durabilité.

Il est destiné à une exploitation externe (bailleurs de fonds, régulateurs, clients, fournisseurs, ONG, communautés locales, médias...), ainsi qu'interne (collaborateurs, Conseil d'Administration...), permettant de répondre efficacement aux différentes attentes en communiquant de façon transparente et systématique sur nos performances ESG.

Portée du rapport

L'élaboration de notre présent rapport couvre l'exercice 2023, et vient répondre aux exigences de l'Autorité Marocaine des Marchés des Capitaux (AMMC), notamment la circulaire n°03/19 du 20 février 2019, relative aux opérations et informations financières, tout en se basant sur des référentiels internationaux tels que le Global Reporting Initiative (GRI) et la norme ISO 26000.

Il s'étend sur l'ensemble des activités de l'ONCF, et prend en compte l'ensemble de ses sites.

Méthodologie de reporting

Des entretiens avec les différents responsables des entités de l'Office englobent les thématiques énumérées dans ce rapport et ont été menés par un tiers expert, permettant la collecte de données qualitatives.

Ces entretiens se sont déroulés sur la base d'un questionnaire bien défini tenant compte des enjeux pertinents et conformément aux prescriptions des standards GRI. Ce questionnaire complète les différentes données recueillies dans les documents internes de l'ONCF (rapports, PV, politiques internes, chartes...).

L'ONCF, 60 ANS AU SERVICE DE LA MOBILITÉ DURABLE

2

60 ans

de découverte,
d'émotion et de
nouveaux départs



Nos valeurs

Pour accomplir convenablement la mission de l'ONCF et satisfaire ses parties prenantes, les collaborateurs de l'Office s'appuient au quotidien sur les cinq valeurs suivantes :



La Sécurité : Assurer le transport des biens et des personnes dans les meilleures conditions de circulation ferroviaire, tout en respectant intégralement les normes et les règles de sécurité en vigueur et menant les actions de vigilance, de prévention et de surveillance qui s'imposent ;



L'Excellence : S'améliorer en permanence avec l'envie de se dépasser, tout en aspirant à un avenir meilleur dont les maîtres-mots sont la «performance» et le «professionnalisme» au service des clients internes et externes du rail ;



La Transparence : Communiquer ouvertement, en favorisant l'écoute et le respect de l'opinion de l'autre. C'est le développement d'un climat de confiance et de compréhension, basé sur la concertation et la sincérité ;



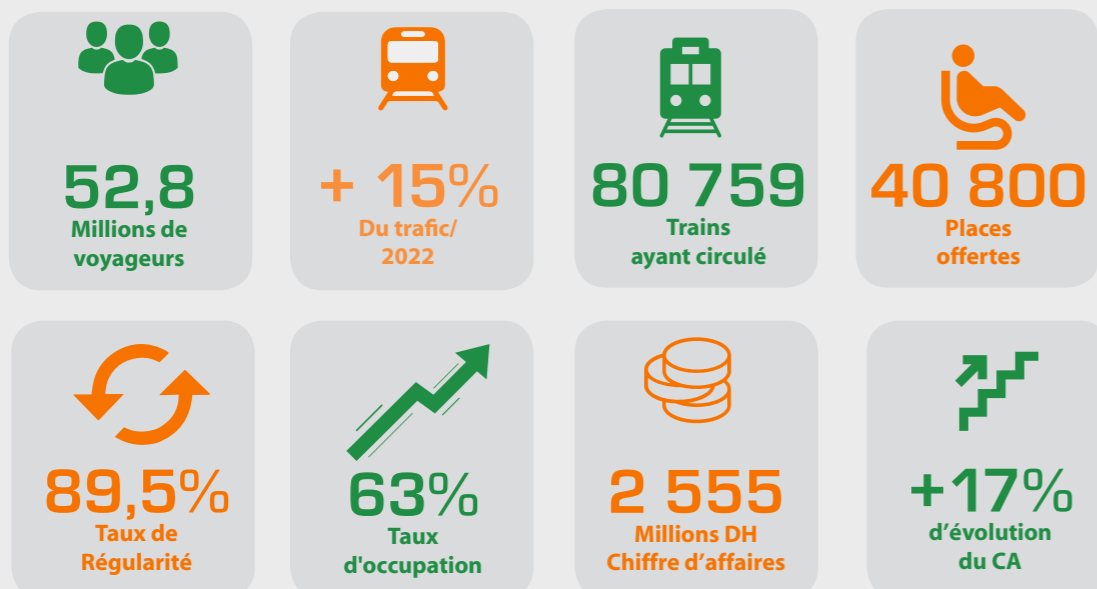
La Rigueur : Respecter les règles et les procédures, tout en adoptant une attitude responsable, des comportements professionnels et en persévérant sur les bonnes pratiques et ce, en vue d'honorer les engagements vis-à-vis des clients internes et externes ;



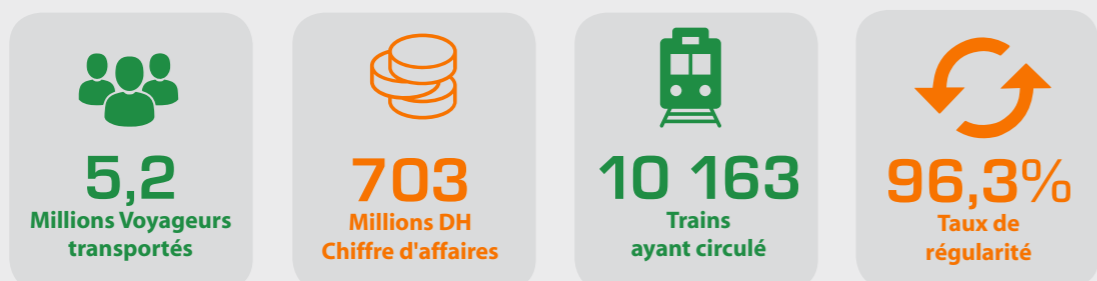
L'Engagement : Adhérer, s'impliquer et s'investir pour atteindre les objectifs fixés, en privilégiant le travail d'équipe, l'esprit d'initiative et en plaçant la satisfaction des stockholders au coeur des préoccupations de chacun.

ONCF en quelques indicateurs 2023

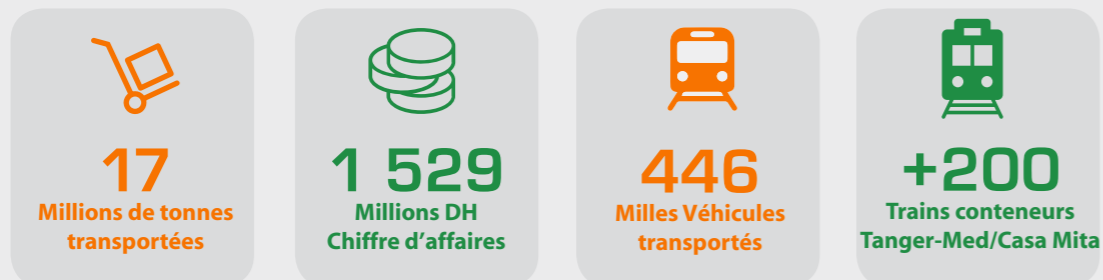
Transport des voyageurs



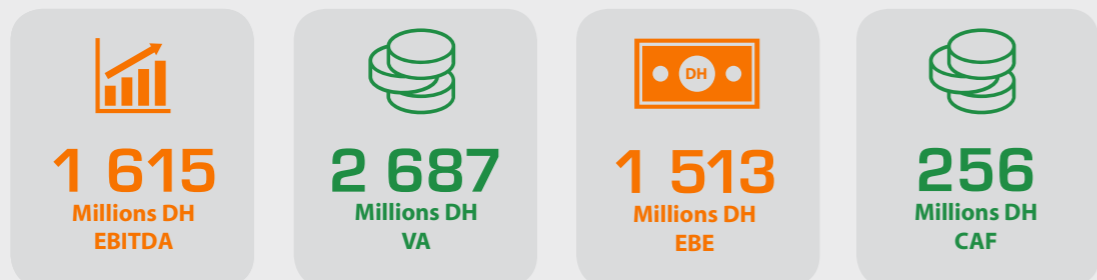
Zoom sur l'activité Al Boraq



Transport Fret et Logistique



Résultats financiers



Appareil de production

L'ONCF gère et exploite un réseau de 3350 Km de voies principales (dont plus de 80% électrifiées alimentées par 53 sous-stations à 3000 KVC et 2 à 25 KV alternatif) et comporte environ 200 Km de ligne à grande vitesse (vitesse d'exploitation : 320 km/h) en double voie.

Ce réseau se compose d'un couloir reliant le Sud (Marrakech) à l'Est (Oujda) avec des antennes vers Tanger, Safi, Oued Zem, El Jadida, Nador et Bou Aârf. Il dessert les grandes villes et les principaux ports du Royaume.

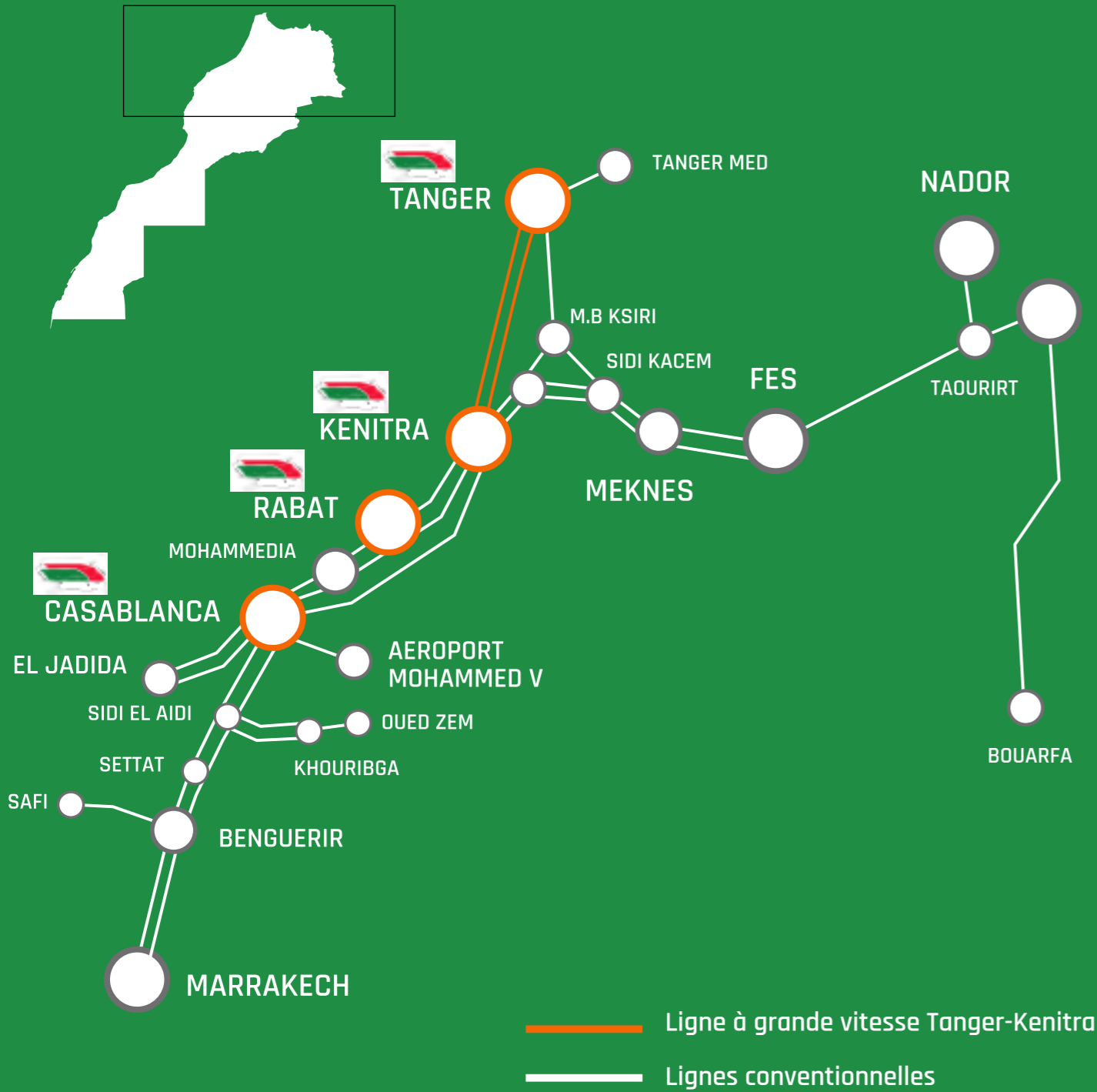
Le réseau a bénéficié au cours des dernières années d'un programme de modernisation qui fait de lui aujourd'hui un réseau performant au rang de leader en termes de compétitivité et de qualité au niveau arabo-africain selon le rapport du World Economic Forum édition 2018-2019.

Ce réseau est constitué de Long Rail Soudé (LRS), de 997 ouvrages d'art (dont 32 tunnels, de 518 ponts-rails, de 264 ponts-routes, de 66 passerelles pour piétons, 8 viaducs LGV, de 51 ponts-rails LGV, de 47 ponts-routes LGV, de 8 passerelles LGV, de 3 ouvrages d'art saut de moutons LGV ...), de 1550 km de GSMR, de 3000 km de fibres optiques et de 147 postes de signalisation.

En ce qui concerne le matériel roulant, les efforts de rajeunissement effectués au cours de ces dernières années, à travers l'acquisition de nouvelles unités et la réhabilitation du parc existant, ont permis à l'ONCF de se doter d'une flotte performantes et diversifiée. Celle-ci se compose à fin 2023 de : 200 locomotives (100 locomotives électriques et 100 locomotives diesel), 414 voitures à voyageurs, 45 rames automotrices électriques dont 12 trains à grande vitesse « Al Boraq » et 33 rames automotrices classiques (types ZM et Z2M) pour les trains navettes rapides, et 5000 wagons..

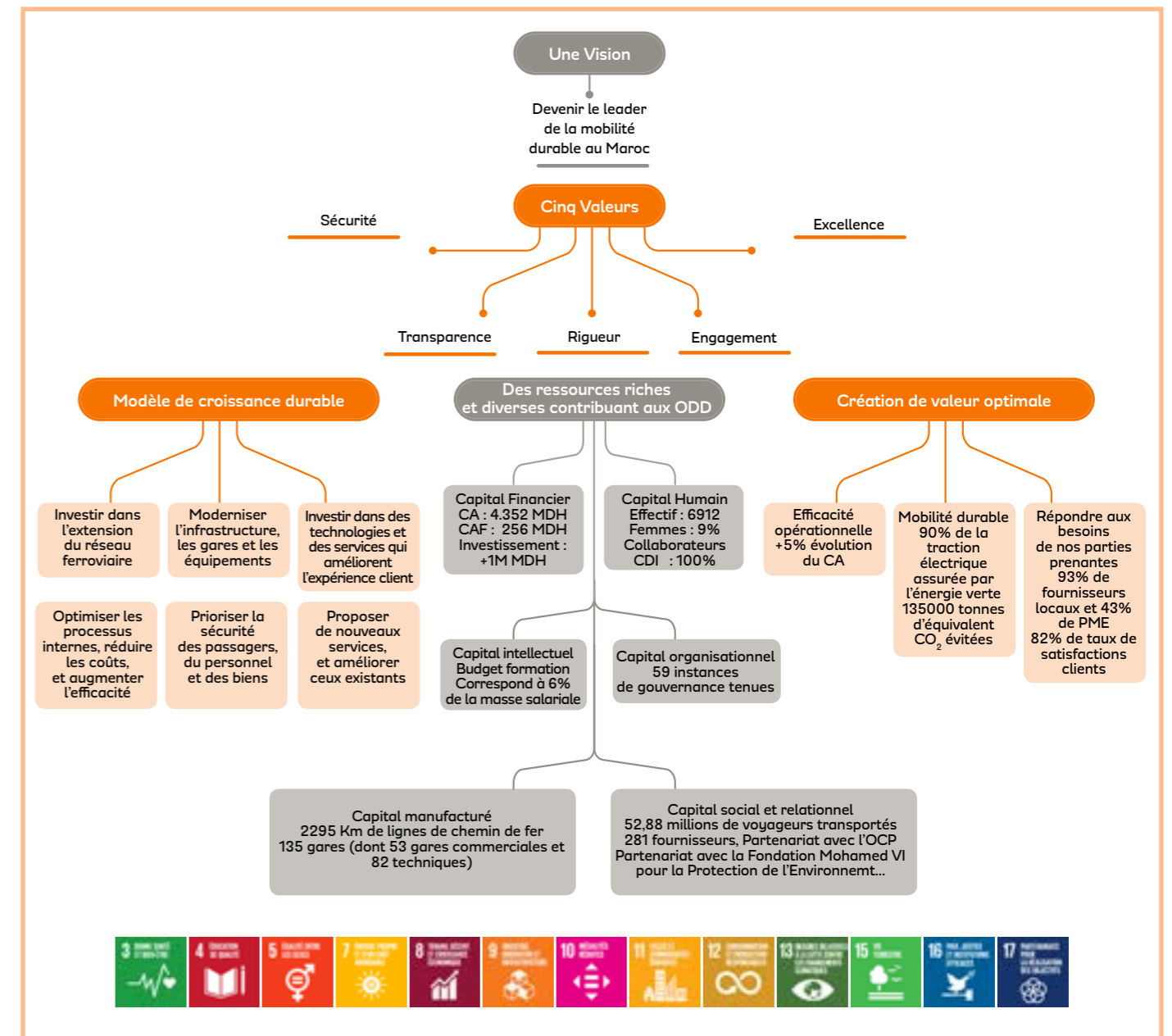


Carte du réseau ferré



Un Modèle de création de valeur dynamique et résilient

Dans le cadre de ses activités quotidiennes, l'ONCF a un impact sur un large éventail de parties prenantes. Pour décrire les interactions qualitatives et quantitatives provoquées par le modèle d'entreprise, la figure suivante présente les ressources de l'ONCF (capitales) et la manière avec laquelle elles sont mobilisées pour créer de la valeur pour ses parties prenantes.



Notre profil

L'Office National des Chemins de Fer, créé en 1963 par le Dahir n°1-63-225 du 05 Août, est un Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial (EPIC), bénéficiant de la personnalité civile et de l'autonomie financière. Sa mission essentielle est d'assurer le transport ferroviaire de voyageurs et de marchandises dans des conditions optimales de sécurité, de sûreté, de confort, de régularité et de développement durable.

Partant de sa responsabilité économique, environnementale et sociale vis-à-vis de la collectivité, l'Office a amorcé ces dernières années un virage capital: le développement durable est désormais un choix stratégique, placé au coeur de ses préoccupations avec l'ambition de faire du ferroviaire un outil de progrès et d'aménagement durable des territoires.

Au titre de l'année 2023, l'Office a réalisé un chiffre d'affaires correspondant à 0,35 % du PIB national. En transportant près de 53 millions de voyageurs et plus de 17 millions de tonnes de marchandises courant cet exercice, le mode ferroviaire a pu contribuer, de manière notable, 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 3,4 milliards de dirhams, grâce au transport effectué par train, soit l'équivalent de 1 800 accidents et de 4900 tués et blessés évités sur la route, ainsi qu'une intensité voyageurs au km ne dépassant pas 13 gr CO₂ de gaz à effet de serre épargnés par unité kilométrique ce qui correspond à 9 fois moins que la voiture.

À la fois en tant que client et fournisseur, le mode ferroviaire a joué en outre le rôle qui lui incombe dans le développement du tissu économique national et la dynamisation des activités des entreprises marocaines, grâce à une palette d'offres adaptées aux besoins de chacune des catégories d'opérateurs. Résultat: contribution à l'amélioration de la productivité

et de la compétitivité des entreprises, en offrant des tarifs compétitifs, un transport en toute sécurité, des solutions logistiques adaptées aux besoins...

En tant que client, l'Office fait appel à un portefeuille constitué de 281 fournisseurs pour l'accompagner dans son fonctionnement, l'exploitation de son réseau, ainsi que dans la concrétisation des projets en cours de réalisation.

Par leur ampleur et leur diversité, ces investissements continuent à contribuer de manière notable à la dynamique économique et à la création d'emplois.

Avec une performance remarquable, l'ONCF contribue à la création de la richesse territoriale

Des résultats 2023 viables et prometteurs

- Le chiffre d'affaires s'établit à 4 353 millions de dirhams, en hausse de 6% par rapport à 2022, grâce à la croissance soutenue de l'activité voyageurs et la forte résilience de l'activité marchandises.
- L'activité voyageurs a connu une forte progression de son chiffre d'affaires, se remarquant par une évolution de 17% par rapport à 2022, et un record du nombre de voyageurs transportés qui dépasse, pour la première fois, le cap des 50 millions. Ceci confirme le fort engouement des marocains pour le transport ferroviaire.

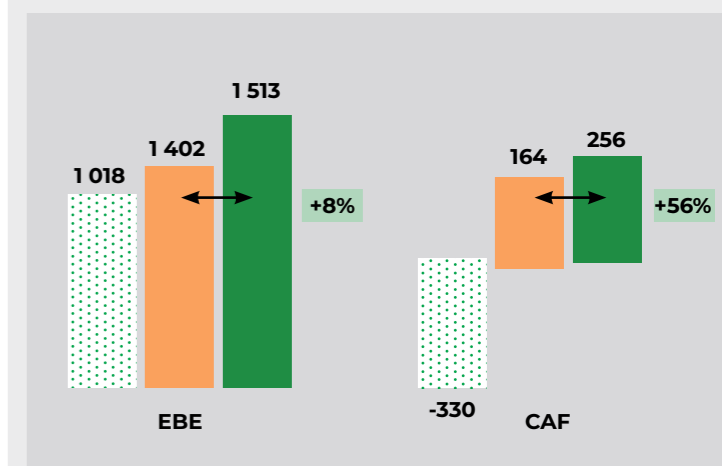
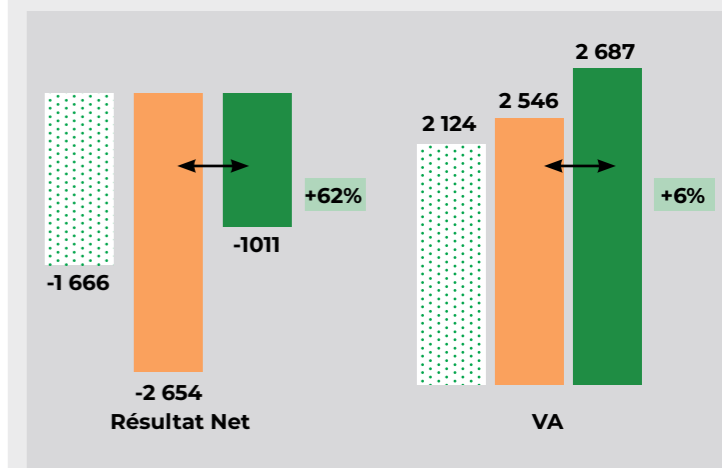
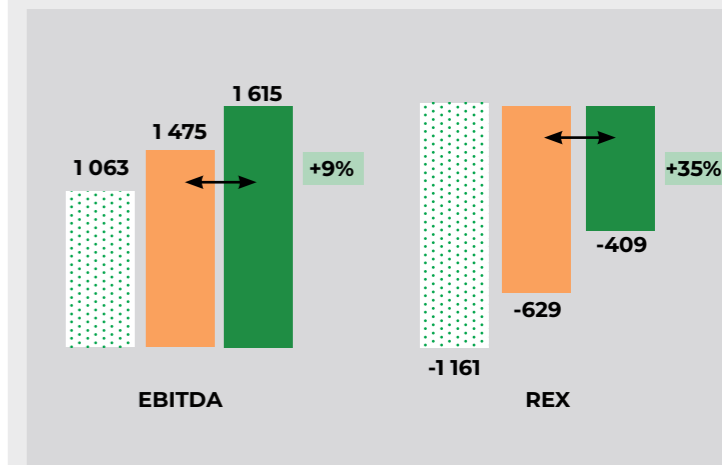
- L'EBITDA a enregistré un montant de 1 615 Millions de dirhams, reflétant l'excellente performance de l'ONCF en tant qu'opérateur ferroviaire.
- Le résultat d'exploitation 2023 est en amélioration de 35% par rapport à 2022. Hors amortissement des infrastructures, le REX est de 745 Millions de dirhams.
- L'ONCF confirme sa capacité à être bénéficiaire en dépit du contexte économique marqué par l'inflation: le résultat net hors charges de capital des infrastructures, est bénéficiaire de 540 Millions de dirhams.
- La valeur ajoutée mesurant la contribution de l'ONCF à la production nationale (PIB) a atteint 2 687 Millions de dirhams en amélioration de 6%.
- La CAF s'établit à 256 Millions de dirhams, en augmentation de 56% par rapport à l'année 2022. Hors infrastructure, elle est excédentaire de plus de 1000 Millions de dirhams.

Des investissements pour un réseau fiable et résilient

- Le maintien de la dynamique d'investissement (plus de 1 000 Millions de dirhams) durant l'année 2023 pour soutenir la performance, la qualité de service et les exigences de sécurité.
- Les investissements favorisant la transition écologique sont privilégiés et portent en majorité sur la régénération et la modernisation du réseau ferré.
- Le lancement d'un Appel d'Offre pour l'acquisition de 168 trains, destinés au renouvellement du parc existant et à l'accompagnement des projets de développement, avec un objectif d'intégration locale et de développement d'un écosystème ferroviaire national.
- L'accélération des études pour amorcer le nouveau cycle de développement avec de grands projets structurants: extension des Lignes à Grande Vitesse, nouveaux services de proximité type 'RER', acquisition de nouvelles rames avec développement d'un écosystème ferroviaire industriel local...

Indicateurs financiers et de gestion (en MDH)

2021 2022 2023



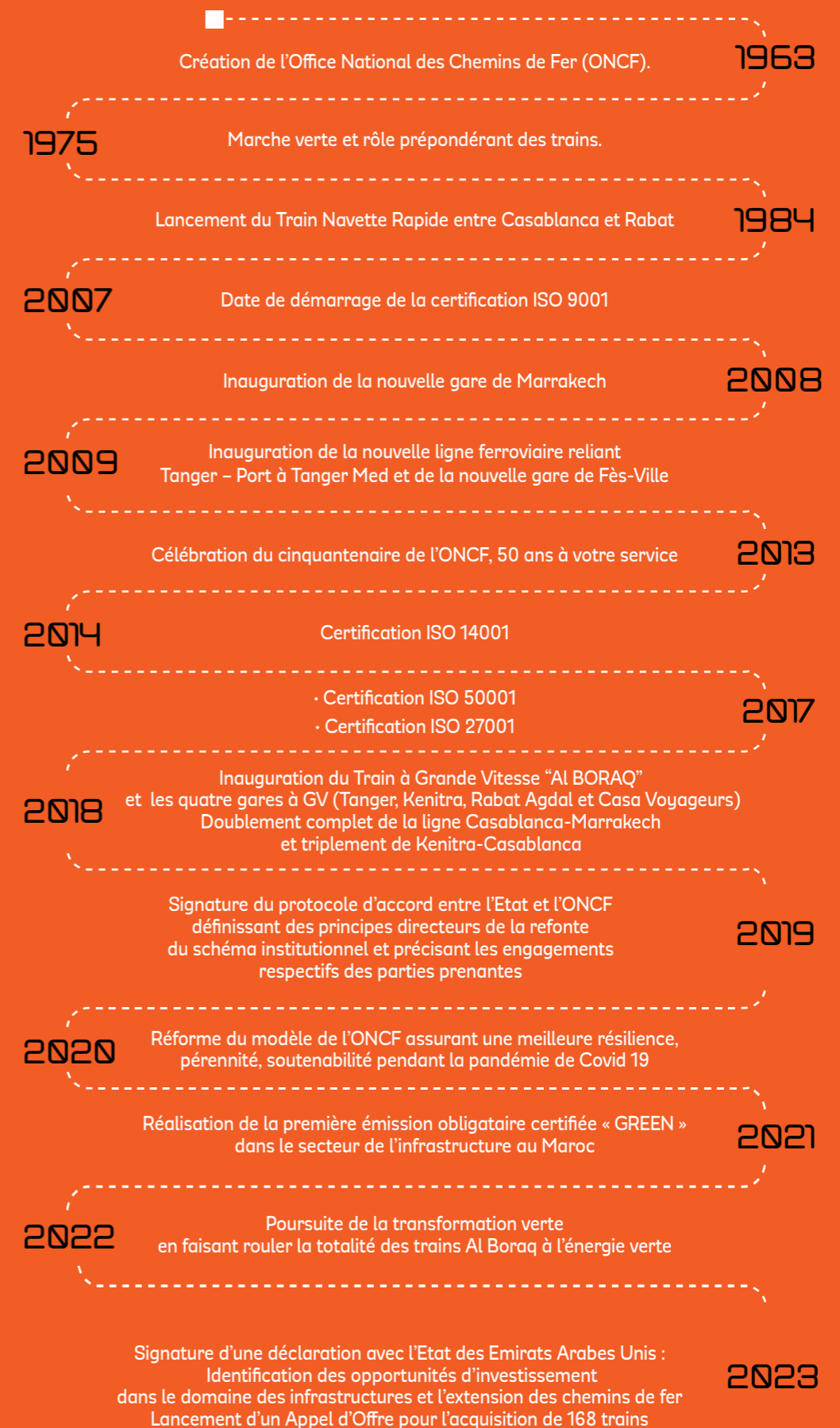
Un écosystème ferroviaire riche et diversifié



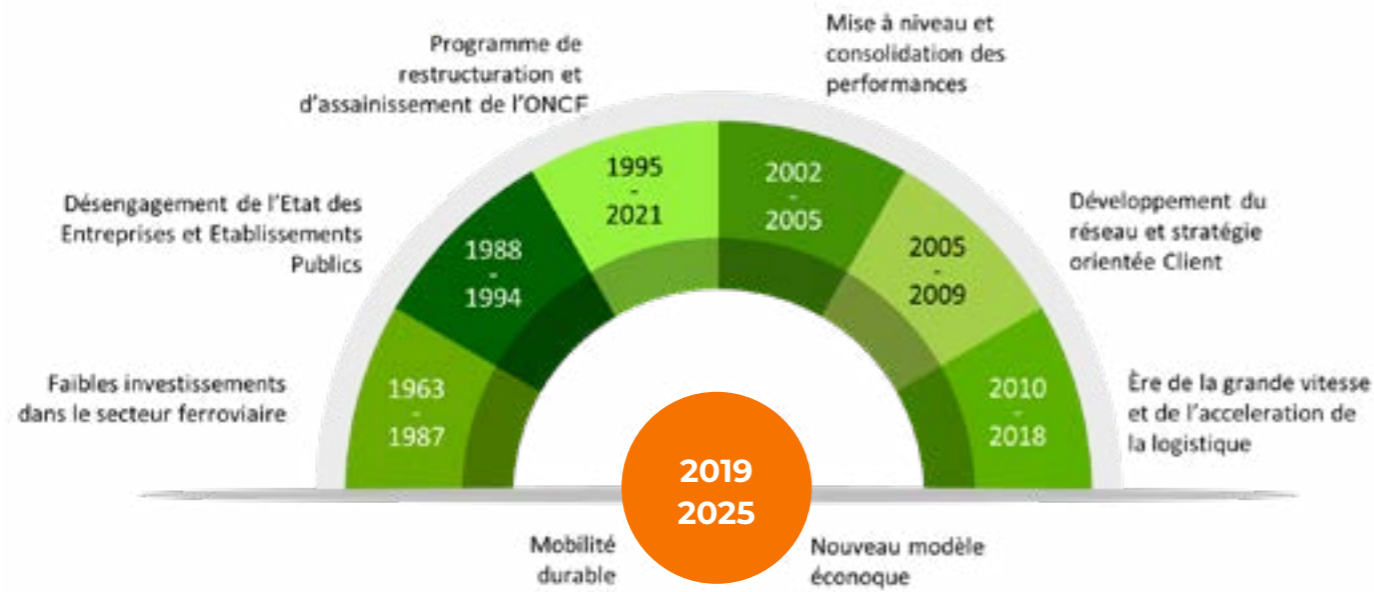
Acteur pivot de l'écosystème ferroviaire national depuis 60 ans, l'ONCF a pu développer au fil des années des ressources essentielles telles que son savoir faire, ses infrastructures et son capital humain. Mais le succès de l'ONCF ne résulte pas seulement dans l'ensemble de ses ressources essentielles, il le doit de plusieurs relations et partenariats stratégiques avec différents acteurs en interaction et synergie pour une même raison d'être : « Bâtir une croissance forte et participer activement au développement durable du territoire ».



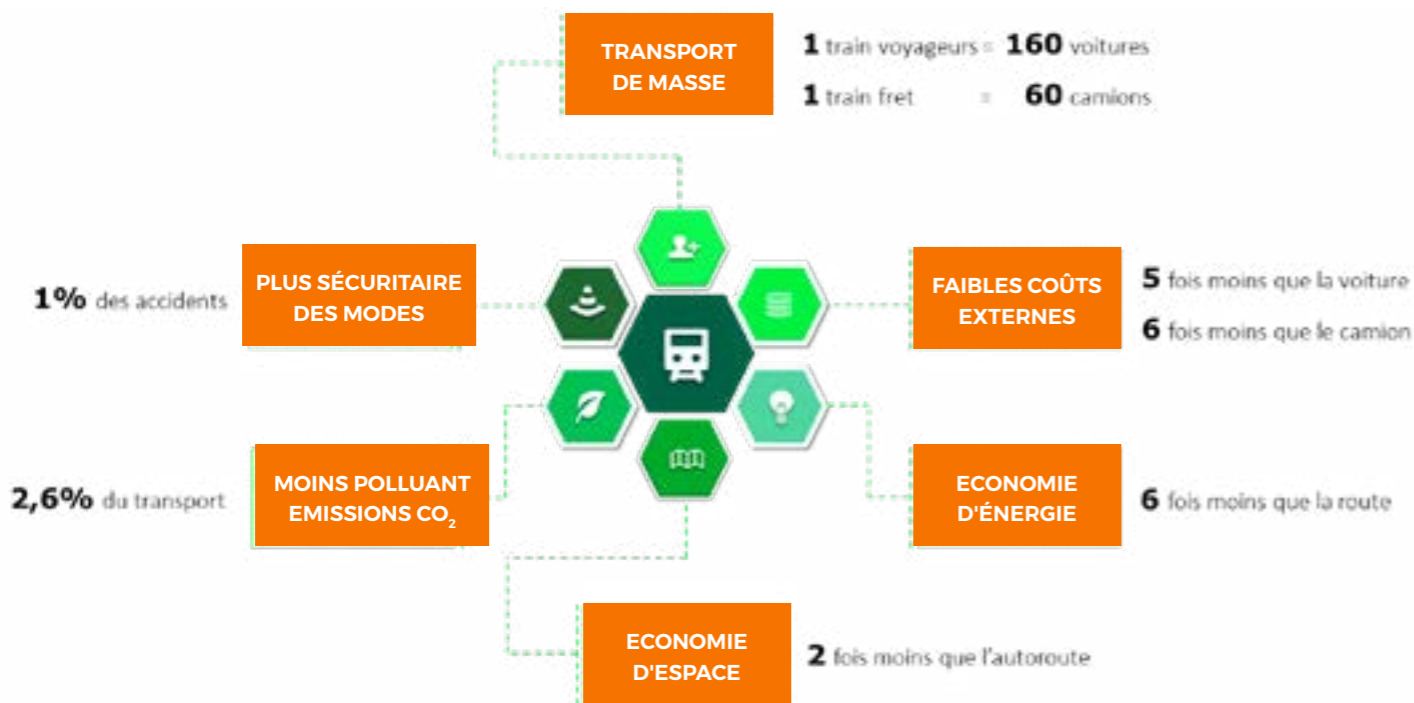
Dates clés de l'histoire ONCF



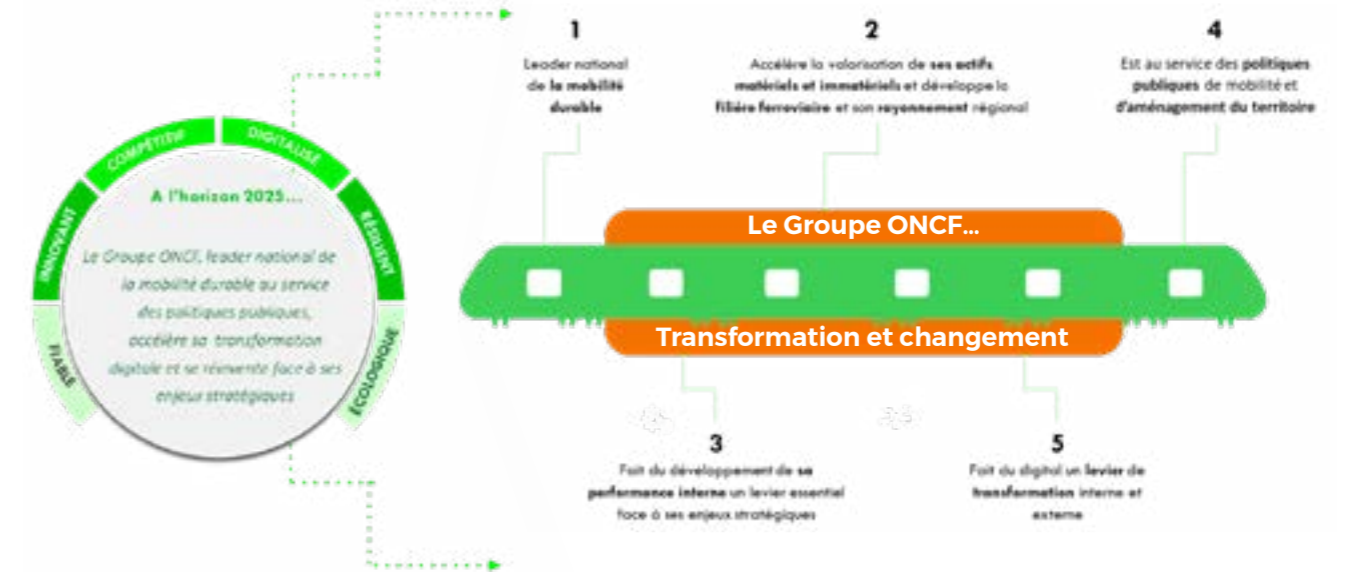
ÉTAPES CLÉS DE NOTRE HISTOIRE



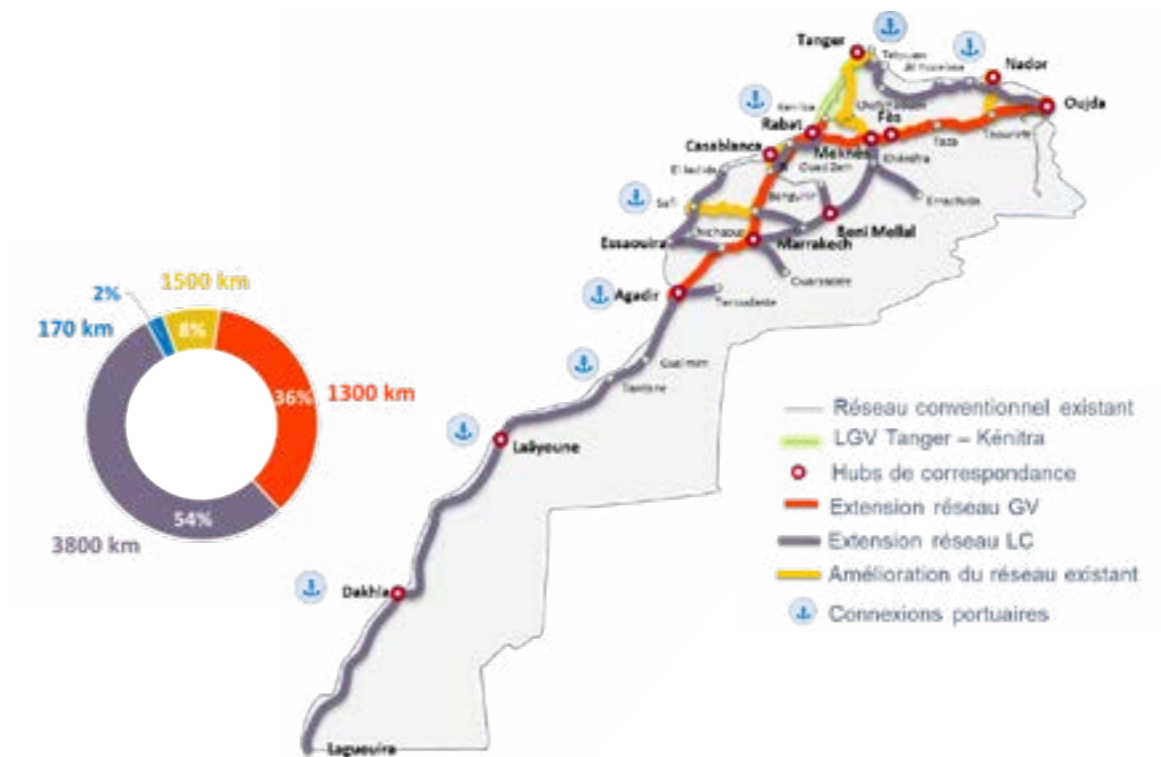
LA DURABILITÉ DE NOTRE RESEAU



NOTRE VISION ET AXES FÉDÉRATEURS



NOTRE SCHÉMA DIRECTEUR DE DÉVELOPPEMENT



3 UNE GOUVERNANCE STRUCTURÉE ET ENGAGÉE



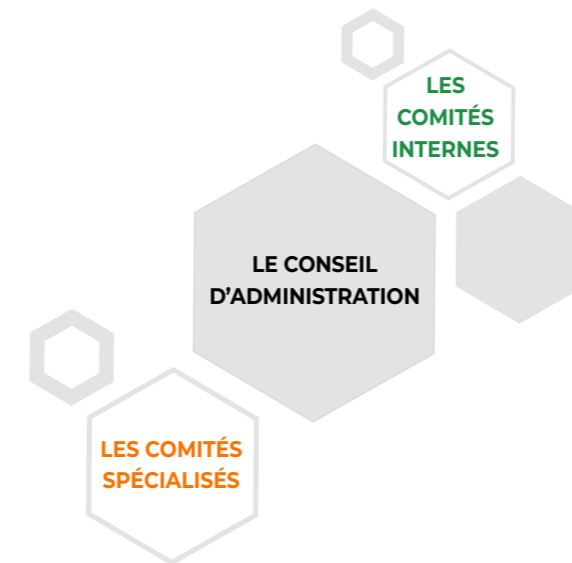
L'ONCF en tant qu'établissement public d'envergure nationale, est doté d'une structure de gouvernance rigoureuse et transparente. Cette structure est conçue pour assurer une gestion efficace et responsable, tout en garantissant la prise en compte des enjeux de toutes les parties prenantes.

Le Conseil d'Administration

Le Dahir n°1-63-225 du 1383 (5 août 1963) portant création de l'ONCF a fait l'objet de deux modifications à travers le Dahir n° 1-70-18 du 21 jourada 1390 (25 juillet 1970) et le Dahir portant loi n°1-73-202 du 8 hija 1393 (2 janvier 1974).

D'après l'article 3 du Dahir portant création de l'ONCF, celui-ci est administré par un Conseil d'Administration et géré par un Directeur Général.

La composition du Conseil d'Administration de l'ONCF est régie par le Dahir précité.



Missions du Conseil d'Administration :

Les missions du Conseil d'Administration sont définies par l'article 6 qui indique que « sous réserve de l'application de la législation et de la réglementation conférant des pouvoirs d'approbation ou de visa à d'autres autorités, le Conseil d'Administration dispose de tous les pouvoirs nécessaires à la bonne administration de l'Office». A cet effet, il délibère sur tous les sujets concernant l'Office dont notamment :

- il arrête les programmes d'investissement ;
- il arrête le budget et les comptes ;
- il autorise le Directeur Général à contracter des emprunts ;
- il approuve les projets et marchés dont le montant dépasse trois cent millions de dirham;
- il décide de tous achats, ventes, échanges, acquisitions et aliénations de biens, meubles ou immeubles, lorsque le montant de l'opération dépasse dix millions de dirham;
- il propose le taux des tarifs soumis à homologation ;
- il détermine l'emploi des fonds disponibles et le placement des réserves.

Mode de Fonctionnement :

L'article 5 du Dahir, précise que « le Conseil d'Administration se réunit sur convocation de son Président, aussi souvent que la bonne marche de l'entreprise l'exige et au moins une fois par

trimestre. Il délibère valablement lorsque trois de ses membres sont présents. Les décisions sont prises à la majorité des voix ; en cas de partage, la voix du Président est prépondérante. »

Composition du Conseil d'Administration

ADMINISTRATEUR	QUALITÉ
Ministre du Transport et de la Logistique (MTL)	Président
Secrétaire Général du Ministère du Transport et de la Logistique	Membre
Représentant de l'Agence Nationale de Gestion Stratégique des Participations de l'Etat et de suivi des performances des EEP (ANGSPE)	Membre
Représentant du Ministère de l'Économie et des Finances (MEF)	Membre
Représentant du Ministère de l'Intérieur	Membre
Représentant du Ministère de l'Agriculture, de la Pêche Maritime, du Développement Rural et des Eaux et Forêts	Membre
Représentant du Ministère de l'Industrie et du Commerce	Membre
Représentant du Ministère de l'Inclusion économique, de la Petite entreprise, de l'Emploi et des Compétences	Membre
Représentant du Ministère du Tourisme, de l'Artisanat et de l'Économie Sociale et Solidaire	Membre
Représentant du Haut-commissariat au Plan	Membre

L'ANGSPE, nouvel acteur pour la gouvernance des EEP

La création de l'Agence Nationale de Gestion Stratégique des Participations de l'Etat et de Suivi des Performances des Etablissements et Entreprises Publiques (ANGSPE), a pour mission la préservation des intérêts patrimoniaux, la gestion stratégique des participations et le suivi régulier de leur performance et rendement, avec la possibilité d'évaluer, identifier et maîtriser les risques des EEPs concernés.



Principaux enjeux pour l'ONCF

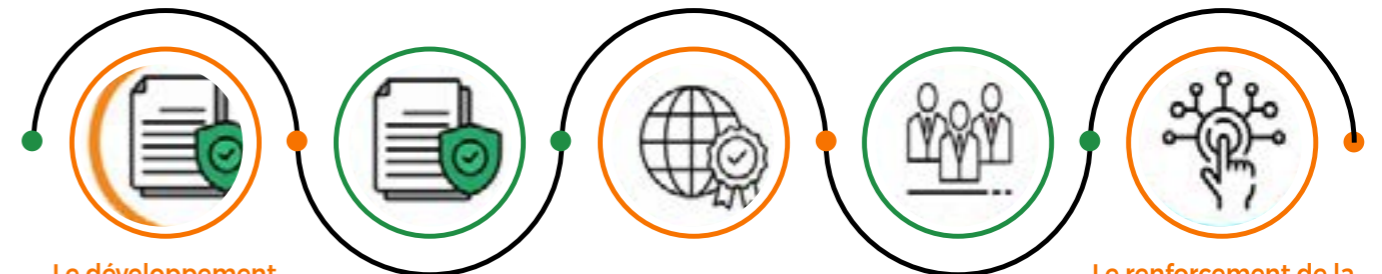
Conseil d'Administration en 2023

Effectif	10
Nombre de réunions de Conseil d'Administration	2
Pourcentage de femmes siégeant au CA	20%

L'instauration et la promotion des bonnes pratiques de gouvernance considérées comme leviers de performance et de croissance dans l'objectif d'asseoir une gouvernance efficace et efficiente

La professionnalisation des organes délibérants à travers la désignation des administrateurs et membres indépendants

au sein de ses organes délibérants et de ses filiales, et l'institution et la mise à niveau de ses Comités techniques



Le développement du réseau ferroviaire marocain selon un schéma optimisé, notamment en termes de financement et de gouvernance, **avec l'accompagnement des différents projets de développements futurs**

La poursuite de l'effort d'alignement de la qualité et de la régularité des services sur les standards internationaux : Le projet de consolidation des comptes de l'Etat actionnaire en normes IFRS

Le renforcement de la digitalisation pour en faire un levier de transformation permettant le pilotage efficace du dispositif de la gouvernance et l'amélioration de l'expérience numérique des différentes parties prenantes

Les Comités spécialisés

Comité d'Audit et Risques

Le Comité d'Audit et Gouvernance, créé en 2012, est transformé en 2023 en « Comité Audit et Risques » suite à la décision du Conseil d'Administration. Il est chargé d'assurer le suivi des questions relatives à l'élaboration et au contrôle des informations comptables et financières et de veiller à l'efficacité du dispositif de suivi des risques, afin de faciliter l'exercice par le Conseil d'Administration de ses missions de contrôle et de vérification en la matière.

Il se compose comme suit :

Représentant de l'ANGSPE >> **Président du comité**

Représentant du MEF >> **Membre**

Représentant du MTL >> **Membre**

Contrôleur d'État >> **Membre**

Le Comité d'Audit et Risques rend compte régulièrement au Conseil d'Administration de l'ONCF de l'exercice de ses missions, en lui adressant un rapport après chaque intervention sur l'évolution de la maîtrise des risques organisationnels et financiers ainsi que ses recommandations.

En 2023, ce Comité s'est réuni 3 fois et a traité principalement les points suivants :

- Les résultats financiers de l'exercice 2022 et du 1er semestre 2023 ;
- L'activité Audit interne et gestion des risques ;
- L'examen et l'approbation de la Charte du Comité Audit et Risques.

Comité Stratégie et Investissements

Le Comité des Investissements est transformé en « Comité Stratégie et Investissements » suite à la décision du Conseil d'Administration. Il a pour mission d'accompagner le Conseil d'Administration dans la conduite des orientations stratégiques de l'Office, ainsi qu'en ce qui concerne sa politique de développement et ses projets d'investissement, en lui adressant les avis et recommandations jugés appropriés.

Ce comité est une émanation du Conseil d'Administration et il est composé de :

Représentants du MTL >> **Président du comité et Membre**

Représentant du MEF >> **Membre**

Représentant de l'ANGSPE >> **Membre**

Contrôleur d'Etat >> **Membre**

En 2023, ce Comité s'est réuni en 2 sessions et a traité principalement les points suivants :

- Prévisions de clôture de l'exercice 2023 et budgets 2024 ;
- Projets de développement ;
- Examen et approbation de la Charte du Comité 'Stratégie et Investissements'.



Comité de Gouvernance

Le Comité Gouvernance est nouvellement créé suite à la décision du Conseil d'Administration.

Il a pour mission de veiller à l'application des bonnes pratiques de gouvernance au niveau du Conseil d'Administration et de ses comités spécialisés, d'évaluer périodiquement le fonctionnement et les performances de ces instances et de définir les recommandations et les dispositions appropriées pour l'amélioration de leurs fonctionnements.

En 2023, ce Comité s'est réuni une fois et a traité principalement les points suivants :

- Examen du nouveau référentiel normatif en matière de gouvernance ;
- Approbation de la Charte du Comité Gouvernance de l'Office fixant les missions, la composition et les modalités de fonctionnement du Comité, et ce conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur et aux meilleures pratiques instaurées par l'ANGSPE ;
- Définition du plan d'action du Comité.

Contrôle de l'État

Depuis sa création et jusqu'en novembre 2003, l'ONCF était soumis à un contrôle financier de l'État régi par le Dahir n° 1-59-271 du 14 avril 1960. Ce contrôle s'étendait à toutes les opérations susceptibles d'avoir une répercussion financière directe ou indirecte.

Ce Dahir a été abrogé et remplacé par le Dahir n° 1-03-195 du 11 novembre 2003 portant promulgation de la loi n°69-00 relative au contrôle financier de l'État sur les Entreprises Publiques et autres Organismes.

Le Nouveau Dahir arrête les différents types de contrôle auxquels sont soumises les Entreprises Publiques et autres organismes.

Ainsi, suite à la sortie du Décret n° 2-06-175 du 28 mars 2006, l'ONCF fait partie de la liste des Établissements Publics soumis au contrôle d'accompagnement.

Suite à sa décision en date du 27 avril 2006, le Ministère de l'Économie et des Finances a fixé la date d'entrée en vigueur du contrôle d'accompagnement pour l'ONCF à partir du 2 mai 2006.



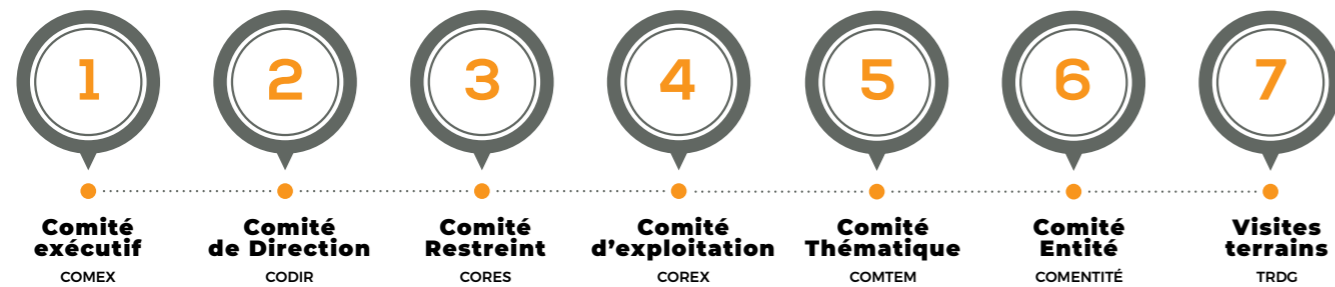
les Comités internes

Conformément aux recommandations du code marocain de bonnes pratiques de gouvernance des Entreprises et Etablissements Publics (EEP), les instances internes de pilotage constituent des organes clefs dans le processus de management de l'Office.

Sous la présidence du Directeur Général, ces instances veillent à la mise en œuvre de la stratégie de développement arrêtée et à l'adoption d'actions jugées pertinentes pour adapter au mieux ses orientations à l'évolution de son contexte, créer plus de valeur et améliorer la viabilité et l'efficacité de l'Office.

C'est dans ce cadre que des outils ont été adoptés (programmation systématique des instances, digitalisation...) en vue de garantir le bon fonctionnement des instances internes de pilotage de l'ONCF, de suivre la mise en œuvre des actions arrêtées et ce, tout en capitalisant sur les expériences en la matière et en s'inscrivant dans une dynamique d'amélioration continue.

Les sept instances de pilotage sont donc mises en place pour assurer un meilleur déploiement sur les plans stratégiques, transverses et opérationnels et pour mobiliser les forces vives autour de la trajectoire de développement.



Missions et composition des instances

INSTANCE	ACRONYME	MISSION	COMPOSITION
COMITÉ EXÉCUTIF	COMEX	<ul style="list-style-type: none"> • Définir les orientations stratégiques et les objectifs à atteindre • Procéder à leurs réajustements • Evaluer périodiquement les performances de l'Office • Arbitrer sur les sujets à caractère transverse 	<ul style="list-style-type: none"> • Directeur Général • Directeur Général Adjoint Coordination et Développement (DGACD) • Directeurs des Pôles • Directeurs 'Supports' désignés
COMITÉ DE DIRECTION	CODIR	<ul style="list-style-type: none"> • Partager les résultats de l'activité • Faire le point sur les projets ONCF • Arbitrer sur les sujets à caractère transverse • Focus sur les actualités externe et interne 	<ul style="list-style-type: none"> • Directeur Général • DGCAD • Directeurs • Chargés de Missions • Chef de Département COM
COMITÉ RESTREINT	CORES	<ul style="list-style-type: none"> • Traiter les sujets/projets spécifiques à caractère stratégique • Arbitrer et prendre les décisions pour les faire avancer convenablement 	<ul style="list-style-type: none"> • Directeur Général • Directeurs • Responsables des entités concernées
TOURNÉES DG	TRDG	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre connaissance de la situation in-site • Faire le point sur les projets et les sujets à caractère régional • Mobiliser et motiver les collaborateurs • Arrêter les actions/mesures d'amélioration: productivité, qualité... 	<ul style="list-style-type: none"> • Directeur Général • DGACD selon les sujets • Directeurs des entités concernées • Responsables régionaux
COMITÉ D'EXPLOITATION	COREX	<ul style="list-style-type: none"> • Partager les événements journalier et hebdomadaire d'exploitation • Faire le bilan exploitation • Arrêter les mesures et actions d'amélioration opérationnelle 	<ul style="list-style-type: none"> • Directeur Général • DGACD • Directeur des Pôles opérationnels • Directeurs représentant les Pôles opérationnels • Directeur Sécurité et audit Sécurité
COMITÉ ENTITÉ	COMENTITÉ	<ul style="list-style-type: none"> • Piloter la performance de l'entité • Analyser la situation des activités et le niveau d'implémentation • Réaliser des reportings périodiques à remonter à la Direction Générale • Proposer des pistes d'amélioration 	<ul style="list-style-type: none"> • Directeurs de l'entité • Responsables de l'entité concernée
COMITÉ THÉMATIQUE	COMTEM	<ul style="list-style-type: none"> • Piloter et suivre les thématiques relatives à l'entité • Arbitrer, définir des plans d'actions pour les faire avancer convenablement 	<ul style="list-style-type: none"> • Directeurs de l'entité • Responsables de l'entité concernée

Instance « Qualité et Développement Durable » :

Suite à la mise en vigueur de la Stratégie DD-2030 de l'ONCF, et afin de pouvoir l'implémenter et assurer son suivi dans les meilleures conditions, il a été procédé à la revue du Comité Qualité existant en terme d'appellation et missions pour intégrer le volet relatif à la responsabilité sociale et environnemental de l'Office. Cette instance

est programmée avec une fréquence semestrielle. Sa mission vise principalement à faire porter cette stratégie par toutes les forces de notre Office et suivre sont déploiement et donner les orientations qui s'imposent. Il veille à son partage avec nos parties prenantes pour l'ancrage du ferroviaire en tant qu'épine dorsale de la mobilité durable et inclusive.

4 LA DURABILITÉ, UN ENGAGEMENT FONDAMENTAL



A l'écoute de nos parties prenantes

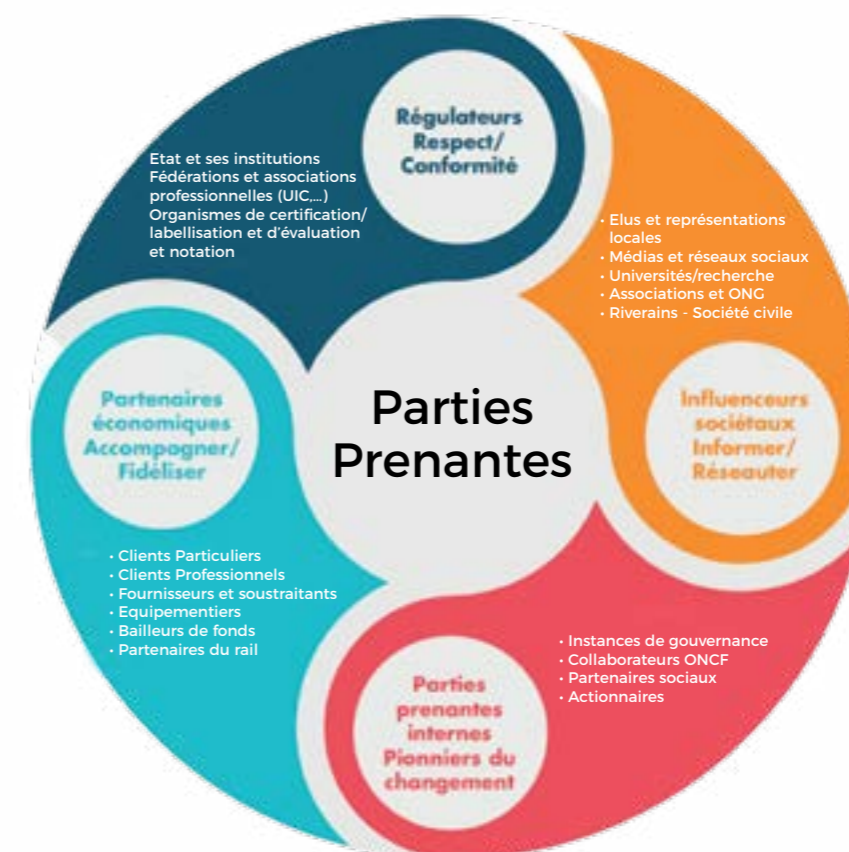
Notre engagement envers la durabilité et la responsabilité sociale est profondément ancré dans notre approche managériale. Pour garantir que nos actions répondent aux attentes et aux besoins de nos parties prenantes, nous avons engagé un dialogue ouvert et constructif avec elles.

Il nous permet de comprendre leurs préoccupations, leurs attentes et leurs suggestions, et d'intégrer ces informations dans notre prise de décision.

Nous avons consulté un large éventail de parties prenantes, y compris nos clients, nos collaborateurs, nos fournisseurs, nos actionnaires, les autorités locales et les communautés où nous opérons. Leurs commentaires ont été essentiels pour façonner notre approche en matière de durabilité et pour identifier les enjeux les plus pertinents pour l'ONCF et pour eux.



Un riche éventail de parties prenantes



Notre matrice de matérialité, une priorisation des enjeux de nos parties prenantes

Soucieux de prendre en compte les enjeux exprimés par ses parties prenantes, l'ONCF a réalisé une étude de matérialité en collaboration avec un bureau d'études spécialisé en la matière. Cette démarche, qui a impliqué des consultations internes et externes couvrant plus de 4000 interviewés, a permis de mieux appréhender les impacts socio-environnementaux et l'efficacité de notre système de gouvernance, ainsi que d'identifier les enjeux nécessitant une attention particulière dans le cadre de l'amélioration continue des performances du système ferroviaire, et par la suite bâtir notre stratégie de durabilité.

Rappelons que cette matrice structurante a été élaborée conformément aux normes et standards en vigueur (le Global Reporting

Standards et la norme ISO 26 000) reposant notamment sur la collecte des données, l'identification des enjeux, l'évaluation de leurs importances ainsi que leurs priorisations.

De cette étude, nous avons pu dégager quatre enjeux primordiaux pour nos parties prenantes : ce sont, l'excellence opérationnelle et l'adaptabilité du modèle économique, le climat et la gestion efficiente des ressources environnementales, la gestion des risques et de la conformité, ainsi que le dialogue et l'engagement partenarial. Pour renforcer davantage notre système normatif, il a été procédé en 2023 à l'adaptation de la matrice de matérialité à travers :

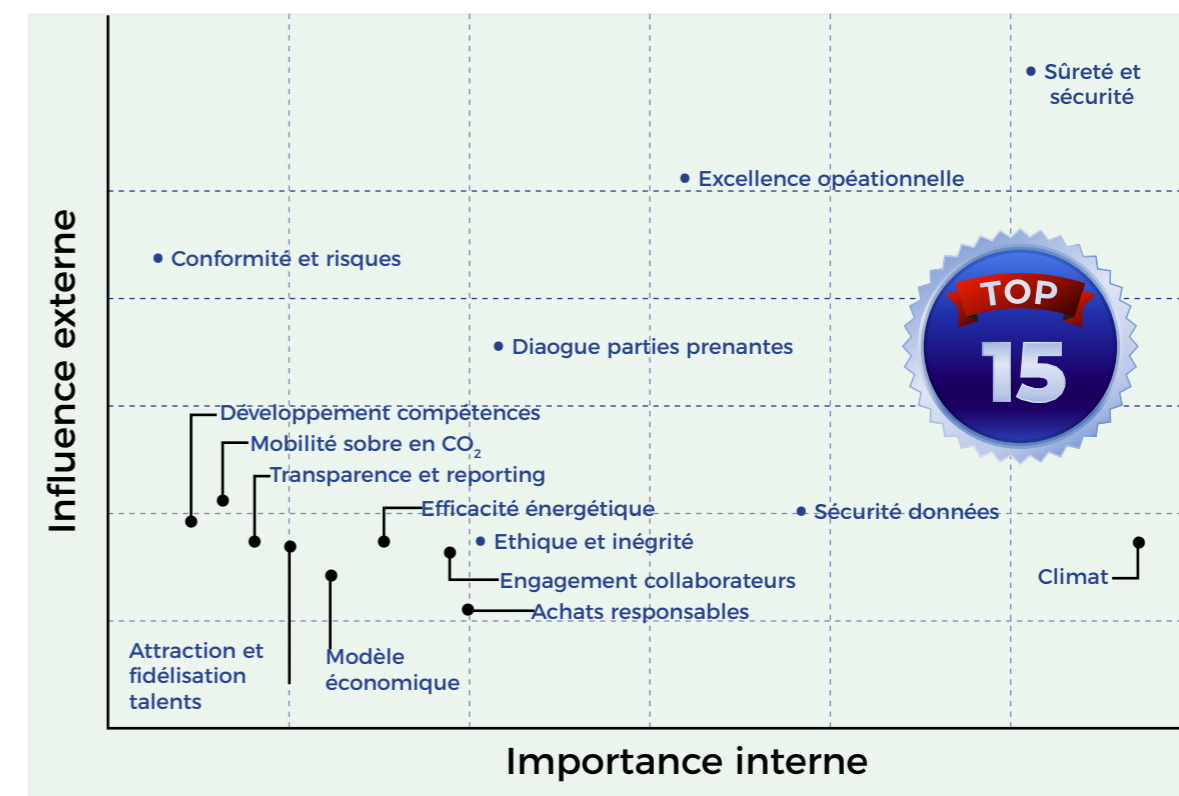
- Premièrement, l'alignement des enjeux liés à la RSE avec les exigences de la norme ISO 9001
- Deuxièmement, l'évaluation de la pertinence de ces enjeux face à l'évolution du contexte interne et externe, et
- Troisièmement, leur prise en compte pour l'implémentation du Système de Management Intégré et l'élaboration des documents d'orientation stratégique.



Toutefois, il est envisagé de revisiter en profondeur en 2024 l'étude en question afin de tenir compte des nouveaux paradigmes et challenges auxquels l'ONCF sera confronté d'ici 2030. C'est essentiel pour

se doter d'un document de référence aussi bien pour l'adaptation de nos engagements RSE que pour la reconstitution de notre chaîne de valeur en adéquation avec le 'nouvel ONCF'.

Une matrice de matérialité structurée en 15 enjeux prioritaires



Une stratégie innovante de durabilité, au service d'une mobilité écoresponsable

La préservation de l'environnement occupe une place centrale dans la stratégie de développement de l'ONCF, à moyen et long termes, centrée sur la mobilité durable. Dans ce cadre, l'année 2023 a été marquée par la mise sur rail de multiples initiatives et actions visant à renforcer notre ADN de durabilité surtout face aux mutations structurelles et aux profonds enjeux et défis qui marquent notre environnement. Celles-ci s'inscrivent dans

le cadre du déploiement de la « Stratégie Innovante et Intégrée du Rail à l'horizon 2030 » SIIR, traduisant l'ambition déterminée de « Renforcer l'ADN écoresponsable du ferroviaire en tant qu'épine dorsale de la mobilité durable au service de la prospérité socio-économique et des générations futures, répondant efficacement aux attentes de nos parties prenantes ».

Concrètement, ces actions ont concerné en 2023, le lancement et/ou la poursuite des efforts visant à :

- Pilier 1 - Assurer l'excellence opérationnelle: Garantir un niveau de sécurité et sûreté très performant, offrir un appareil de production viable et fiable (ère 4.0), promouvoir des offres accessibles pour tous et soutenir l'intermodalité, développer des solutions logistiques intégrées et garantir une satisfaction aux meilleurs standards
- Pilier 2 - Développer notre capital humain : Perfectionner le système de management, privilégier une organisation agile et apprenante, réussir la transition intergénérationnelle, garantir un meilleur

niveau de SST : Safety first et poursuivre le développement du bien-être

- Pilier 3 - Pérenniser notre business : Réussir la réforme du secteur ferroviaire, être force de propositions pour les projets d'extension du réseau, rajeunir le parc du matériel roulant, valoriser les actifs et diversifier les activités et les partenariats ainsi que promouvoir un écosystème ferroviaire national.
- Pilier 4 - Réduire notre empreinte environnementale : Réussir la transition vers une énergie verte, maîtriser la gestion des ressources, atténuer les risques sur l'environnement, développer l'économie circulaire, et ancrer la culture développement durable.
- Pilier 5 - Perfectionner notre gouvernance: Asseoir une activité 'Achats' durables, responsables et professionnelles, accélérer la digitalisation de la chaîne de valeur, renforcer la gestion des risques et de conformité, concrétiser les objectifs arrêtés avec les Pouvoirs Publics et développer une Com' 360° et l'accès à l'information.

A travers la SIIR, l'Office contribue à 13 Objectifs des ODD 2030 parmi les 17. Et sur les 5 Principes 'P' (Population, Planète, Prospérité, Paix et Partenariat), il s'implique sur les 3 P qui concernent la contribution à une population prospère, à une planète saine et à une prospérité durable ainsi qu'à des partenariats viables.



L'ENVIRONNEMENT AU CŒUR DE NOS PRIORITÉS

5



Pleinement conscients des défis environnementaux et partant de notre responsabilité envers les générations futures, nous nous engageons à réduire notre empreinte carbone, à préserver les ressources naturelles et continuer à promouvoir des pratiques durables dans nos activités en englobant toute notre chaîne de valeurs. Ceci est en ligne droite avec notre politique environnementale, intégrant des mesures concrètes pour minimiser notre impact sur l'écosystème et contribuer activement à sa préservation.

L'accélération de la transition énergétique, pour une mobilité plus propre et durable

Dans le cadre du déploiement de son système de management de l'énergie ISO 50001, l'ONCF a renforcé durant l'année 2023, l'utilisation de l'énergie propre dans la traction électrique de ses trains. Il a fait passer la part de l'énergie verte de 25% en 2022 à 90% en novembre 2023 dans son mix électrique à travers tout le réseau ferré national.

C'est ainsi qu'en plus des trains 'Al Boraq' qui circulent à l'énergie propre depuis le 1^{er} janvier 2022, l'ensemble des Trains Navettes Rapides (TNR) et de lignes (Al Atlas), empruntant le réseau conventionnel électrifié, ont été alimentés à l'énergie verte.

De même, tous les trains électriques de transports de marchandises qui desservent les différentes régions du Royaume sont tractés à l'énergie propre, contribuant ainsi à la consolidation du positionnement de notre pays en matière de compétitivité logistique, d'accélération et de promotion industrielle des filières à fort potentiel à l'instar de l'automobile.

90%

Énergie propre de la traction électrique

-73 000

TeqCO₂

Réduction GES

-7,8

gCO₂

Gain GES/Voyageur.km

Portant concrètement sur une consommation annuelle de 170 GWH en 2023 fournie par un opérateur national, contre 75 GWH en 2022, cette électricité durable permet d'assurer l'alimentation de 50 sous-stations (au lieu de 10 auparavant) représentant environ 90% de l'ensemble de ces postes d'énergie.

Confortant la forte ambition et la détermination de l'Office dans sa transformation verte, ce choix stratégique

permet alors une optimisation considérable de la facture énergétique substantielle de l'empreinte carbone des activités ferroviaires : il s'agit de 121 000 tonnes d'équivalent CO₂ évitées au terme de l'année 2023. Les gains qui en découlent représentent, par exemple, l'équivalent de l'implantation de 3 400 000 arbres comme puits absorbant le CO₂ ou la réduction de l'effet de la circulation de 650 camions de transport de conteneurs par jour entre Casablanca et le port de Tanger-Med.

INDICATEUR	UNITÉS	2020	2021	2022	2023
Coût d'énergie de traction (électrique & diesel)	Millions DH	316	401	501	474
Consommation d'électricité de traction	GWH	174	271	311	323
Part des voies électrifiées	%	75	75	82	82

L'audit énergétique obligatoire : Le prélude d'un agenda 2030 de carboneutralité

L'ONCF a réalisé en 2023 un audit d'efficacité énergétique couvrant l'ensemble de ses activités. Mené par un organisme agréé par l'Etat, cette mission vient en conformité avec le Décret n°2-17-746 du 10 avril 2019 relatif à l'audit énergétique obligatoire (en application des dispositions de la Loi n° 47-09 relative à l'efficacité énergétique) pour les entreprises et les établissements dépassant des seuils de consommations : 1500 tep par an pour les entreprises et les établissements

relevant du secteur industriel et 500 tep par an pour le secteur tertiaire, les entreprises et les établissements de transport et de distribution d'énergie et pour les personnes physiques.

Au-delà de cette exigence réglementaire, la réalisation de cet audit énergétique s'inscrit dans le cadre du renforcement de l'ADN écoresponsable du ferroviaire en tant que clé de la décarbonation de la mobilité au sein de notre pays en phase avec la stratégie de développement durable de l'Office.

Les objectifs visés consistent à :

- Dresser une cartographie de consommation énergétique ;
- Analyser son niveau de performance par activité et par usage ;
- Identifier les pistes d'amélioration et d'optimisation ;
- Etablir l'agenda de décarbonation des activités ONCF en perspective des défis et engagements de notre pays en la matière ;
- Evaluer les besoins en investissements et les retombées des scénarii d'évolution ;
- Définir un plan d'action hiérarchisé à implémenter et le système de pilotage approprié.

Éléments saillants du diagnostic effectué :

- Le respect par l'ONCF des normes internationales/nationales constitue un atout à préserver, voire à renforcer, pour une gestion plus durable et efficace de l'énergie ;
- La transformation des bâtiments en Smart Positive Buildings nécessite une généralisation de la couverture photovoltaïque et des efforts supplémentaires en rénovation/modernisation des équipements : gestion centralisée, relamping LED... ;



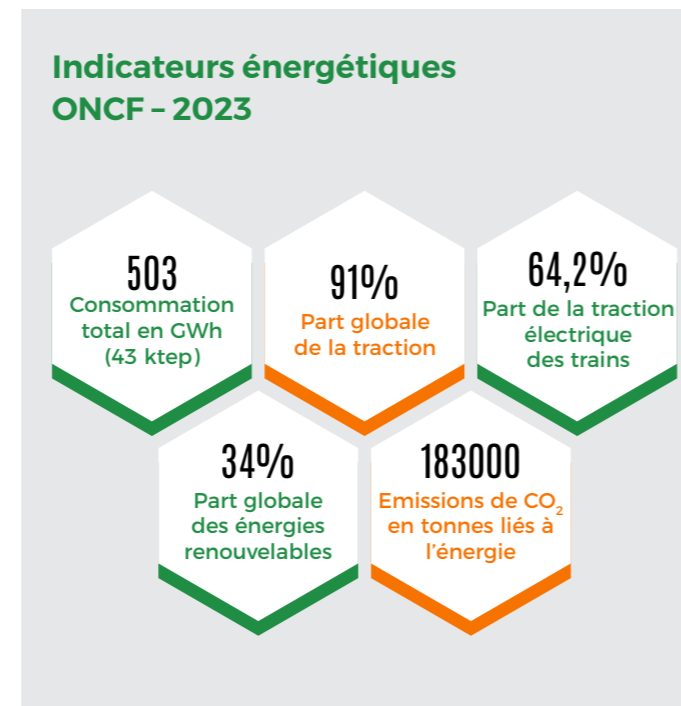
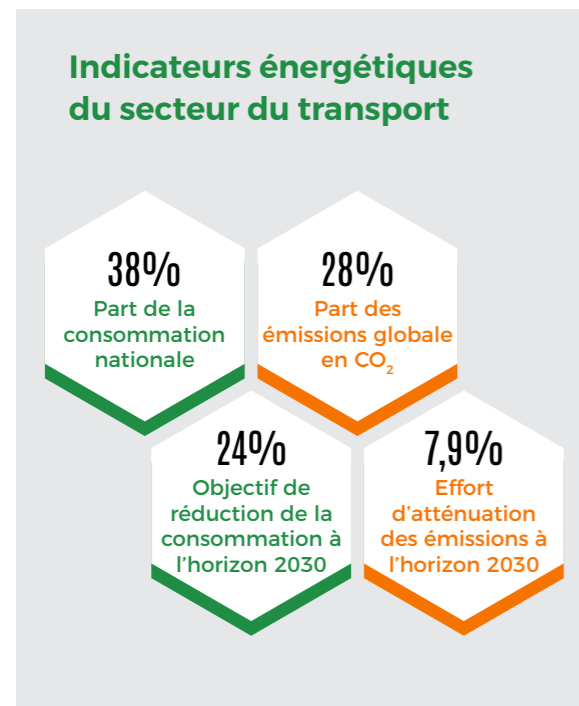
- Les performances énergétiques sont situées au niveau des standards internationaux des réseaux étrangers développés, grâce notamment aux efforts déployés, conjugués à un taux d'occupation voyageurs important et un tracé 'ligne phosphates' convenable et une optimisation de la productivité ;
- La généralisation progressive du recours à l'énergie propre de traction et au matériel roulant à haute performance, constitue un virage clé vers la carboneutralité dont les gisements présentent encore des potentialités importantes ;
- Un système de gouvernance efficace revêtant une importance capitale dans la transition énergétique, et qui comprend à la fois les aspects relatifs au pilotage et ceux relevant des relations avec les fournisseurs: contractualisation, digitalisation...

Sur cette base, une stratégie a été alors définie en 2023 pour emprunter la trajectoire vers un renforcement de la carboneutralité du secteur et la valorisation de son positionnement de leader de la transition green des transports au sein de notre pays.

Notre ambition est claire : renforcer l'ADN écoresponsable ferroviaire en tant que leader de la transition énergétique des transports au Maroc avec l'objectif de carbo-neutralité en 2030 pour une mobilité plus durable au profit des générations futures. Quatre piliers d'actions ont été définis, à savoir :

- La sobriété, à travers la réduction de la consommation énergétique, tout en préservant l'excellence opérationnelle ;

- L'efficacité et l'efficience, via l'accroissement du rendement énergétique des équipements et des installations ;
- Le verdissement, en renforçant la généralisation de l'usage et le recours aux énergies propres ;
- La viabilité du système de gouvernance, moyennant le perfectionnement interne du pilotage énergétique.



Une réduction substantielle de notre empreinte: Cap vers la carboneutralité

Rappelons que depuis 2015, le bilan carbone est devenu une composante essentielle du système de management de l'environnement ayant pour objectifs :

- D'évaluer annuellement notre empreinte carbone ;

- D'identifier les marges de manœuvre en matière de réduction de GES et d'élaborer sur cette base des plans d'actions adéquats visant à atténuer l'impact de nos activités sur l'environnement ;
- De diminuer notre consommation d'énergie, tout en développant des alternatives plus vertes ;
- D'assurer notre responsabilité environnementale et sociétale et, par la suite, améliorer notre image auprès de nos parties prenantes ;
- De sensibiliser nos collaborateurs et partenaires sur l'enjeu d'une mobilité écologique.

Plusieurs initiatives ont été entreprises et qui ont concerné le renforcement de l'expertise interne, l'amélioration des résultats par l'enrichissement des imputs, le développement de partenariats : Fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement, Union Internationale des Chemins de fer...




Au fil des années, le déploiement des plans d'actions issus de ces bilans carbone a contribué à une réduction substantielle de notre empreinte, préservant ainsi le positionnement du 'train, ami de l'environnement' du fait que les émissions de nos activités en CO₂ demeurent de loin les moins pesant.

Le 'bilan carbone' de l'année 2023 dégage une diminution nettement considérable de l'empreinte carbone ONCF et ce, en dépit de l'évolution remarquable du recours au voyage par train. En témoignent les performances records enregistrées en 2023 en comparaison avec 2022 :

- Une réduction de 20% des émissions de GES, se limitant à près de 297 mille tonnes eqCO₂ (contre 371 mille) et dont près de 28% sont exogènes en lien direct avec les déplacements effectués en amont qu'en aval du train ;
- Un gain en intensité carbone des voyageurs de l'ordre de 7,83 g CO₂, en se situant seulement à 13,02 g CO₂ par kilomètre parcouru par chacun des 52,8 millions de passagers transportés : le déplacement d'une personne par train génère 5 fois moins que par voiture ;
- Une diminution en intensité carbone due au transport de marchandises de 5,38 g CO₂, ne correspondant qu'à 23,37 g CO₂ par kilomètre effectué par chaque tonne des 17 millions acheminées.



Evolution des émissions de GES

	NATURE	UNITÉ	2019	2020	2021	2022	2023	ÉVOLUTION
	Emissions Globales GES	Teq CO ₂	607 848	330 904	540 575	370 629	296 980	-20%
	Intensité carbone Activité Voyageurs	gCO ₂ /Voyageur. km	25,83	21,26	23,84	20,85	13,02	-7,83 gCO ₂ /Voyageur. km
	Intensité carbone Activité Fret et logistique	gCO ₂ /Tonne. km	33,87	29,32	31,05	28,75	23,37	-5,38 gCO ₂ /Tonne. km

Dans un autre registre, les postes les plus émetteurs sont les déplacements des voyageurs en amont et en aval qui représentent près de 23% (scope 3) et la traction électrique qui représente 38% (scope 2) de nos émissions grâce aux actions phares entreprises et qui s'inscrivent dans le cadre du plan de résilience et de rationalisation de notre train de vie.

A noter qu'il est attendu que ce bilan s'améliore davantage pour l'année 2024 grâce à un recours plus intense à l'énergie propre pour la circulation des trains aussi bien de voyageurs que marchandises et au plan d'action mis en place à l'issu de ce bilan et ce, dans le cadre d'un processus d'amélioration continue.

En termes de positionnement, les émissions de GES confirment toujours le fait que le train reste le mode le plus propre et 'ami de l'environnement' dont les émissions demeurent insignifiantes par rapport aux autres modes.

De telles atténuations substantielles en CO₂ (soit -74 milles tonnes eq CO₂) sont centrées


sur une mobilité écologique par train, en pleine essor, traduite par des effets positifs sur plusieurs registres.

Exemples de gains pour la collectivité

-73 000
Teq CO₂

La réduction en émissions ONCF en 2023 est l'équivalent de... :

 **4739**
Voiture circulant est l'axe Casa-Rabat

 **365**
jours de chauffage de 10 900 ménages

 **2 105 228**
Arbres comme puits de CO₂

Parmi les enseignements tirés de ces bilans carbone, on cite :

- L'engagement et la conviction partagée quant aux retombées positives de cette démarche sur la réduction de notre empreinte environnementale ;
- L'enjeu méthodologique selon les standards et normes universels en la matière donnant plus de crédibilité et de transparence aux performances enregistrées ;
- L'importance de ce genre d'évaluation pour s'inscrire dans une dynamique d'amélioration continue : « ce qu'on ne mesure pas, on ne l'améliore pas » ;
- La pertinence, la faisabilité des plans d'actions retenus ainsi que de leur planification pour la réduction des GES et le système mis en place pour leur gestion (KPI, digitalisation, décentralisation...);
- L'opportunité de se focaliser en premier lieu sur les actions jugées simples et peu onéreuses, se traduisant par des résultats tangibles et rentables à court terme.

La pratique de l'éco-conduite, un must pour la sobriété énergétique

Soucieux de réduire d'avantage la consommation électrique de ses trains, l'ONCF a poursuivi en 2023, le chantier de renforcement de l'éco-conduite comme levier d'économie d'énergie sur la circulation. AL Boraq, Al Atlas et les TNR, ont été tous concernés par cette pratique ayant fait l'objet de formations et d'exercices de simulations dispensés à l'ensemble des conducteurs.

Cette pratique a été adoptée, dans le cadre du plan de transport 2023 ayant couvert environ 225 trains par jour, tout en veillant à la préservation de la qualité et du confort attendus par les voyageurs. Autrement dit, il s'agit d'opter pour une vitesse optimale à chaque instant, pour que le train arrive parfaitement à l'heure, tout en consommant le moins d'énergie possible. Bien plus, la traction électrique peut être coupée quand le train peut continuer sur sa lancée dans les pentes.

A ne citer à titre d'exemple que le cas d'Al Boraq qui circule en mode « green » au titre duquel la conduite économique implique l'adoption d'une conduite standardisée compte tenu du profil de la ligne et de la transition de la vitesse, afin de mieux maîtriser l'appel de puissance et donc la réduction de la consommation d'énergie.



Elle a permis une marche sur l'erre sur une distance de 60 Km pour le trajet Kénitra/Tanger et de 68 Km pour le trajet Tanger/Kénitra, soit presque le 1/3 de la ligne à grande vitesse, générant une réduction de la consommation d'énergie de 24% sur le parcours Tanger/Kénitra et 18% pour l'autre sens.

L'appel ONCF à la finance verte, une première dans le secteur des infrastructures

Dans le but de s'aligner aux objectifs de développement durable et de diversifier ses sources de financement, l'ONCF en tant qu'acteur de référence au service de la mobilité durable a vu sa certification reconduite en 2023 relative à sa première émission obligataire verte 'Green Bonds' réalisée en juillet 2022.

Cette émission certifiée « Green », première du genre dans le secteur de l'infrastructure au Maroc, a servi au refinancement d'une dette à hauteur de 1 Milliard de dirhams, et s'inscrit dans le cadre du chantier stratégique de réforme du secteur ferroviaire, objet du protocole d'accord conclu entre l'Etat et l'ONCF en juillet 2019.

En recourant aux marchés des capitaux en green bonds, qui limitent l'usage des fonds au financement exclusif des projets à impact environnemental positif, l'ONCF conforte ses choix stratégiques et affirme ses engagements RSE et de développement durable. Cette opération est adossée au projet Al Boraq, ayant permis des gains considérables pour la collectivité en termes de connectivité, temps de parcours et fréquence, tout en réduisant les émissions en gaz à effet de serre.



A noter que cette opération, a fait l'objet au préalable :

- D'une évaluation externe en amont « Second Party Opinion » délivrée par un cabinet externe spécialisé, portant sur la conformité de l'obligation verte et couvrant les composantes suivantes :
 - Conformité des Green Bonds avec les « Climate Bonds Standard » (V3.0) ;
 - Conformité avec les critères techniques de transport à gaz carbonique ;
 - Conformité avec les exigences en matière de processus et contrôle interne ;
 - Conformité avec les exigences en matière de reporting en amont de l'émission.



- D'une certification de conformité aux Climate Bonds Standards délivrée par Climate Bonds Initiative CBI.
- D'un suivi et d'une évaluation en 2023, ayant abouti à la reconduction de la certification.

Par ailleurs, et en phase avec sa stratégie de finance durable et de mobilité sobre en carbone, l'ONCF a procédé en 2023 à l'encaissement de la suite des fonds mobilisés dans le cadre d'un contrat de financement de 2,1 Milliards de dirhams établi avec la Banque Européenne d'Investissement (BEI).

Il s'agit du premier projet signé dans le cadre du partenariat vert avec le Royaume du Maroc, qui représente également le premier partenariat conclu dans le cadre de la dimension extérieure du Green Deal européen. Ce nouveau financement vient soutenir le plan d'investissement ONCF, visant à renouveler l'infrastructure ferroviaire conventionnelle existante et à renforcer la modernisation des installations par des technologies de pointe sur l'ensemble du réseau ferré national.

Une gestion efficiente des ressources, une clé de la durabilité

De nombreuses initiatives ont été concrétisées en 2023 reflétant la dynamique opérée au sein de l'entreprise pour s'inscrire dans les choix stratégiques de notre pays de durabilité, et qui n'ont manqué de se traduire par une gestion plus rigoureuse et des économies conséquentes.

En ce qui concerne la **consommation d'eau** générée par l'activité ferroviaire, elle a baissé de 21% par rapport à 2022, passant de 774 000 m³ à 613 000 m³. Ces résultats sont le fruit de plusieurs mesures, dont on cite notamment :

- Le renforcement et l'enrichissement des consignes à travers le réseau ;
- La mise en place d'un système de suivi strict des consommations ;
- La détection et la réparation des fuites d'eau ;



- La rénovation des réseaux de distribution objet de fuite récurrente ;
- Le sectionnement des réseaux de distribution par la création de nouveaux branchements auprès des Régies.

Dans le même registre, un projet de mise en place d'une station de traitement des eaux (STEP) a été initié au sein d'un site pilote. L'objectif étant le recyclage des eaux de lavage des rames et leur traitement avant rejet, la récupération, le traitement et la réutilisation de plus de 90% de l'eau utilisée pour le nettoyage interne et externe des trains. Les retombées de cette nouvelle station sont considérables : le volume quotidien a traité s'élève à 40 m³ d'eau, conjugué à un débit de pointe atteignant 8 m³ par heure.

Une autre initiative consiste en la poursuite de l'étude de l'équipement de sites et bâtiments ONCF en panneaux solaires dernière génération (gares moyennes et petites, Commande Centralisée du Réseau (CCR), technicentres de maintenance du matériel, centres de vacances...).

Cette initiative vise à réduire considérablement la dépendance aux sources d'énergie conventionnelle, telle que l'électricité ou le gaz, tout en générant des économies importantes sur les coûts énergétiques en phase avec la stratégie de développement durable de l'ONCF.

A titre d'exemple, l'installation de panneaux solaires chauffe-eau dans un établissement de maintenance a permis de réaliser des économies importantes sur la facture énergétique, soit une réduction de 16% de la consommation d'électricité et de 42% de la consommation d'eau.

De sa part, l'activité voyageurs a été concernée par l'efficacité dans la gestion des ressources en lien avec la billetterie. L'ONCF a en effet, renforcé le canal digital « E-billet » grâce à la dématérialisation des billets avec une atténuation de l'empreinte environnementale liée à leur production. Ce sont plus de 8 millions de billets qui ont été vendus en 2023 directement sur le site marchand ONCF, soit plus de 20% du total des billets vendus, ce qui a contribué à

réduire significativement la consommation en papier et les déchets y associés.

L'économie circulaire, un gisement de valorisation de nos produits et matières

Mieux consommer et mieux produire, sont des pratiques constamment améliorées dans le cadre du quotidien de notre activité, alliant notre engagement responsable et recherche d'efficacité économique.

L'économie circulaire est un axe majeur de notre politique. En effet, en tant qu'industrie consommatrice de matériaux (dans l'entretien de notre réseau, la mise en œuvre de nouvelles infrastructures, la création et la rénovation de gares ou le renouvellement de matériel roulant...), nous avons poursuivi en 2023, le recyclage et la valorisation associés à nos matières, installations, équipements et produits déposés ainsi que la mise en place de partenariats avec des acteurs engagés dans cette démarche.

Les axes directeurs de notre politique en la matière reposent sur le réemploi des produits de dépose et la diminution des surstocks pour contribuer à notre performance industrielle

et lutter contre l'épuisement des ressources et minimiser les impacts de la production de matières et de déchets sur l'environnement et la biodiversité.

Plus particulièrement, l'année 2023 a connu un renforcement de l'initiative de collecte, de tri, de traitement et de valorisation des déchets industriels, à travers :

- L'étendu des points de tri sélectif installés notamment dans les ateliers de maintenance, afin de séparer efficacement les déchets recyclables (tels que le métal, le bois et le plastique) de ceux non recyclables ;
- Le développement de partenariats avec des entreprises spécialisées dans le recyclage, en vue de valoriser les déchets générés par l'activité de maintenance ferroviaire et les transformer en de nouvelles matières premières.

Les impacts positifs d'une telle politique démontrent sa viabilité économique et environnementale, comme en témoignent les exemples ci-après :

- La valorisation de 2 348 tonnes de déchets rien que pour la maintenance du matériel roulant, soit l'équivalent d'environ 6 millions de dirhams ;
- La vente de près de 11 500 tonnes de ferraille et 20 tonnes de vieux cuivre générant une recette de 40 millions de dirhams ;
- La préparation de la vente de 1 200 tonnes de bois de rebut et de 5 130 tonnes de fer hors d'usage appelé à se traduire par d'importantes recettes.

La disponibilité d'un réseau robuste, résilient et fiable : Une riposte aux nouveaux changements climatiques

Rappelons que les dernières décennies ont été caractérisées au sein de notre pays par une perturbation de la pluviométrie et parfois une sécheresse prolongée, avec la concentration dans le temps des précipitations.

Pour le cas du réseau ferré national, de tels changements ont provoqué des inondations affectant négativement plusieurs ouvrages hydrauliques et les dispositifs d'assainissement.

Pour faire face à une telle situation, l'ONCF a continué en 2023 le déploiement des actions issues du schéma directeur de prévention des points singuliers du réseau et ce, dans le cadre de la stratégie nationale 2021-2031 de gestion des risques de catastrophes, élaborée sous la houlette du Ministère de l'Intérieur et dont on cite :

- La mise en place d'un dispositif de prévention des risques d'inondations pouvant impacter la circulation des trains (perturbation, voire arrêt dans certains cas) et la sécurité y afférente ainsi qu'un système d'alerte météo en temps réel en étroite collaboration avec la Direction Générale de la Météorologie Nationale ;
- L'organisation de tournées de surveillance et d'une vigilance permanente des collaborateurs de la maintenance de l'infrastructure et des conducteurs de trains et leurs mobilisations durant cette période exceptionnelle ;
- La prise en compte des risques d'inondation dès la phase d'étude et de conception et lors de la réalisation des projets d'extension

du réseau et d'augmentation de leur capacité ;

- La conclusion de conventions et de partenariats relatives à certains sites vulnérables avec les parties concernées (wilayas, Agence bassin hydraulique, Fonds de Lutte contre les effets des catastrophes naturelles, Direction des Routes, Collectivités, ...) dans le cadre d'une réalisation intégrant la composante risque relative aux grands projets y compris la traversée de la voie ferrée ;
- Le renforcement des moyens, l'amélioration et l'enrichissement continus des procédures d'intervention et de secours, notamment en cas d'inondation.

Pour ce qui est de la prise en compte des effets de la hausse des températures, il est à souligner que l'Organisation Météorologique Mondiale a révélé que sous l'effet de l'augmentation constante des concentrations de gaz à effet de serre et de la chaleur accumulée, les huit dernières années (2015-2022) ont été les plus chaudes jamais enregistrées au niveau mondial.



Le déclenchement d'importantes incendies en juillet 2021 près de la ligne à grande vitesse au niveau de Khemis Sahel, le niveau élevé de la chaleur enregistrée en juillet 2002 à Larache (64°C) et en août 2023 (56°C) à Ksar Jbir, sont autant d'exemples révélateurs de ce genre d'incidents impactant négativement la marche normale des trains et se traduisant par des altérations de la voie.

De ce fait, une mobilisation exceptionnelle a été opérée par les équipes ONCF, en collaboration avec les autorités centrales, locales et régionales, afin de cerner, de la manière la plus optimale possible, ce genre d'incidents, préserver la vie des usagers et des collaborateurs, veiller à la fiabilité et à la disponibilité des installations pour une meilleure exploitation garantissant les niveaux de sécurité et sûreté requis.

En outre, la gestion de ces risques a permis de faire évoluer certaines pratiques ou gestes métiers en vue d'atténuer leurs effets: équipes de maintenance renforcées en périodes sensibles, vérification préventive du matériel et des installations, tournées chaleur..., autant de mesures renforcées courant l'exercice 2023.

Notre pays, à son tour, a été exposé à ces hausses de température, et a subi ses conséquences, notamment le déclenchement d'incendies de forêts.

Pour le cas de l'ONCF, il faut noter que ces incendies, qui avaient eu lieu au niveau des forêts avoisinant la voie ferrée, ont conduit à des arrêts de circulation en attendant leurs extinctions par les autorités compétentes et ce, conformément aux directives de la sécurité ferroviaire en vigueur. C'est fondamental, pour prévenir tout risque pouvant compromettre les installations, comme les câbles de signalisation et de télécommunications, la fibre optique, les sites GSM et les caténaires.

A cela s'ajoute, la réalisation d'un important programme de réhabilitation et de rénovation des infrastructures, de la caténaire, de la voie et de ses composantes. Il a concerné en 2023 près de 2% du réseau ferré national, pour un investissement d'environ 70 millions de dirhams. Il s'agit d'une étape d'un plan étalé progressivement jusqu'à l'horizon 2030, prenant en compte les nouvelles contraintes climatiques, et qui nécessite la mobilisation d'une enveloppe globale de près de 540 millions de dirhams.

Le traitement du bruit et la préservation du bien-être : Accélération d'une politique vigoureuse et de proximité

Bien que le transport ferroviaire jouisse d'atouts environnementaux indéniables pour la collectivité, le bruit dû aux circulations des trains et aux travaux ferroviaires sur certaines zones denses, constitue une nuisance pour les riverains et les environnements avoisinants donnant lieu à des enjeux d'ordre sanitaire et social.

Conscient de l'importance de cet aspect, l'ONCF a poursuivi en 2023 le déploiement de sa politique innovante de prévention et de réduction de la pollution sonore.

S'inscrivant dans le cadre de sa stratégie ambitieuse de RSE, elle vise à préserver aussi bien la qualité de vie des riverains du réseau que la santé de ses équipes sur le terrain, en menant des actions concrètes :

- Le verdissement du matériel roulant pour répondre aux enjeux d'accroissement constant du trafic, de changements climatiques et de santé publique, ainsi que l'utilisation de semelles de freins composites à la place de celles en fonte sur les trains de voyageurs ;
- Le renouvellement de voies et de ses composantes (remplacement

des rails, traverses, ballast), tout en intégrant le critère de performances acoustiques dans la politique de maintenance du rail (meulage) et l'innovation dans les améliorations de la voie (semelles sous-traverses, utilisation de béton bas carbone pour la construction de murs acoustiques...);

- L'amélioration continue des conditions de travail des collaborateurs exposés au bruit, avec des équipements de protection professionnels et individualisés ou encore un traitement acoustique des ballastières ;
- La promotion de projets de R&D, en partenariat avec le corps universitaire et académique, et qui couvrent toute la chaîne de valeur du système ferroviaire : infrastructures, matériel roulant, système de freinage, gares SMART, installations fixes, processus industriels (chantiers de voies), confort intérieur des trains...

Notre politique de prévention et de réduction du bruit porte également sur les projets d'aménagement des lignes existantes et de développement de notre réseau, dès la phase de conception. Sur la base de cet état de référence, de la topographie et du bâti de la zone, et de la fréquence de passages des trains, une



“

Notre politique de prévention et de réduction du bruit porte sur les projets d'aménagement des lignes et de développement de notre réseau, dès la phase de conception ”

modélisation acoustique est prise en charge en 2023 dans l'optique d'évaluer la contribution sonore de chacun des projets futurs, et par conséquent, déterminer les zones où les bâtis nécessitant une protection acoustique.

Ainsi, les résultats obtenus permettront de définir les protections nécessaires en concertation avec les riverains et les représentants locaux. Trois types de protections sont généralement envisageables : les écrans, les merlons et les isolations de façades. Des dossiers sont en cours de préparation pour être finalisés en 2024 sur la base des études de bruit de chaque projet.

L'objectif étant de dimensionner les protections pour respecter les seuils tolérés, et de se doter de tous les éléments nécessaires sur la nature du chantier : durée prévisible, nuisances sonores attendues, mesures à entreprendre pour les limiter...

A ce propos, il est à rappeler que cette démarche a été empruntée pour le projet de la ligne à grande vitesse Tanger-Kenitra, au titre de laquelle plus de 10 km de protections antibruit (merlons ou écrans antibruit) ont été mises en place le long de la ligne, principalement, à proximité des habitats groupés à l'issue de l'étude acoustique.

Il en est de même pour le projet structurant d'acquisition d'une flotte composée de 168 trains 'nouvelle génération' (appel d'offres lancé en 2023) prenant en compte les impacts sonores en fonction de leurs zones d'affectation et qui seront alimentés par des énergies plus durables.





Toutes ces mesures témoignent du ferme engagement de l'ONCF affiché en 2023 en faveur d'une gestion responsable de ses activités, respectueuse de l'environnement et du bien-être des populations riveraines.

La protection de la biodiversité : Un souci constant et une mobilisation de tous

Avec des activités quotidiennes sur près de 3400 km de voies principales, une vaste assiette foncière et un plan de transport portant en 2023 sur une moyenne de 225 trains au quotidien, le réseau héberge et traverse une multitude d'écosystèmes.

En tant qu'entreprise responsable et citoyenne, l'Office a placé la biodiversité parmi ses préoccupations constantes en matière de développement durable et d'éco-mobilité. Il a continué en 2023 sa mobilisation pour concilier les enjeux vitaux de préservation des espèces et les impacts liés à l'exploitation, à la maintenance et à la modernisation du réseau ferré national.



Courant cet exercice, de multiples actions et initiatives ont été en effet soit poursuivies ou nouvellement lancées, dans le cadre de la contribution de l'ONCF aux efforts de lutte contre le changement climatique et la préservation de la biodiversité, considérés parmi les défis environnementaux majeurs du XXI^{ème} siècle.

En ligne droite avec la stratégie nationale en la matière et la mobilisation des différents acteurs pour contrer le phénomène d'érosion de la biodiversité en ce qui concerne les projets de développement, le souci constant de l'entreprise étant de mieux évaluer les impacts positifs et négatifs de ses activités sur la biodiversité, tout en dynamisant et progressant ses pratiques.

En application rigoureuse de la réglementation en vigueur, cette préoccupation s'est matérialisée en 2023 par une posture plus engageante et plus enrichissante dans les pratiques quotidiennes de l'entreprise et ses modes opératoires, soutenue par des actions ciblées venant améliorer la transparence écologique de l'infrastructure ferroviaire comme présentées ci-après :

- L'adaptabilité des méthodes d'entretien de la végétation respectueuses de l'environnement et conciliant efficacité et préservation ;



- Lutte périodique contre les espèces exotiques envahissantes, intégrée dans les travaux d'entretien ciblant en priorité les invasives présentant des risques pour l'exploitation ferroviaire ;
- Opérations de prévention pour réduire les heurts d'oiseaux et d'animaux par les trains.

A titre indicatif, la mise en place de barrières physiques 'pare-ballon' sur la ligne grande vitesse Kenitra-Tanger a joué un rôle crucial dans la protection des oiseaux et la sécurité des infrastructures. Elles ont permis de préserver les populations d'oiseaux et d'éviter les interruptions du service ferroviaire : une baisse de 33% du nombre de tamponnement a été observée en 2023 en comparaison avec l'année précédente ;

- Conciliation travaux de maîtrise de la végétation et biodiversité pour prendre en compte à la fois les impératifs de sécurité ferroviaire (circulation des trains, accès des

équipes aux voies en toute sécurité...) et de préservation de la biodiversité ;

- Protection des continuités écologiques des cours d'eau, notamment au niveau des ouvrages pouvant faire obstacle à la circulation de la faune aquatique ;
- Restauration des continuités écologiques terrestres, en mettant en œuvre des mesures d'atténuation du risque de collision avec la faune.

En outre, des partenariats sont noués et développés en 2023 avec des institutions et organismes concernés, des associations et fondations environnementales, des universités et des chercheurs. Le but escompté par l'ONCF consiste à progresser dans ses pratiques écologiques, coordonner ses efforts et développer la recherche autour de problématiques spécifiques.

Les études d'impacts environnemental et social, une pratique responsable bien ancrée

Plaçant la durabilité au cœur de ses projets ferroviaires de développement et partant de sa responsabilité sociétale, l'Office réalise systématiquement les études d'impacts environnemental et social et ce, au même titre et avec la même rigueur que celles d'ordre technique, économique, financier, institutionnel et de rentabilité.

Inscrite dans le cadre d'une approche responsable et proactive, cette pratique fait partie de l'application des dispositions du référentiel et procédures internes adoptés



en matière de management des projets en adéquation avec les standards et les normes internationaux préconisés en la matière. Ce choix volontaire et engageant a été également adopté en 2023 dans le cadre des études relatives, entre autres, aux projets d'extension du réseau ferré national, de construction de nouvelles gares, de sécurisation des emprises ferroviaires et de modernisation de l'appareil de production, de construction de technicentres de maintenance...

Notre souci étant de concevoir et concrétiser nos projets futurs, accompagnés de plans d'actions d'adaptation, d'atténuation voire de compensation de nos impacts, conçus selon une démarche de concertation étroite avec les riverains. Résultat : une adhésion aux projets, une valorisation de leur utilité publique, mais aussi une minimisation de leur empreinte écologique, conjuguée à un développement du bien-être des communautés concernées.

Concrètement, les études réalisées en 2023 ont permis d'identifier une batterie d'actions et de mesures diversifiées selon la nature, l'ampleur, l'environnement et l'espace territorial couvert par nos projets futurs, et qui se résument en ce qui suit :

- La recherche du tracé de moindre effet, en croisant l'ensemble des sensibilités environnementales ;
- Le recours à des choix technologiques permettant de supprimer les effets à la source ;
- Des mesures de réduction et d'atténuation en privilégiant des conceptions techniques les plus optimales possibles : dimensionnement des ouvrages, intégration d'aménagements spécifiques ou mixtes (passage faune ou restitution d'axe d'écoulement des eaux superficielles par exemple) ... ;
- Des mesures de compensation pour les cas considérés spécifiques pour éviter ou réduire les enjeux environnementaux majeurs, envisageant alors une contrepartie aux conséquences résiduelles dommageables, contribuant ainsi à améliorer la qualité environnementale des milieux naturels concernés.

L'extension des lignes à grande vitesse : La biodiversité, une dimension incontournable

L'ONCF a intégré en 2023 la dimension «environnement» dans son projet de liaison à grande vitesse Kenitra-Marrakech dès les premières phases de conception pour aboutir à un tracé de moindre impact.

La démarche environnementale repose sur une concertation et une information régulière qui seront menées avec la population et les services de l'Etat en charge de l'environnement, notamment les services de l'Agence Nationale des Eaux et Forêts.

Dans ce cadre, l'ONCF élabore un schéma directeur de la démarche environnementale et sociale du projet qui sera doté d'une Assistance Environnementale et Sociale (AMO E&S) pour piloter cette démarche et veiller à sa mise en œuvre par les Maitres d'œuvre et les entreprises associées.

Pour permettre le déplacement de part et d'autre de la voie et maintenir les fonctionnalités préexistantes, un ouvrage de franchissement est prévu chaque km en moyenne le long de la ligne.

L'emplacement et le dimensionnement des ouvrages de franchissement sont à effectuer en commun accord avec les acteurs locaux. Aucun passage à niveau n'est prévu dans le cadre du projet.

Une analyse plus poussée, à travers une étude socio-environnementale, sera conduite pour adapter au mieux la localisation et la nature des ouvrages de franchissement aux habitudes de cheminement des populations.

En matière de biodiversité, les réserves intégrales et de biosphère ainsi que les zones humides sont protégées par des conventions internationales, notamment la plus connue, celle de RAMSAR. Le choix du tracé a tenu compte de la préservation des écosystèmes, en évitant au maximum les zones naturelles sensibles dès conception. Il évite les sites d'intérêt biologique et écologique (SIBE) d'Oued Fouwarate, Maamora, la vallée de Bouregreg, Oued El Maleh, la zone humide de Zenata, classés comme site RAMSAR.

Comme le cas de la ligne à grande vitesse Kenitra-Tanger, l'Office scellera un partenariat avec une ONG œuvrant pour la biodiversité, en vue d'élaborer l'état initial faunistique et floristique des zones écologiques sensibles et d'adopter des mesures adéquates pour l'atténuation et la compensation des impacts du projet sur ces zones.

En ce qui concerne la dimension paysagère, une étude sera réalisée pour identifier un traitement paysager le long de la future ligne. En outre, le tracé comporte plusieurs viaducs emblématiques qui, en plus de leur valeur ajoutée au patrimoine paysager des zones traversées, permettent une transparence de la ligne vis-à-vis des écoulements hydrauliques.

“ A l'appui de leurs offres, les entreprises soumissionnaires devront présenter un Schéma Organisationnel du Plan d'Assurance Environnement (SOPAE) explicitant les dispositions d'organisation et de contrôle que propose l'entreprise pour atteindre les objectifs de protection de l'environnement ”

Quant à la réduction du bruit, la composante acoustique est prévue dans les études en cours, et dont l'objectif est de déterminer toutes les habitations dépassant les seuils réglementaires en vigueur. Des écrans et des merlons acoustiques seront installés pour la protection acoustique des riverains.

De même, un bilan carbone sera établi pour le projet et permettra de comptabiliser d'une part, les émissions dues au projet en phases de construction/exploitation et d'autre part, celles qui seront évitées grâce au report modal dès mise en service. Par ailleurs, et compte tenu des risques environnementaux associés aux travaux

de construction de la ligne, une politique exigeante de conduite des travaux et de maîtrise des impacts des chantiers sur l'environnement sera mise en place :

- L'ONCF intégrera dans le dossier de consultation des entreprises une Note de Respect de l'Environnement (NRE) suite aux résultats de l'étude d'impact environnemental du projet et définira les clauses environnementales à respecter par les entreprises en phase chantier ;
- A l'appui de leurs offres, les entreprises soumissionnaires devront présenter un Schéma Organisationnel du Plan d'Assurance Environnement (SOPAE) explicitant les dispositions d'organisation et de contrôle que propose l'entreprise pour atteindre les objectifs de protection de l'environnement fixés dans la NRE. Ce SOPAE sera pris en compte pour l'analyse des offres et l'attribution des marchés de travaux ;
- Le SOPAE élaboré dans l'offre technique de l'entreprise adjudicatrice donnera lieu, pendant la période de préparation des travaux, à la mise au point d'un Plan d'Assurance Environnement, soumis à la l'approbation du Maître d'Ouvrage avant le démarrage des travaux.

Dans le même registre, un Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) est à établir en tant que registre des mesures d'atténuation, visant à fournir des directives pour leur mise en application à mesure que le Projet évolue.

Par ailleurs, il est à noter que des actions concrètes d'atténuation et d'adaptation seront mises en œuvre en fonction des situations et des préconisations des études dédiées à ce volet. A l'instar des mesures prises pour la ligne à grande vitesse Kenitra-Tanger, et sans être exhaustif, il s'agit de :

- La reconstitution des terrains à l'aide de talus aux pentes adoucies et végétalisées, aux endroits où les travaux ont affecté l'harmonie des paysages ;

- La plantation d'arbres et des arbustes pour « absorber » l'infrastructure dans le paysage, dans les sites où la ligne est située sur un remblai donnant l'impression de couper l'horizon ;
- La remise en état des sites d'emprunt des matériaux excavés (carrières) et traitement des dépôts en vue d'une restitution proche de l'initial soit agricole soit forestière ;
- L'exploitation de carrières existantes au lieu de l'ouverture des nouvelles évitant ainsi les impacts sur de nouveaux sites ;
- La bonne insertion paysagère et architecturale des différents ouvrages.

L'opération 'Plages propres', Une autre facette de notre engagement sociétale

Dans le cadre de sa responsabilité sociétale, l'Office poursuit le développement de partenariats pour la protection de l'environnement. C'est le cas de celui la

Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement, présidée par S.A.R. La Princesse Lalla Hasnaa portant sur le parrainage de la plage de Tanger.

A cet effet, l'ONCF a lancé en 2023, dans le cadre de l'Opération Plages Propres, une initiative novatrice visant à fusionner l'expérience de la plage et de la gare. Cette initiative a été mise en œuvre grâce à la création d'espaces dédiés qui rappellent l'ambiance caractéristique de chaque lieu : La plage à la gare / La gare à la plage.

Par son engagement dans le programme « Plages Propres » qui consiste à valoriser le balnéaire en termes d'infrastructures, d'équipement, d'hygiène, de sécurité et d'animation et grâce à ses actions continues menées depuis 2004, l'ONCF vise à inscrire son action dans le cadre d'un développement durable partagé par tous.

Concrètement et vue la fréquentation très diversifiée de la population qui se rend à la plage de Tanger, un programme a été conçu et déployé en 2023 permettant de réaliser des activités en lien avec la problématique du littoral en général et celles qui concernent cette plage en particulier. En quelques chiffres, il s'agit de 3980 bénéficiaires estimés, 123 Kg de déchets collectés et



45 Kg de déchets recyclés à travers les activités proposées. Les objectifs visés étant :

- Amener les vacanciers à s'interroger sur les problématiques du littoral en particulier et de l'environnement en général ;
- Développer les compétences d'analyse et de réflexion des enfants au travers de l'acquisition de connaissances scientifiques, de savoir-faire et de savoir-être par des gestes éco-citoyens ;
- Développer chez les vacanciers le sens de la responsabilité en tant que citoyens actifs et engagés pour leur communauté.

Le grand enjeu de cette opération réside dans le fait de joindre l'utile à l'agréable.

Approcher les vacanciers, les sensibiliser, les convaincre de l'utilité d'adopter des gestes

écologiques et agir en tant que citoyens responsables... tout en s'amusant c'était le challenge de l'année 2023.

Une démarche à la fois ludique et éducative a permis de satisfaire cette finalité sur la base d'un programme riche et pédagogique comportant un contenu diversifié pour chaque jour de la semaine englobant: activités sportives, ateliers artistiques, utilisation des nouvelles technologies dans des jeux éducatifs, et animation de la plage à travers une radio, comme canal d'information et de sensibilisation, permettant de diffuser des messages et du contenu, liés à la problématique du littoral et de la préservation de l'environnement.



6 NOS ENGAGEMENTS VIS-A-VIS DE NOS VOYAGEURS

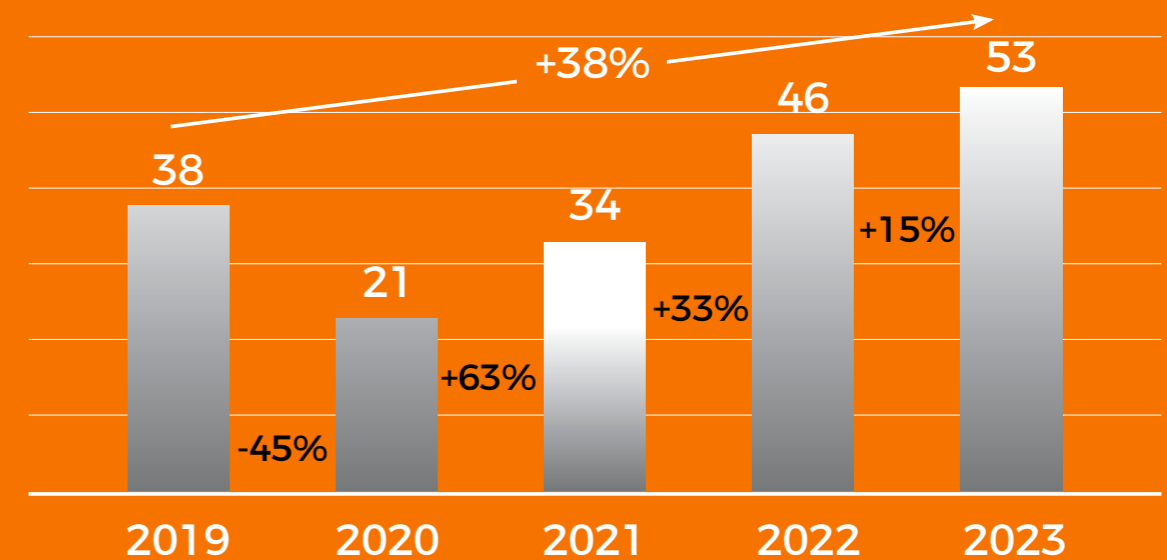


L'ONCF accorde une importance primordiale aux attentes de sa clientèle, plaçant ainsi les questions relatives aux usagers du train au coeur de sa démarche stratégique.

La satisfaction et la sécurité des voyageurs constituent des priorités absolues pour l'entreprise, qui s'engage à fournir des services de qualité tout en respectant les droits et les besoins de sa clientèle. Par le biais de ses actions et initiatives, l'Office cherche à établir une relation de confiance avec ses clients et à répondre de manière efficace et éthique à leurs attentes et préoccupations.

Suite à l'extension du réseau ferré d'exploitation, l'ONCF a repensé l'ensemble de sa chaîne de gestion clientèle afin de répondre efficacement aux besoins et attentes de ses voyageurs, ceci passe par l'amélioration de ses services d'information à distance jusqu'aux services d'intermodalité.

Pour l'année 2023, le nombre de voyageurs a dépassé pour la première fois le cap des 50 Millions, grâce à un nouveau concept de voyage, à un parcours client totalement repensé et une tarification modulable afin de répondre aux besoins grandissants des clients



90.000 voyageurs

Record journalier Al Atlas
le 27 septembre 2023

22.000 voyageurs

Record journalier AL Boraq
le 14 août 2023



Des informations disponibles en temps réel

Pour améliorer la satisfaction des clients, l'ONCF met en place différents outils digitaux qui offrent des informations en temps réel sur les heures de départ, les retards éventuels, les correspondances et d'autres détails importants pour les voyageurs.

Ainsi, les clients peuvent facilement accéder à toutes les informations concernant leur voyage, réserver leurs billets en ligne et consulter les services disponibles à bord via le site ONCF Voyages.

De même, l'application ONCF Trafic permet aux usagers de rester informés et recevoir des notifications en cas de perturbations pour une expérience mobile pratique.

Le Centre de Relation Client de l'Office est aussi un service crucial qui propose une assistance téléphonique et de renseignements personnalisés pour répondre aux besoins des voyageurs.



52,8 millions de voyages **> (+15%)**

2555 millions de dirhams du Chiffre d'affaires voyageurs **(+17%)**

Taux de régularité **> 89,5%**

Taux de satisfaction clients **82%**

Sentiment de sûreté en gare et à bord des trains **> 86%**

80 759 Nombre de trains





Enfin, le chatbot M'ONCF représente une innovation technologique offrant une interaction instantanée et efficace avec les clients. Il répond aux questions fréquemment posées, aide à résoudre les problèmes courants et offre un support 24/7 pour accroître la satisfaction des clients en proposant une assistance rapide et accessible.

Un suivi rigoureux de la qualité de nos services

L'ONCF accorde une priorité majeure au suivi de la qualité de service afin d'améliorer la satisfaction des clients. Grâce à des outils mis en place par l'Office, il est possible de collecter les feedbacks des voyageurs, d'identifier les domaines à améliorer et de mettre en place des actions correctives pour optimiser l'expérience client.

Trois outils sont actuellement mis à dispositions pour l'usage de nos voyageurs, ce sont :

Le baromètre de satisfaction qui fournit des données quantitatives sur la perception globale des services offerts par l'ONCF ;
Les enquêtes mystères clients permettent une évaluation approfondie en simulant des scénarios réels de voyage ;

Le site de réclamation ONCF2255, quant à lui permet aux clients d'exprimer directement leurs préoccupations et de signaler tout problème rencontré.

En consolidant ces divers mécanismes de suivi, l'ONCF témoigne de son engagement à satisfaire les attentes des clients et à offrir un service ferroviaire de haute qualité.

Une innovation de nos services pour une meilleure satisfaction.



Toujours, et dans le cadre de son souci d'améliorer la qualité des services rendus aux usagers du rail, et assurer un transport durable et respectueux de l'environnement, l'ONCF collabore avec des opérateurs de location de voitures pour proposer des solutions d'intermodalité innovantes afin de simplifier le voyage des passagers jusqu'à leur destination finale. Leur trajet en train et profiter ainsi d'une remise de 10%.

L'ONCF s'engage à fournir des solutions de transport intégrées et pratiques pour répondre aux besoins variés des voyageurs, comme le prouvent ces offres diversifiées.



Ainsi, et grâce au service Train + Auto, il est possible pour les passagers et selon les offres de chaque opérateur, de :

- Réserver une voiture avec chauffeur à partir de seulement 70 DH, depuis les gares de Marrakech, Rabat Agdal, Fès et Tanger vers les aéroports et ports correspondants ainsi que pour des transferts urbains ou interurbains.
- Profiter des voitures en libre-service proposées par les opérateurs en question, disponibles dans les gares, pour pouvoir poursuivre leur trajet sans délai ni difficulté.

- Louer une voiture à un tarif préférentiel après leur trajet en train et profiter ainsi d'une remise de 10%.

L'ONCF s'engage à fournir des solutions de transport intégrées et pratiques pour répondre aux besoins variés des voyageurs, comme le prouvent ces offres diversifiées.

Al Boraq vers la voie de l'innovation et de la durabilité

Al Boraq s'impose d'année en année en tant qu'icône de la mobilité durable et vecteur de changement, qui a reconfiguré l'offre ferroviaire avec des effets d'entraînement spectaculaires, sur les plans économique, social et environnemental.

5,2
millions de voyageurs

703
millions de dirhams chiffre d'affaires

96,30%
Régularité des trains Al Boraq

93%
Taux de satisfaction

Ces performances ne sont pas le fruit du hasard, mais le résultat des efforts déployés à tous les niveaux pour qu'Al Boraq puisse répondre aux besoins grandissant de tous ses clients. En effet, grâce à un nouveau concept de voyage, au parcours client totalement repensé, à une tarification modulable s'adaptant à chaque cible et aux services innovants offerts, Al Boraq continue clairement à réinventer le voyage.

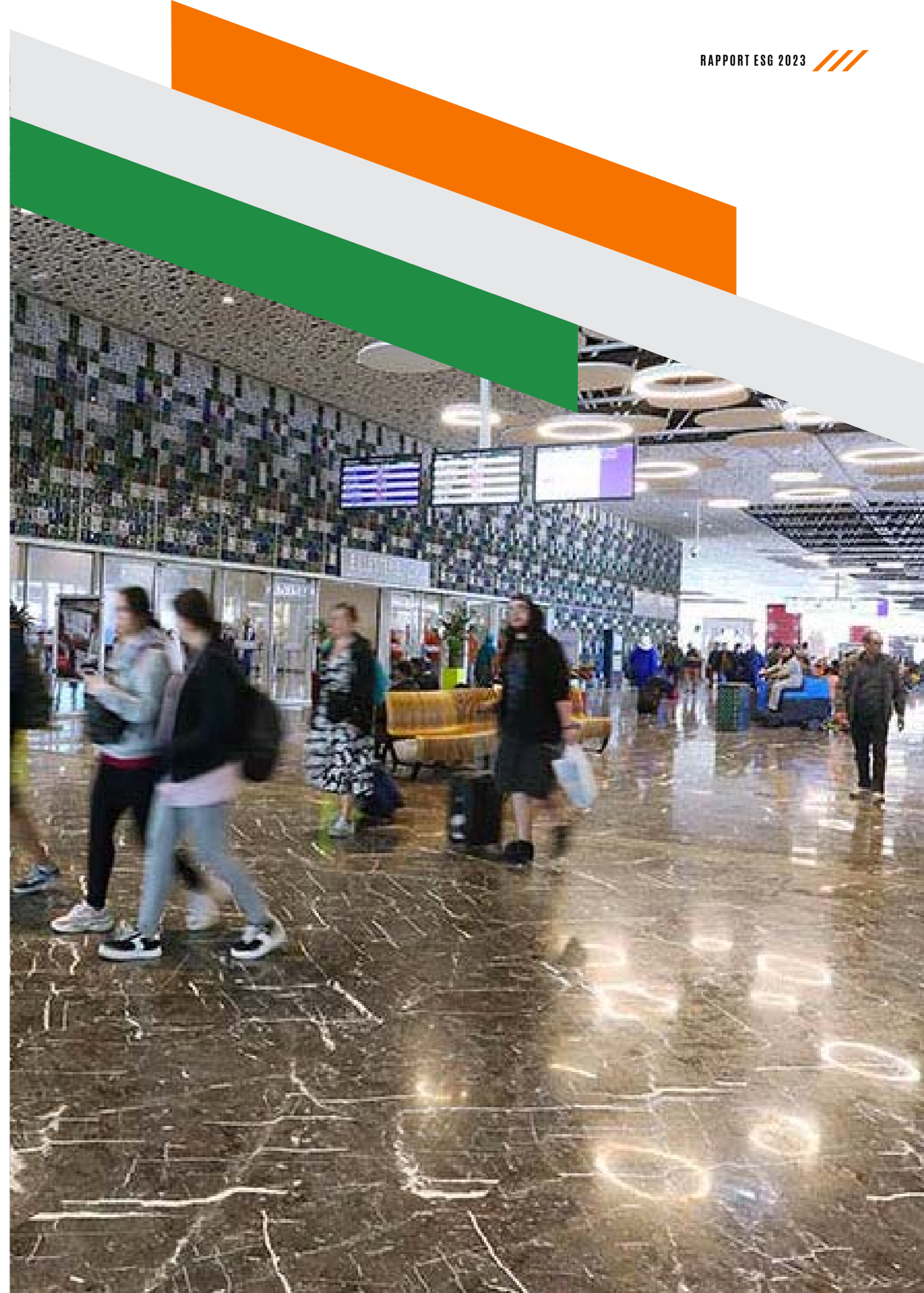
En relevant tous les challenges, Al Boraq est désormais un des symboles de fierté de tous les marocains. Il a bien tenu ses promesses et incarne incontestablement l'innovation, la proximité, la convivialité, la marocanité et l'hospitalité. Il ne cesse de confirmer que son succès n'est que le prélude de nouvelles épopées, visant à mieux connecter les territoires et offrir aux citoyens des formules de mobilités innovantes, plus sobres, plus rapides et plus intelligentes pour et au service d'un Maroc émergent.

L'année 2023 a connu une amélioration des différents services permettant l'inclusion sociale et la promotion du tourisme local à travers :

- Le lancement des ventes Flash YALLA offrant des voyages à prix incroyablement bas, soit un tarif promotionnel de 89 dirhams tout au long de l'année, pour l'ensemble des catégories de voyageurs des trains AL Boraq ;
- La réduction de 30% sur tous les trains AL Boraq pour encourager la découverte des destinations locales et la valorisation des richesses naturelles, culturelles et historiques du Royaume.

Par ailleurs, à l'occasion de la Journée mondiale de l'environnement, l'ONCF, en partenariat avec la Fédération nationale du scoutisme marocain, a choisi de célébrer cette journée dans un cadre de partage et de sensibilisation autour de l'aspect écologique des trains Al Boraq circulant avec l'énergie propre depuis janvier 2022.

Cette journée était l'occasion de rappeler que voyager en train est la meilleure manière de limiter son bilan carbone. Elle a été marquée par la participation des voyageurs dans une initiative citoyenne inédite à travers la plantation de graine symbole d'énergie verte. Cette initiative avait pour ambition d'encourager les voyageurs à adopter une attitude plus respectueuse de l'environnement, en les invitant à visiter, durant une semaine, un espace pédagogique aménagé à la gare de Tanger, qui propose des ateliers de rempotage et des contenus de sensibilisation sur cette thématique environnementale.



DES SOLUTIONS FRET ECORESponsables ET ADAPTÉES

7



Acteur majeur de la mobilité durable, l'ONCF assure, par sa desserte du territoire, la connexion des grands bassins de production, de consommation et des grands ports nationaux.

Il contribue ainsi à la compétitivité et au rayonnement des productions nationales sur les marchés mondiaux et permet l'approvisionnement des grandes installations industrielles du pays via l'import et l'acheminement des flux domestiques. Il conçoit, et met à la disposition des opérateurs économiques des solutions de transport et de logistique sur-mesure et adaptées.

NOTRE OBJECTIF:

Acheminer les marchandises, stocker, entreposer, manutentionner... autant de services offerts dans des conditions optimales de sécurité et d'adaptabilité

Le fret et la logistique, Une activité résiliente

Grâce à une offre fiable et performante, construite en partenariat avec les grands chargeurs, l'activité « Fret et Logistique » de l'ONCF assure des services pour :

- Les acteurs de l'économie marocaine dans la constitution de chaînes logistiques massifiées et performantes au service des leaders industriels ;
- Les grands secteurs de l'économie marocaine générateurs de flux massifiés : agriculture et agroalimentaire, produits énergétiques (hydrocarbures et charbon), activités BTP (matériaux, calcaire, ciment, clinker...) et produits d'extraction ;
- Les filières d'excellence exportatrices comme l'industrie automobile pour l'acheminement des voitures vers le Port de Tanger Med ;

▪ La filière des 'conteneurs', marché offrant d'importantes potentialités.

Au titre de l'année 2023, le volume global des marchandises transportées a atteint 17 millions de tonnes et ce, en dépit d'un environnement marqué entre autres par une conjoncture difficile, une sécheresse qui perdure depuis plusieurs années, auquel s'ajoute les effets du contexte géopolitique mondial causant la volatilité des prix des matières premières et des produits agricoles, la perturbation des chaînes d'approvisionnement et les tensions inflationnistes.

L'aspiration de l'Office étant de mieux se positionner en tant qu'acteur de référence dans la mobilité de marchandises, tout en faisant bénéficier les opérateurs des atouts indéniables du rail et en développant des prestations logistiques ciblant les marchés porteurs.

17

TONNAGE ANNUEL (10⁶)

80 000

CAPACITÉ PAR JOUR EN TONNES

446 000

VOITURES TRANSPORTÉES

89%

TRAFIC CONVENTIONNÉ

DOMAINES D'ACTIVITÉS



TRANSPORT FERROVIAIRE



EXPLOITATION PORTS SECS



GESTION D'ENTREPÔTS



DISTRIBUTION (LAST MILE)

C'est dire que le ferroviaire constitue un maillon essentiel dans la concrétisation et l'aboutissement des stratégies sectorielles ambitieuses de notre pays : compétitivité logistique, schéma directeur portuaire, accélération industrielle, décarbonation 2030, efficacité énergétique, Maroc Green...

Le transport de phosphates, Un accompagnement soutenu

L'année 2023 a été caractérisée par la signature de deux avenants aux conventions de transport de phosphates et d'industrie chimique.

En terme de réalisations et en fonction de la demande du marché international, un ralentissement du transport des phosphates a été enregistré, notamment sur le port de Casablanca ainsi qu'un presque arrêt des transferts des phosphates sur l'axe de Jorf Lasfar.

Le volume transporté en 2023 s'élève à 8,7 millions de tonnes contre 11,6 en 2022, soit une régression de 25%. Ceci correspond à un chiffre d'affaires de 892 millions de dirhams en 2023 (-17%).

A noter que les axes phosphatés sont alimentés en totalité, depuis novembre 2023, par l'énergie propre fournie par un opérateur national. Ils bénéficient d'une pente descendante permettant une économie substantielle pour la traction des trains chargés.



Le fret hors phosphates, Un vecteur des dynamiques sectorielles

L'activité fret (hors phosphates) a enregistré en 2023 un volume transporté de 8,3 millions de tonnes pour un chiffre d'affaires de 638 millions de dirhams. Ceci conforte l'utilité du ferroviaire dans la chaîne de valeurs des différents secteurs productifs nationaux et leurs engagements pour contribuer au développement durable.

C'est le cas notamment de la logistique, du transport des voitures, de billettes, du clinker, du calcaire... qui constituent des produits de base dans le processus économique national.

De même, l'Office a développé des solutions innovantes pour des marchés porteurs relatifs aux différents plans logistiques sectoriels.

Pour ce qui est du transport des produits dérivés des phosphates, il a porté en 2023 sur un volume de 3,1 millions de tonnes.

ACTIONS PHARES 2023

- Préparation du doublement de la capacité de l'usine Stellantis Kénitra ;
- Signature d'un nouveau contrat avec LGE pour la gestion des prestations logistiques et transport ;
- Signature d'un avenant avec SEWS pour l'augmentation de la capacité de ses expéditions ;
- Préparation du projet de transport de charbon de Jorf sur Zenata ;
- Renforcement de la synergie avec SMTR CARRE (STELLANTIS, LGE, SEWS, TC sous douane).



Le transport ferroviaire des voitures, Un positionnement stratégique confirmé

Fort de la succes story du transport des voitures 'Renaut', l'ONCF accompagne STELLANTIS dans la réalisation logistique de son usine installée à Kenitra, dans le cadre du plan d'accélération industrielle.

Cet accompagnement s'est réalisé grâce à la libération de la capacité sur la ligne conventionnelle "Tanger- Kenitra" rendue possible dès mise en service de la ligne à grande vitesse.

Ainsi, le nombre de voitures transportées en 2023 a atteint 446 mille unités acheminées vers le port de Tanger Med à partir des usines Renault et STELLANTIS, contre 336 milles unités une année auparavant.

A noter que l'ONCF a réalisé un nouveau record de nombre moyen de trains hebdomadaires : 34 pour l'acheminement des voitures 'Renault' et 13 pour le cas de 'Stellantis'.



L'activité logistique, Une nouvelle impulsion enregistrée

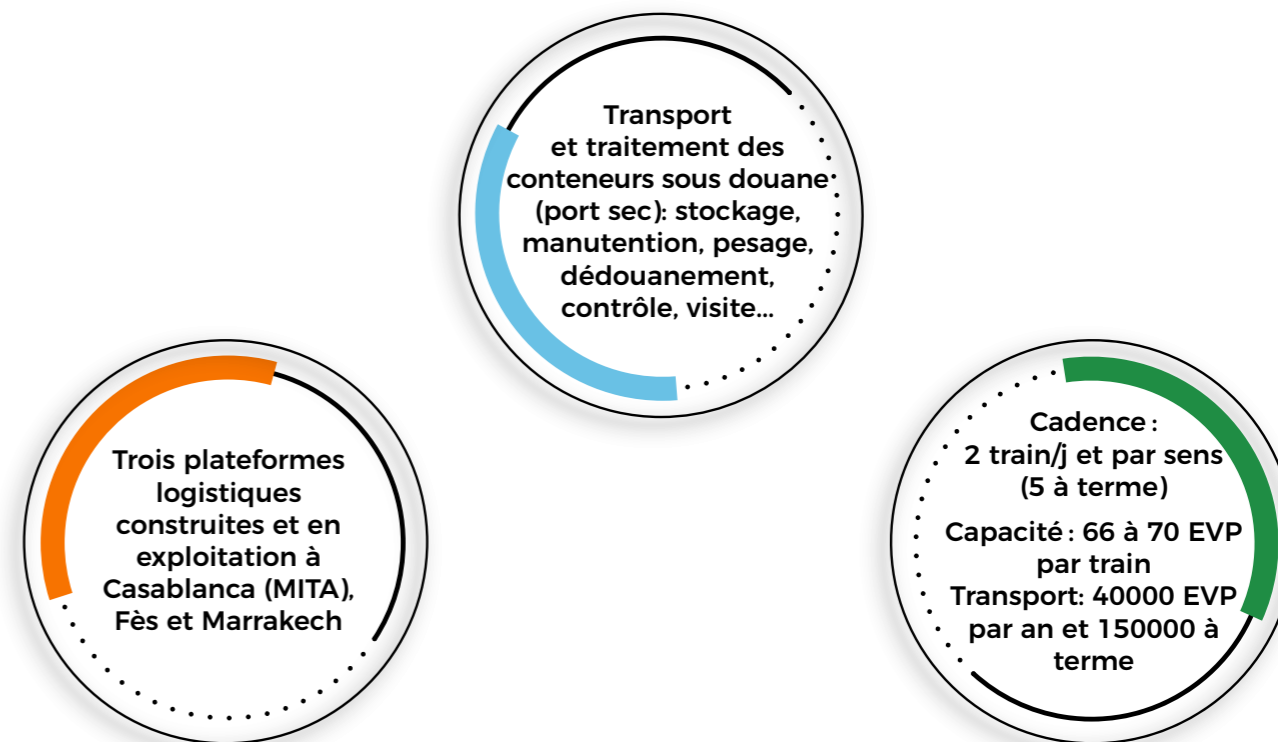
Se positionnant en tant qu'opérateur logistique global et intégré, l'ONCF a continué en 2023 le déploiement de sa stratégie de développement en la matière et de renforcement de son réseau de plateformes logistiques conformément au schéma directeur arrêté.

L'objectif étant de mettre à disposition des opérateurs économiques des solutions logistiques leur permettant d'optimiser leurs chaînes d'approvisionnement et de distribution.

Le réseau de plateformes logistiques ONCF comporte en plus de celle de Casa Mita, réalisé en 2009 et qui a vu en 2017 l'ouverture d'un nouvel espace de stockage des voitures, deux ports secs à forte valeur ajoutée au niveau de Marrakech et de Fès.

Ces plateformes offrent aux opérateurs tous les avantages du transport multimodal pour une meilleure maîtrise et optimisation des temps et des coûts de transport et de logistique. Elles contribuent également à la protection de l'environnement grâce à la décongestion, à la réduction de l'insécurité routière et des émissions de gaz à effet de serre.

Ainsi, cette activité a pu maintenir durant les cinq dernières années une tendance de progression continue, avec un taux de croissance annuel moyen de 16%, ce qui dénote de la forte volonté de notre Office de devenir un acteur incontournable de la logistique au Maroc



LE RESPECT DES DROITS FONDAMENTAUX AU QUOTIDIEN

8



L'Office reconnaît l'importance du respect et de la protection des droits de l'Homme dans toutes ses activités et relations commerciales. Cet engagement est formalisé dans la politique RSE et couvre l'ensemble des interactions avec les parties prenantes.

Devoir de vigilance

Le devoir de vigilance est au cœur de notre démarche responsable, en tant qu'acteur majeur du secteur des transports terrestres.

Nous sommes conscients de notre impact sur les droits de l'Homme, sur l'environnement et sur les communautés. C'est pourquoi nous avons mis en place des mesures rigoureuses pour prévenir et atténuer les risques liés à nos activités.

Nous veillons à ce que nos partenaires et fournisseurs respectent également ces standards élevés en

matière de droits de l'Homme, de conditions de travail, de protection de l'environnement et d'éthique des affaires. Notre engagement envers le devoir de vigilance se traduit par une surveillance constante de nos activités, une transparence accrue et une volonté d'amélioration continue pour garantir le respect de ces principes fondamentaux.

C'est dans ce contexte que nous avons mis en place une cartographie des risques métiers conformément à la norme ISO 31 000. Cet outil, nous permet d'identifier, d'évaluer et de gérer les risques spécifiques à nos activités, en tenant compte de leurs impacts potentiels sur nos opérations, nos parties prenantes et notre environnement.

15

CARTOGRAPHIES
REVUES

67

KPI
DÉFINIS

67

ACTIONS DE
MAITRISE

59

COMITÉS
TENUS

70

ACTEURS
MOBILISÉS

59

COMITÉS
TENUS

Lutte contre la corruption

Soucieux de démontrer notre engagement en faveur de l'éthique et de l'intégrité, en refusant toute forme de corruption et en répondant aux exigences réglementaires de la loi n° 113-12 relative à « l'instance nationale de la probité, de la prévention et de la lutte contre la corruption », l'ONCF s'est engagée à la mise en place d'un Système de Management Anti-Corruption (SMAC).

Les actions menées en 2023 dans le cadre du SMAC en phase avec la RSE sont les suivantes :

Cartographie des risques corruption : L'ONCF a procédé à l'identification et l'évaluation des différents types de risques de corruption liés aux fonctions exposées, aux relations avec les partenaires commerciaux et aux activités de l'Office ;

Politiques et procédures Anti-corruption : L'ONCF a élaboré et mis en œuvre des politiques et des procédures claires et transparentes, visant à prévenir, détecter et traiter la corruption au sein du Groupe ONCF ;

Formation et sensibilisation : L'ONCF a assuré la formation des collaborateurs à la compréhension des risques de corruption, des normes éthiques et des obligations légales, et aussi la sensibilisation continue à l'importance de la conformité à la politique anti-corruption ;

Diligence raisonnable : L'ONCF a effectué une diligence raisonnable approfondie lors de la sélection et de l'engagement des partenaires commerciaux représentant une exposition aux risques de corruption plus que faible, tels que les prestataires, les clients et les collaborateurs, et ce en évaluant leur réputation, leurs pratiques commerciales et leur historique en matière de conformité et d'éthique ;

Renforcement des contrôles financiers : L'ONCF s'engage à ce que ses livres et registres représentent toutes les transactions qu'il réalise avec ses partenaires commerciaux. L'Office déploie un dispositif de contrôle comptable et opérationnel approprié concernant cet aspect ;

Renforcement des contrôles non financiers : L'ONCF met en œuvre des contrôles non financiers pour s'assurer de la bonne gestion de ses activités



relatives aux achats, aux opérations, aux ventes et aux autres aspects non financiers pour maîtriser le risque de corruption ;

Mise en place des mécanismes de signalement : L'ONCF a mis en place des canaux des signalements anonymes et accessibles pour permettre aux collaborateurs et aux parties prenantes externes de signaler les incidents de corruption avérés ou suspects de non-conformité en toute confidentialité et sécurité ;

Rapports et communication : L'ONCF assure une communication transparente et claire sur ses efforts en matière de prévention de la corruption, y compris le partage d'information sur les dispositifs de prévention, les mesures prises et les résultats obtenus ;

Sanctions en cas de non-respect de la politique anti-corruption : Toute violation des dispositifs de la présente politique expose son auteur aux sanctions disciplinaires prévues par le règlement des mesures disciplinaires de l'Office, aux poursuites judiciaires prévues par les lois et les réglementations en vigueur le cas échéant, et à des éventuelles mesures de résiliation du contrat qui lie l'ONCF avec le partenaire commercial.



Respect des droits de propriétés foncières

Le respect des droits de propriété et d'expropriation est un aspect fondamental dans tous les projets menés par l'ONCF. Nous attachons une importance particulière à garantir que les droits de propriété des individus et des communautés soient respectés et protégés pour nos activités.

Dans le cadre de nos projets, nous faisons recours à notre procédure d'expropriation, qui se réfère à

la loi en vigueur n°7-81 relative à l'expropriation pour cause d'utilité publique et à l'occupation temporaire.

Les coûts d'indemnisation sont déterminés par des Commissions Préfectorales d'évaluation des biens. Le montant de ces indemnités est fixé sur la base des prix en cours sur le marché foncier. Il concerne les superficies de terrains à exproprier ainsi que les dégâts de surfaces recensés.

En 2023, nous comptons un traitement de 141 dossiers d'indemnisation pour un montant de près de 85 MDH.

Respect des droits des personnes vulnérables

Nous sommes pleinement conscients des défis auxquels font face les personnes vulnérables, et nous nous engageons au quotidien à garantir le respect de leurs droits fondamentaux.

Que ce soit dans nos projets d'infrastructures, nos services aux voyageurs, ou nos actions au sein des communautés locales, nous mettons un point d'honneur à prendre en compte les besoins spécifiques des personnes vulnérables, à leur assurer un accès équitable à nos services, et à les

protéger contre toute forme de discrimination ou d'exploitation.

Pour offrir de meilleures conditions de voyage aux Personnes à Mobilité Réduite (PMR), l'Office a développé le service « Access PMR » et a adopté une « politique accessibilité » offrant à cette catégorie de voyageurs, des services adaptés à leurs besoins spécifiques, se traduisant ainsi par de nombreux aménagements en gares et à bord des trains. En outre il a dispensé une formation au personnel front office pour une meilleure compréhension de leurs besoins et a mis à leurs disposition le Centre de Relation Client ONCF (N° 2255) pour réserver l'assistance souhaitée en gares.

Tous nos trains sont équipés de panneaux de sensibilisation sur « la priorité des places aux personnes vulnérables ».

26

GARES AVEC ACCÈS DE PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

17

TRAINS ÉQUIPÉS POUR PERSONNES À MOBILITÉS RÉDUITES



Achats responsables

Les décisions d'achats peuvent avoir un impact majeur sur l'environnement, les communautés locales et l'économie. C'est pourquoi nous nous engageons à promouvoir des pratiques d'achats responsables, en privilégiant les fournisseurs qui partagent nos valeurs en matière de développement durable, de respect des droits de l'Homme et de lutte contre la corruption.

Nous veillons également à intégrer au maximum les entreprises locales et les PME dans nos processus d'achats, pour favoriser le développement économique local en stimulant l'activité des entreprises de la région, renforcer les liens avec la communauté locale, et maintenir notre rôle d'acteur pivot de l'écosystème ferroviaire marocain.

De plus, nous avons pu réduire considérablement les délais de paiement de nos fournisseurs passant, d'un délai moyen de 115 jours en décembre 2019 à 62 jours en décembre 2023. Cette amélioration témoigne de notre engagement envers nos fournisseurs et notre adhésion aux efforts déployés par notre pays à ce propos.

Une conformité au droit du travail

Nos standards de travail sont conformes aux normes du droit du travail en vigueur. Nous veillons à ce que nos pratiques en matière d'emploi respectent pleinement les droits des travailleurs tels que définis par la législation nationale et l'Organisation Internationale du Travail (OIT).

Cela inclut le respect des heures de travail, la rémunération équitable, la sécurité au travail, la protection sociale et proscrit toute sorte de discrimination, de travail des enfants ainsi que de travail forcé.

Nous sommes engagés à maintenir ces normes élevées pour assurer le bien-être et la sécurité de nos employés.

Par ailleurs l'ONCF a lancé, via un cabinet spécialisé, la mise en place d'un système d'évaluation de satisfaction et du bien-être des collaborateurs (baromètre social), visant à recueillir leurs suggestions relatives aux différents items de management du capital humain y compris l'amélioration des conditions de travail.

TAUX D'INTÉGRATION LOCALE

93%

TAUX D'INTÉGRATION DES PME

41%

9 NOTRE CAPITAL HUMAIN, LEVIER CLÉ DE SUCCÈS

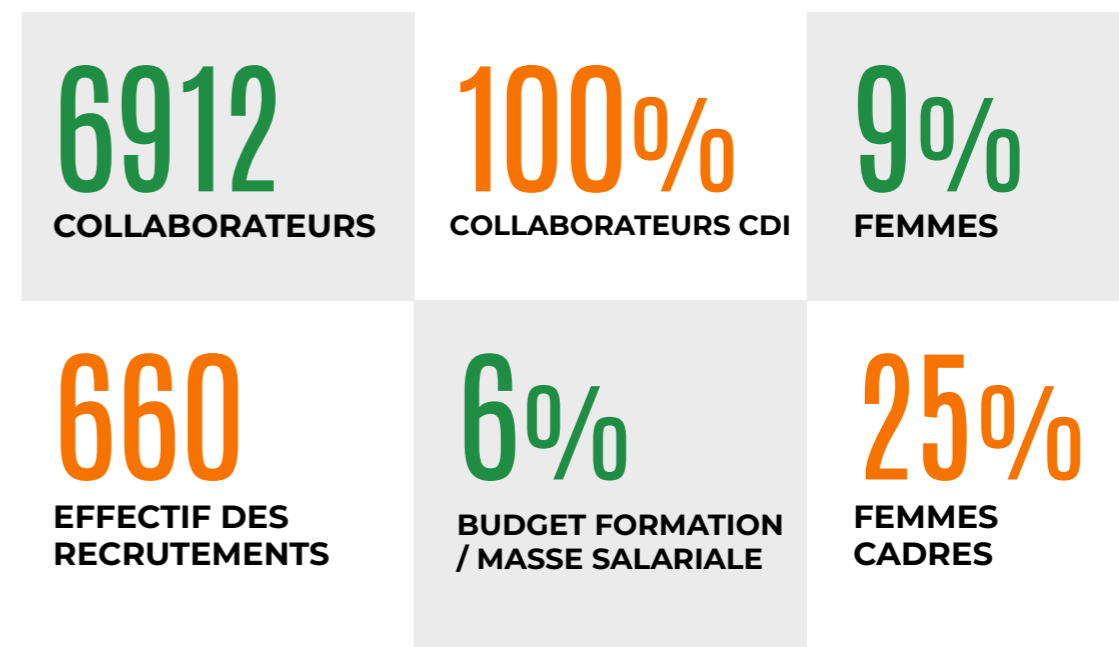


Le capital humain constitue le cœur et l'âme de toute organisation. Il représente l'ensemble des compétences, des connaissances, de l'expérience et de l'engagement des individus qui la composent.

À l'ONCF, le capital humain est bien plus qu'une ressource, c'est un pilier essentiel de notre réussite et de notre impact positif sur la société et l'environnement.

Nous croyons fermement que notre responsabilité sociale et environnementale commence par nos collaborateurs, qui incarnent nos valeurs et façonnent notre avenir.

C'est dans ce contexte que nous œuvrons pour garantir à nos collaborateurs un environnement de travail sain, une équité dans toute nos prises de décisions, une écoute attentive de leurs préoccupations ainsi qu'une gestion proactive de leurs carrières.



INDICATEURS	2021	2022	2023
Nombre total d'employés avec contrat CDI	6846	6870	6912
Nombre total d'employés Hommes avec contrat CDI	6348	6335	6312
Nombre total d'employés Femmes avec contrat CDI	498	535	600
Effectif - Grade «exécution»	3367	3075	3127
Effectif - Grade «maitrise»	2363	2570	2537
Effectif - Grade «cadres»	1116	1225	1248
Nombre d'employés de plus 50 ans	3138	2784	2408
Nombre d'employés entre 30 et 50 ans	2024	2076	2252
Nombre d'employés de moins de 30 ans	1684	2010	2252

Opération de recrutement, attirer et fidéliser les talents

L'ONCF déploie un processus de recrutement visant à attirer les meilleurs talents tout en renforçant sa marque employeur.

En 2023, l'Office se distingue notamment par sa participation active dans les forums des grandes écoles. Ce qui lui permet de se connecter directement avec les jeunes diplômés et de promouvoir les opportunités de carrière au sein de l'entreprise.

En plus de faciliter l'intégration des fraîchement diplômés (ateliers de rédaction de CV, formations sur les techniques d'entretien...), l'ONCF met en place un programme de mentorat pour accompagner ces jeunes dans leurs premières étapes de carrière.

Enfin, l'Office s'assure que son processus de recrutement reste transparent et équitable, garantissant une évaluation basée sur les compétences et les qualifications. Ce processus global non seulement attire mais aussi retient les talents, en cultivant un environnement de travail où chacun se sent valorisé et engagé.

Renforcement du plan de carrière, une initiative clé pour la durabilité et l'engagement des talents

Dans le cadre de notre engagement continu envers l'excellence et le bien-être de nos collaborateurs, notre organisation a récemment mis à jour son système de classification et de rémunération. Ce nouveau plan de carrière, élaboré pour renforcer l'attractivité de l'Office et valoriser l'expertise

métier, offre des parcours professionnels plus flexibles et diversifiés. Il inclut des possibilités d'évolution tant horizontale que verticale, permettant aux employés de progresser à travers des postes de responsabilité.

Cette approche moderne vise à motiver, fidéliser et retenir nos talents, en alignant leurs aspirations professionnelles avec les objectifs stratégiques de l'entreprise. Ce système amélioré est une étape clé dans notre stratégie de développement durable, reflétant notre engagement envers une gestion responsable et éthique des ressources humaines, de transfert de compétences.

Grâce à cette approche, l'ONCF renforce sa capacité à répondre aux défis actuels et futurs, tout en offrant des opportunités d'épanouissement professionnel aux collaborateurs les plus qualifiés.

660

COLLABORATEURS RECRUTÉS

61

NOMINATIONS AUX POSTES DE RESPONSABILITÉS

+90%

DES POSTES DE RESPONSABILITÉS POURVUS EN INTERNE

1371

PROMOTIONS VERTICALES

Une nouvelle classification pour une fidélisation renforcée

L'ONCF a déployé en 2023 un nouveau système de classification pour une rétention efficace des collaborateurs et des nouvelles recrues basé sur des changements majeurs :

- Amélioration salariale pour la fidélisation et une meilleure attractivité des collaborateurs
- Mise en place de nouvelles offres de parcours professionnels
- Mise à niveau des salaires des nouvelles recrues

9%

TURN-OVER

98%

TAUX DE STABILITÉ (RESTANT/ENTRANT)



Valorisation du savoir interne, stratégie du KM et actions

Dans notre engagement continu à valoriser notre capital de connaissances, nous accordons une importance primordiale à la création d'un environnement favorable à l'apprentissage mutuel et à la collaboration. Car nous sommes convaincus que la mise en valeur du savoir interne est essentielle pour encourager l'innovation et favoriser la croissance organisationnelle.

Au cours de cette période, plusieurs actions ont été entreprises pour soutenir et renforcer notre culture de la connaissance, notamment :

- La mise en place de sessions de sensibilisation et de formation sur les bonnes pratiques en gestion des connaissances, soulignant l'importance de cette démarche et guidant toutes les entités de l'Office dans le déploiement efficace du KM ;
- Le développement en interne de la plateforme en ligne KM INSIGHT, spécialement conçue pour faciliter le transfert de connaissances au sein de notre organisation.



Innovation et engagement dans la formation collaborative

La formation et le développement des compétences sont au cœur de la stratégie RSE de l'ONCF, soulignant notre rôle en tant qu'entreprise responsable et engagée.

Nous proposons divers programmes de formation axés non seulement sur l'amélioration des compétences techniques, mais aussi comportementales, essentielles dans notre environnement professionnel dynamique. Nous sommes convaincus que chaque individu a un potentiel de développement significatif, crucial pour notre mission collective.

Pour renforcer ces compétences, nous avons initié des plateformes collaboratives digitales qui favorisent un apprentissage interactif et continu, permettant à nos collaborateurs de développer des soft skills tels que la communication, le leadership, et la gestion du temps. Ces initiatives facilitent la montée en compétence de nos collaborateurs dans un format flexible et accessible, améliorant ainsi la cohésion et l'efficacité des équipes.

Par ailleurs, notre "Roadmap Manager Lead" évalue et renforce le niveau de maîtrise des compétences

techniques et transversales. Ce programme vise à identifier les points forts, consolider les axes d'amélioration et élaborer des plans de développement personnalisés, alignés avec les normes de systèmes de gestion tels que ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001, et ISO 37001.

Cette stratégie intégrée de développement des compétences démontre notre engagement à promouvoir un environnement professionnel enrichissant et à soutenir le développement ambitieux de l'entreprise, tout en se conformant aux standards internationaux de gestion et de qualité.

6% BUDGET FORMATION/
MASSE SALARIALE

120 FORMATEURS
MOBILISÉS

6509 EFFECTIF DES
PARTICIPANTS

Une inclusion et égalité des chances assurées

Dans un monde en perpétuelle évolution, la diversité, l'inclusion et l'égalité des chances entre les hommes et les femmes sont des valeurs fondamentales au sein de l'ONCF.

Nous croyons fermement que la diversité, sous toutes ses formes, enrichit notre culture d'entreprise et renforce notre capacité à innover

et à nous adapter. Chez nous, la diversité n'est pas simplement un objectif à atteindre, mais une réalité quotidienne qui se traduit par une culture commune et inclusive.

C'est pourquoi nous avons continué en 2023 à promouvoir l'égalité des chances à tous les niveaux de l'entreprise, tout en favorisant un environnement de travail inclusif où chacun peut s'épanouir et réaliser son plein potentiel.

Ceci se reflète au niveau de notre politique de recrutement encourageant vivement la candidature féminine et celle des personnes en situation d'handicap.

9%

DE FEMMES DANS L'EFFECTIF TOTAL

25%

DES FEMMES SONT DES CADRES

2%

FEMMES FORMÉES À LA CONDUITE DU LGV



TAUX DE RECRUTEMENT DE NOUVEAUX EMPLOYÉS FEMMES SUR LES QUATRE DERNIÈRES ANNÉES

3% 14% 13% 16%

2020

2021

2022

2023

Une Santé et Sécurité au Travail préservée

Face aux risques liés à notre métier au quotidien, nous mettons en œuvre une politique de prévention des risques professionnels, visant à garantir la santé et la sécurité de chaque collaborateur.

C'est dans ce contexte que nous avons mis en place un système management de la Santé et de la Sécurité au Travail (SST). Une première phase a permis d'asseoir une gouvernance SST ainsi que le renforcement des compétences en la matière.

Les résultats se font ressentir par une réduction de 20% des accidents de travail par rapport à 2022.

Nos médecins de travail veillent au quotidien sur la santé de nos collaborateurs dont le bilan 2023 se resume en ce qui suit :

- Contrôle de sécurité psychologique de 1000 collaborateurs ;
- Contrôle de sécurité médicale de 1300 collaborateurs ;
- Examens médicaux et commissions d'embauche de 900 collaborateurs ;
- Examens médicaux pour 254 candidats pour le compte de tiers.

En outre, 74% des formations sur l'année étaient dédiées à la SST.

Dans un autre registre, l'ONCF dote ses collaborateurs exposés aux risques SST par des fournitures et équipements de protection spécifiques au poste de travail.



Il s'agit d'un souci constant pour prévenir les risques professionnels et améliorer les conditions de travail.

Le programme prévoit la distribution d'une large gamme d'EPI soigneusement sélectionnés en fonction des besoins spécifiques de chaque métier.

Un bien-être constamment au travail

En investissant dans le bien-être de nos collaborateurs, nous visons à renforcer l'engagement, la satisfaction et la productivité de chacun, contribuant ainsi à la réussite globale de notre organisation.

Cette année, plusieurs actions ont été menées pour satisfaire nos collaborateurs, notamment :

- Le « Programme Omra » en collaboration avec Supratours Travels où 46 de nos collaborateurs ont participé en novembre 2023 ;
- L'organisation d'une première expérience de voyage organisé à la ville de Chefchaouen en partenariat avec Supratours Travels au profit des cheminots à tarifs préférentiels et avec facilité de paiement ;
- L'octroi de 700 permis étrangers (France, Belgique) aux collaborateurs et ayant droit ;
- L'aménagement et renforcement des prestations d'accueil de la colonie de vacances ASILAH ;
- La réhabilitation et rénovation des infrastructures sociales (centres et colonies de vacances).

Le dialogue social, une devise constante

Nous valorisons le dialogue social et la négociation collective comme des outils essentiels pour promouvoir le bien-être des collaborateurs, garantir leurs droits et contribuer à la performance globale de notre entreprise.

Suivant cette logique, l'année 2023 a été marquée par la mise en place de plusieurs actions en application des dispositions du pacte social 2022-2027, on peut citer entre autres :

- La mise à niveau des salaires ;
- Le nouveau système de classification ;
- La promotion interne ;
- L'aménagement des infrastructures sociales ;
- L'évaluation annuelle sur la base des compétences et performances.

Plusieurs rencontres de coordination et de concertation avec les différentes instances ont été tenues selon le planning réglementaire arrêté.

Elles se sont déroulées dans un cadre constructif basé sur le respect et la transparence, favorisant la culture d'échange et de management participatif et la paix sociale au service de la pérennité de l'activité et de la motivation des collaborateurs.



COLLABORATEURS
PROMUS PAR
PROMOTION VERTICALE

1278

SYNDICATS
AYANT UNE
REPRÉSENTATIVITÉ

4

DÉLÉGUÉS DU
PERSONNEL

105

CONFLITS -
JOURNÉES PERDUES
PAR AGENT

0

GRÈVES
EFFECTIVES

0



LA SÉCURITÉ, UNE RESPONSABILITÉ ACCRUE

10



La sécurité des voyageurs et des marchandises, une priorité absolue

Nous mettons en œuvre des mesures rigoureuses pour garantir un environnement sûr et sécurisé à bord de nos trains et dans nos installations.

Nos équipes sont formées et équipées pour faire face à toute situation d'urgence et pour assurer la protection des biens et des personnes.

Nous travaillons en étroite collaboration avec les autorités compétentes pour renforcer la sécurité de nos opérations et offrir à nos clients une expérience de voyage sûre et sereine.

En 2023, l'ONCF a renforcé son engagement envers la sécurité des usagers et des marchandises, en mettant en œuvre un ensemble d'actions concrètes et innovantes. Ce sont entre autres :

- Le renforcement du système de management de la sécurité, à travers divers ateliers et workshops (nationaux et internationaux) et le renforcement de la démarche 'Facteurs Organisationnels et Humains' par la création du réseau FOH-ONCF ;
- La réalisation de missions d'audit ciblées couvrant notamment le transport de matières dangereuses ;
- La réalisation d'une mission d'audit Interne concernant l'évaluation de sécurité des

Systemes d'Annonce et de Fermeture Automatique des barrières (SAFA) et englobant l'installation, l'exploitation, la maintenance, le suivi... ;

- La célébration de la journée Internationale de sensibilisation aux Passages à Niveau (ILCAD), organisée sous le thème « Les voies sont pour les trains ! ».

Ces initiatives visent à garantir un environnement sûr et sécurisé pour tous les voyageurs et les biens transportés, tout en maintenant un haut niveau de fiabilité et de qualité de service.

La sécurité des traversées de la voie, vers l'hermétisation du réseau

Les points de croisement de la voie ferrée avec la route (Passages à Niveau : PN) constituent un souci permanent de sécurité pour l'ensemble des gestionnaires des réseaux ferrés et des routes à travers le monde.

Franchir un passage à niveau sans respecter la signalisation routière ou traverser la voie ferrée en rase campagne, sans emprunter les passerelles et autres ouvrages d'art prévus à cet effet, c'est s'exposer à un danger imminent qui risque de coûter la vie.

Pour lutter contre ces comportements aux conséquences souvent dramatiques.

L'ONCF poursuit sa démarche volontariste de sécurisation de ses emprises ferroviaires, Il

implémente un programme de sécurisation des traversées de la voie ayant un impact positif sur les communautés locales, en améliorant la qualité de vie, en réduisant le bruit, la pollution, les risques d'accidents et en assurant une fluidité du trafic. Les chiffres présentés denotent les efforts déployés

par notre Office pour préserver la vie des riverains et usagers. dans le cadre d'un important programme couvrant la période 2019 - 2025 nécessitant une enveloppe de 1,5 milliards de dirhams en partenariats avec les différentes parties prenantes.



226km
Clôtures réalisées

27km
Clôturé en
béton armé

199km
Clôtures en
grillage

35km
Voies
réhabilitées

50km
Caténaires
réhabilitées

99%
Disponibilité
de l'infrastructure

4
Passerelles
posées

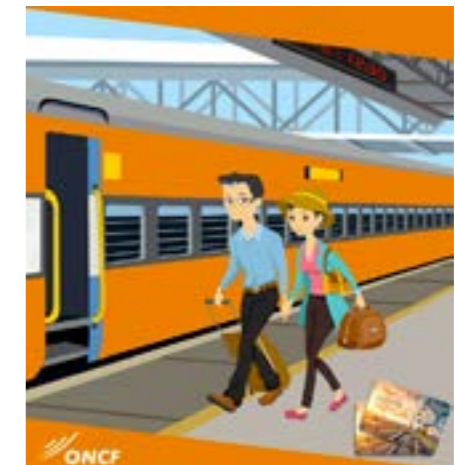
2
Ouvrages
piétons
construits

Des capsules rappelant les règles de sécurité à respecter

Pour veiller à une sensibilisation continue des voyageurs, l'Office a mis en place en 2023 des affiches et des capsules de communication. Elles visent à inciter

les clients à adopter un comportement approprié en gares et à bord des trains, concernant les imprudences, les situations potentiellement dangereuses, les règles à respecter à bord du train, les consignes sur le tabagisme, la gestion des bagages et l'utilisation correcte de l'alarme en cas d'urgence.

Ces capsules visent à sensibiliser sur l'enjeu de créer un environnement sûr et confortable pour tous les voyageurs.



Un niveau élevé de sécurité

Conforté par l'impact positif de la stratégie adoptée et faisant toujours de la sécurité sa priorité absolue et sa valeur fondamentale, l'ONCF se situe à des niveaux similaires, voire même meilleurs, par rapport aux performances enregistrées en matière de sécurité par des réseaux ferrés étrangers développés.

D'ailleurs, les résultats atteints sont cités par l'Union Internationale des Chemins de Fer (UIC), comme référence.

LE FERROVIAIRE, CATALYSEUR DU DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL



L'ONCF s'engage à avoir un impact positif sur les communautés locales et le territoire qu'elle dessert. En tant qu'entreprise citoyenne, nous considérons qu'il est essentiel de contribuer au développement social et économique des régions où nous opérons.

Nous collaborons étroitement avec les autorités locales, les acteurs du développement et les associations pour identifier les besoins prioritaires des communautés et y répondre de manière efficace et durable.

Par le biais de nos projets et initiatives, nous visons à améliorer la qualité de vie des populations locales, à favoriser l'accès aux services essentiels et à soutenir le tissu économique local. Notre objectif est de créer un impact positif et durable sur les communautés, en ligne avec notre engagement en faveur du développement durable et de la responsabilité sociale.

100 millions de dirhams pour soutenir la communauté d'Al Haouz

46 projets à caractère social et sociétal financés

65357 cartes de réduction vendues

7,5 millions de dirhams en mécénat et sponsoring

Le train à grande vitesse «AL Boraq, vecteur de développement du territoire»

L'Office joue un rôle majeur dans le développement socio-économique de notre pays, grâce notamment à ses infrastructures et équipements ferroviaires modernes.

En plus de faciliter la mobilité des personnes, il contribue à la création d'emplois directs et indirects, à l'émergence de nouveaux services, au développement des régions desservies, à la dynamisation de

économique régional et national, ces projets se sont traduits par des effets notables sur les volets de création d'emploi, de sécurité, de raccourcissement de la durée du trajet entre les grands pôles ainsi que du confort des usagers.

En termes d'emploi, l'exploitation de la LGV a permis de créer 1500 emplois directs additionnels.

Au niveau de la sécurité, la LGV a permis une baisse estimée à 160 victimes par an d'accidents routiers.

En termes de confort des passagers, Al Boraq offre un niveau de confort très satisfaisant. En témoigne le taux de satisfaction client de 93% enregistré en 2023.

En plus, les nouvelles gares ont été transformées en hubs et espaces de vie et de rencontres à travers l'installation de plusieurs structures commerciales: cafés boutiques... Elles ont permis de renforcer l'attractivité des gares, non seulement pour les voyageurs mais aussi pour l'ensemble des citoyens.

“ En développant nos infrastructures et nos activités, nous investissons dans l'avenir du Royaume à travers la création d'opportunités socio-économiques, favorisant la place du ferroviaire comme épine dorsale de la mobilité durable ”

l'économie locale, et à l'enrichissement de l'écosystème ferroviaire en lien avec l'activité.

A titre d'exemple, la réalisation de l'infrastructure à grande vitesse pour le train Al Boraq et la construction des gares «nouvelle génération» a renforcé davantage la position socio-économique et l'image de notre pays aussi bien au niveau du continent africain qu'au niveau international. Outre le développement

EXPLOITATION LGV

1500 EMPLOIS

160 VICTIMES PAR AN ÉVITÉES SUR LA ROUTE

93% LE TAUX DE SATISFACTION CLIENT

Une insertion professionnelle dynamique

L'ONCF a mis en place un processus complet pour le recueil des besoins internes, le traitement des candidatures, ainsi que l'intégration des stagiaires. Ce processus, conçu en collaboration avec les différentes entités, vise à garantir une adéquation précise entre les missions proposées, le cadre de stage et les profils recherchés.

Ce processus comprend quatre étapes à savoir le recueil des besoins, le traitement des candidatures (CV, lettre de motivation...), les entretiens à distance et en présentiel avec les candidats présélectionnés et enfin la validation des candidatures aboutissant à l'intégration des stagiaires.

Une rémunération adéquate est attribuée aux stagiaires, conformément aux pratiques en vigueur.

“ L'Office s'engage pleinement dans l'insertion professionnelle, en offrant des opportunités de formation et d'emploi à de nombreux jeunes. Dans le cadre de notre politique en faveur de la jeunesse, nous avons lancé en 2023 une importante campagne de recrutements et de stages PFE rénumérés, permettant à de nombreux étudiants et jeunes diplômés de bénéficier d'une expérience professionnelle enrichissante au sein de notre entreprise ”

En 2023, nous avons accueilli au sein de nos locaux 27 stagiaires PFE. Cette initiative illustre notre volonté d'accompagner les jeunes dans leur insertion professionnelle et de contribuer au développement des compétences et talents de demain.



Une accessibilité tarifaire

Cette accessibilité tarifaire est un pilier essentiel de notre mission en tant qu'entreprise publique socialement responsable, permettant à chacun de bénéficier de nos services de qualité, quels que soient ses moyens.

“ L'Office veille à rendre ses services de transport accessibles à tous, en offrant des tarifs compétitifs et abordables pour toutes les catégories socio-professionnelles ”

Notre politique tarifaire est conçue de manière à favoriser l'inclusion sociale et à encourager l'utilisation du train comme moyen de transport privilégié.



Pour répondre aux besoins de tout type de voyageurs, nous avons mis en place :

- Le tarif YALLA : ce tarif proposé à 49 DH pour Al Atlas et 89 DH pour «Al Boraq», est un tarif promotionnel proposé tout au long de l'année, pour l'ensemble des catégories de voyageurs. En effet, ce tarif favorise l'inclusion sociale, et contribue à démocratiser l'accessibilité au train, notamment aux voyageurs à budget limité. Dans ce sens, et pour l'année 2023, l'ONCF a vendu plus de 50 000 billets YALLA pour les trains «Al Boraq», et plus 300 000 billets YALLA pour les trains «AL ATLAS» ;
- L'offre étudiant : Il s'agit de cartes navettes spéciales et de cartes de réductions aux étudiants voyageurs à des tarifs réduits et promotionnels. Cela contribue à rendre les déplacements des étudiants vers les écoles, les campus, les stages plus abordables et accessibles.

La promotion et le soutien artistique et culturel

L'Office s'engage activement dans la promotion de la culture et de l'art au Maroc. Nous soutenons diverses initiatives visant à mettre en valeur le patrimoine culturel marocain et à encourager la création artistique.

Des partenariats sont ainsi noués avec des institutions culturelles, des artistes locaux

“ Poursuite de notre engagement en faveur de la promotion de la culture et du tourisme local, en mettant en place une série d'actions variées et inspirantes ”

et des événements culturels pour offrir aux populations des expériences enrichissantes et valoriser la diversité culturelle de notre pays.

Ces initiatives ont permis de soutenir activement les artistes locaux, de mettre en lumière le riche patrimoine culturel du Maroc et de créer des espaces de rencontres et d'échanges pour les passionnés d'art et de culture. On peut citer comme action :

- La carte «Morocco by train», un produit proposé pendant la période estivale, permettant de promouvoir le tourisme national, d'encourager la découverte des destinations et de valoriser les richesses culturelles et historiques du Royaume, à



travers une réduction de 30% sur tous les trains Al Atlas, Al Boraq et TNR en 1^{ère} et 2^{ème} classe ;



- Une offre de réduction du prix de voyage de 30% a été mis en place pour accompagner les participants au Salon International de l'Édition et du Livre. Elle vise à favoriser le développement culturel et intellectuel de la société en encourageant la lecture et l'apprentissage.



Durant l'édition 2023, presque 1500 participants ont pu profiter de cette offre.

- La signature d'un partenariat entre l'Office et la Fondation Nationale des Musées (FNM) ayant permis aux voyageurs de bénéficier d'une réduction de 30% valable dans l'ensemble des musées relevant de la FNM, sur simple présentation du ticket de voyage.



Plusieurs évènements et moments culturels ont été organisés au cours de l'année 2023 au sein des gares, dans le but de valoriser la diversité culturelle au Maroc et renforcer les liens avec la communauté locale et les différents partenaires. Il s'agit de ce qui suit :

- Festival des lanternes en partenariat avec le centre culturel de Chine : Gares de Casa Port et Rabat Agdal ;
- Live Paint Mapping en partenariat avec l'institut français : gares de Rabat Agdal et Kenitra ;
- Chorégraphie « MIRAGE, un jour de fête » en partenariat avec l'institut français : Gare de Kenitra ;
- 3^{ème} édition du Festigare : Gares de Tanger, Kenitra, Rabat Agdal, Casa Voyageurs et Casa Port ;
- Mapping monumental : Gares de Oujda, Meknès et Marrakech.

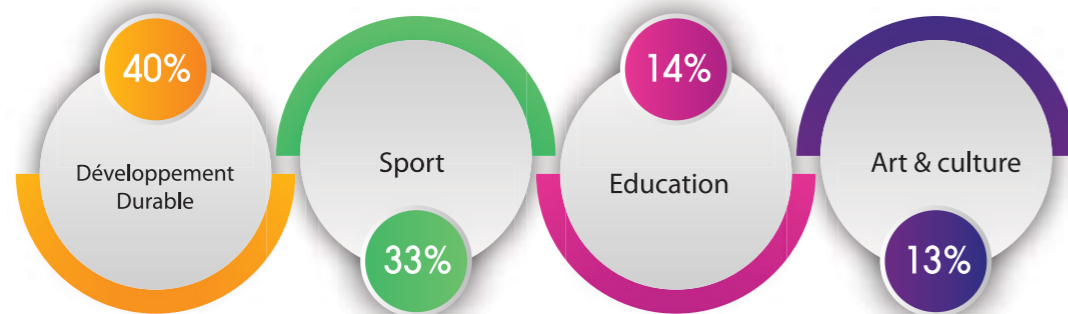
Des partenariats et initiatives pour renforcer l'impact sur la société

L'ONCF a renforcé sa présence en tant qu'entreprise performante et résolument orientée vers le développement durable, en multipliant son implication dans le sponsoring d'évènements d'intérêt général,

scientifique et à caractère social et sociétale. C'est dans ce registre que s'est inscrit en 2023, le renforcement de travail collaboratif de l'Office avec de multiples partenaires et qui s'est matérialisé par la réalisation d'importantes actions concrètes à forte valeur ajoutée pour la collectivité d'une manière générale. On cite plus particulièrement :

- Transports pour le compte de la Fondation Mohamed V pour la Solidarité relative à l'opération Ramadan via le transport gracieux de sucre de l'usine COSUMAR vers ses dépôts, et pour soutenir la région d'AL HAOUZ, et deux opérations de transports ont été effectuées à partir de Tanger Med et Casa vers Marrakech (190 conteneurs) ;
- Journées Portes Ouvertes organisées dans le cadre des forums des Grandes Ecoles, permettant aux étudiants de découvrir les opportunités offertes par l'entreprise ;
- Transport des enfants souffrant de pathologies chroniques, dans le cadre du programme « Vacances pour tous » afin de rejoindre les centres hospitaliers ;
- Campagnes de sensibilisation pour la lutte contre le cancer et le SIDA ;
- Appui aux actions de collecte de fonds et de recrutement de donateurs en faveur des associations SOS village d'enfants et l'ALCS.

En 2023, L'ONCF a sponsorisé 46 projets à caractère social et sociétal (ventilation par nature ci-dessous) pour un montant global qui s'élève à 7,5 MDH.



Une contribution au Fonds spécial pour la gestion des effets du séisme

A la suite du violent Séisme qui a touché la région Al Haouz, l'ONCF et ses filiales ont contribué avec une somme s'élevant à 100 millions de Dirhams au Fonds spécial créé sous Les Hautes Instructions Royales pour venir en aide aux victimes.

Des opérations de soutien directs ont été largement réalisées, en mobilisant les équipes sur terrain, à travers la distribution de denrées alimentaires, la mise à disposition des matelas et des moyens logistiques, et le transfert des élèves des zones sinistrées par autocars « Supratours » vers les internats de Marrakech.

A l'instar des années précédentes, une campagne de collecte de sang a été organisée en 2023, en partenariat avec le Centre Régional de Transfusion Sanguine de Rabat. Une initiative avait pour objectif soutenir les victimes du séisme Al Haouz et a fait participer tous les employés de l'ONCF se portant volontaires.

Un engagement pour la sûreté des riverains

En veillant à la protection des riverains présent dans le sillage de ses activités d'exploitations ferrées, l'Office organise annuellement des campagnes de sensibilisation au profit des douars et établissements scolaires avoisinant la voie ferrée.

Ces campagnes de sensibilisation ont été organisées en faveur :

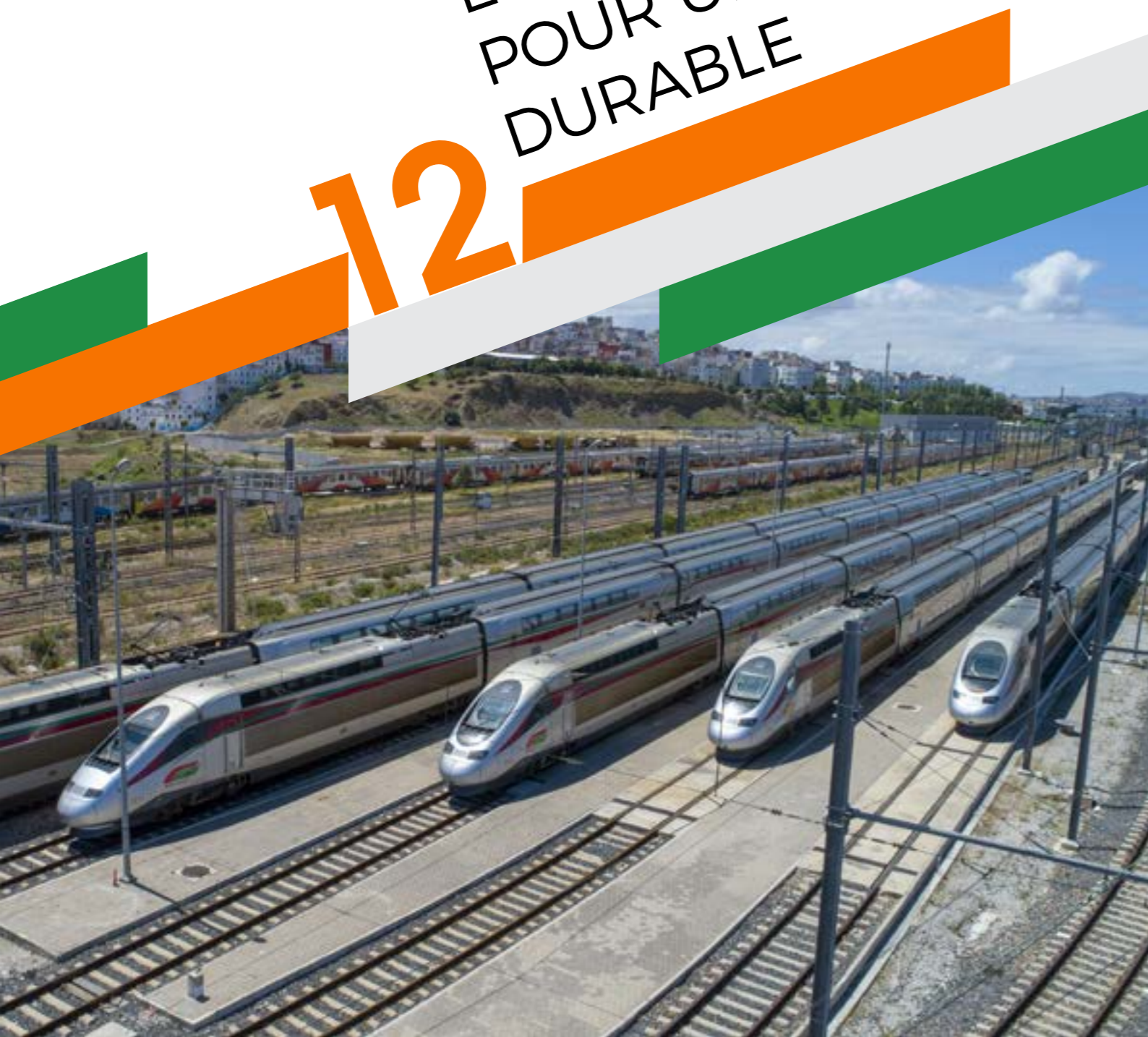
- Des riverains contre les dangers ferroviaires, les traversées des voies et les intrusions des animaux ;
- Des écoliers portant sur les jets de pierres perpétrés contre les trains;
- Des habitant logeant à proximité des voies ferrées contre les comportements inciviques, engendrant des incidents, portant nuisance aux paysages traversés.

En 2023, ces campagnes ont eu des retombées positives sur l'amélioration du niveau de sûreté et se résumant comme suit :



DES PROJETS DE GRANDE ENVERGURE POUR UN AVENIR DURABLE

12



Des performances éloquentes du dernier programme d'investissements

Durant le règne de **Sa Majeste Le Roi Que Dieu L'Assite**, l'ONCF a pu réaliser un ensemble de projets structurants, portant principalement sur l'extension du réseau, notamment la desserte du port de Tanger Med, la nouvelle ligne Taourirt-Nador, le doublement et le triplement d'environ 600 Km de lignes, la construction de gares de nouvelles génération,...

Le dernier cycle a été marqué principalement par la réalisation du projet emblématique, du premier train à grande vitesse «Al Boraq» desservant l'axe Tanger-Casablanca sur une distance de 200 Km. Il a été mis en service le 15 novembre 2018, pour un coût global de réalisation de 24 milliards de dirhams.

L'investissement global dans le secteur ferroviaire réalisé depuis 2010 a atteint plus de 50 milliards de dirhams.

“ **Les investissements ont permis de positionner le rail comme principal vecteur d'une mobilité durable, bas carbone, avec un réel impact socio-économique sur la collectivité** ”

Au titre de l'activité voyageurs, le nombre de passagers transportés en 2023 a atteint 53 millions de voyageurs contre 38,5 millions en 2019, dont plus de 5 millions de voyageurs sur Al Boraq contre 3 millions en 2019, et ce en dépit de la crise Covid qu'a traversée notre pays.

Le prochain cycle de développement, une transformation à grande échelle

Fort de ces performances, une réelle dynamique a été créée et notamment à travers la poursuite de l'extension du réseau et l'amélioration de la qualité de service.

Le ferroviaire ayant vocation à se positionner comme épine dorsale de la mobilité dans notre pays, permettra ainsi d'accompagner l'essor de développement économique et social du Royaume, et de faire face aux grands défis de changement climatique.

Cette volonté revêt aujourd'hui un caractère encore plus stratégique notamment dans le cadre de la future organisation de la coupe du monde 2030.

“ **Poursuite de l'extension de la grande vitesse de Kenitra jusqu'à Marrakech, sur une longueur de 430 Km, avec connexion des aéroports de Rabat et Casablanca, puis de Marrakech vers Agadir, sur une longueur d'environ 240 Km** ”

” Avec ce nouveau projet, les temps de parcours seraient de 1h entre Tanger et Rabat, 1h40 entre Tanger et Casablanca et de 3h entre Tanger et Marrakech (gain de temps de plus de 2h).

Le projet permettra aussi de relier Rabat à l'aéroport de Casablanca en 35 minutes en desservant également le nouveau stade de Benslimane. Il est prévu également un service à haute prestation entre Fès et Casablanca avec un temps de parcours de 3h (gain de temps de plus d'1h).

Aussi, avec la future ligne LGV, le temps de parcours serait d'1h entre Marrakech et Agadir.

A noter également que l'extension de la LGV vers Agadir permet d'envisager la poursuite du développement ferroviaire vers le sud du Royaume, notamment les villes de Laayoune et Dakhla, et la continuation par la suite vers la Mauritanie.

Ce schéma directeur d'extension des lignes ferroviaires insufflera une nouvelle dynamique de mobilité et d'interconnexion entre les pôles économiques majeurs du Royaume, avec un impact considérable sur la collectivité et des bénéfices socio-économiques indéniables: attractivité et rayonnement des territoires, dynamique économique, développement du capital humain, réduction des émissions de CO₂ et réduction notable du nombre d'accidents sur la route...

“ **L'extension de la LGV permettra de développer un vrai service de proximité, type « RER » sur la ligne conventionnelle dans les deux Régions de Casablanca et de Rabat, basé sur une cadence renforcée et une tarification adaptée, ce qui aura un impact réel sur la mobilité régionale** ”

Il s'agira également d'assurer une connexion ferroviaire du stade de Rabat et du nouveau stade de Benslimane dans la perspective de la future coupe du monde 2030.

La taille de ce programme constitue une opportunité pour le développement d'un écosystème ferroviaire national.

“ **En cohérence avec ces projets d'extension du réseau, et dans la perspective d'amélioration continue de sa qualité de service, l'ONCF envisage un programme d'acquisition de 168 nouveaux trains, destinés à remplacer le parc existant qui arrive en fin de vie et à accompagner la croissance de trafic passagers et les nouveaux projets de développement.** ”

En effet, à travers cette commande, l'ONCF envisage la création d'un écosystème industriel autour d'une unité de fabrication et de maintenance locale des trains, avec un taux d'intégration local cible dépassant les 60% et une vraie ambition vers l'export.

Enfin, et en faisant recours à un financement green, l'ONCF envisage la réalisation du projet d'électrification de l'axe oriental Fès-Oujda-Nador, portant principalement sur la réduction des émissions des gaz à effet de serre, en plus du renforcement de la position stratégique de cet axe en tant que hub ferroviaire, reliant l'Est au centre du pays, accompagner l'évolution croissante du trafic, renforcer et moderniser les installations ferroviaires, homogénéiser l'exploitation en mode de traction électrique et augmenter le tonnage transporté par train.



ANNEXES

INDEX GRI

CODE GRI	INDICATEURS	N° PAGE	COMMENTAIRE
Profil de l'organisation			
102-1	Nom de l'organisation	18	
102-2	Activités, marques, produits et services	18	
102-3	Lieu géographique du siège		Rabat, Maroc
102-4	Lieu géographique des sites d'activité	16	
102-8	Informations concernant les employés et les autres travailleurs	82-91	
102-9	Chaîne d'approvisionnement	81	
102-11	Principe de précaution ou approche préventive	77	
102-12	Initiatives externes	98-100	
102-13	Adhésion à des associations	99	
Stratégie			
102-15	Principaux impacts, risques et opportunités	35-36	
Éthique et intégrité			
102-16	Valeurs, principes, normes et règles de conduite	77	
102-17	Mécanismes de conseil et de gestion des préoccupations concernant les questions éthiques	77	
Gouvernance			
102-18	Structure de gouvernance	24-31	
102-22	Composition de l'instance supérieure de gouvernance et de ses comités	24-31	
102-23	Préciser si le président de l'instance supérieure de gouvernance est également membre de la direction.	26	
Implication des parties prenantes			
102-40	Liste des groupes de parties prenantes avec lesquels l'organisation a noué un dialogue	33	
102-42	Critères retenus pour l'identification et la sélection des parties prenantes avec lesquelles établir un dialogue	34	
102-43	Approche de l'organisation pour impliquer les parties prenantes	34	
102-44	Thèmes et préoccupations clés soulevés dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes et la manière dont l'organisation y a répondu	35	
Pratique de reporting			
102-47	Liste des enjeux pertinents	35	
102-50	Période de reporting		2023
102-52	Cycle de reporting		Annuel
102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport		M. Chaidid Said
102-54	Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI	11	
102-55	Index du contenu GRI	107	
102-56	Vérification externe		Pas de vérificateur externe

Approche Managériale			
103-1	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	34-35	
103-2	L'approche managériale et ses composantes	35-36	
Impacts économiques indirects			
203-1	Investissements dans les infrastructures et mécénat	97	
203-2	Impacts économiques indirects significatifs	100	
Lutte contre la corruption			
205-2	Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	78	
Energie			
302-1	Consommation énergétique au sein de l'organisation	39-48	
302-4	Réduction de la consommation énergétique	39-48	
302-5	Réduction des besoins énergétiques des produits et des services	39-48	
Émissions			
305-2	Émissions indirectes de GES		Evolution Bilan Carbone
305-5	Réduction des émissions de GES	43	
Biodiversité			
304-3	Habitats protégés ou restaurés	57-59	
Emploi			
401-1	Recrutement de nouveaux employés et rotation du personnel		Indicateur Capital Humain
401-2	Avantages accordés aux salariés à temps plein et non aux employés temporaires ou à temps partiel		Indicateur Capital Humain
401-3	Congé parental		Indicateur Capital Humain
Effluents et déchets			
306-2	Déchets par type et méthode	49	
Santé et sécurité au travail			
403-2	Identification des dangers, évaluation des risques et investigation des événements indésirables	89	
403-3	Services de santé au travail	89	
403-6	Promotion de la santé des travailleurs	89	
403-7	Prévention et réduction des impacts sur la santé et la sécurité au travail directement liés aux relations d'affaires	89	
403-9	Accidents du travail		Indicateur Capital Humain
Formation et éducation			
404-2	Programmes de mise à niveau des compétences des employés et programmes d'aide la transition	86-87	
404-3	Pourcentage d'employés bénéficiant de revues de performance et d'évolution de carrière		Indicateur Capital Humain
Diversité et égalité des chances			
405-1	Diversité des organes de gouvernance et des employés	26	

INDICATEURS CAPITAL HUMAIN

INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2021	2022	2023
Nombre total d'employés avec contrat CDI	Nombre	6846	6870	6912
Nombre total d'employés Hommes avec contrat CDI	Nombre	6348	6335	6312
Nombre total d'employés Femmes avec contrat CDI	Nombre	498	535	600
Nombre d'employés de plus 50 ans	Nombre	3138	2784	2408
Nombre d'employés entre 30 et 50 ans	Nombre	2024	2076	2252
Nombre d'employés de moins de 30 ans	Nombre	1684	2010	2252
Effectif - CDI	Nombre	6846	6870	6912
Effectif - Collège "exécution"	Nombre	3367	3075	3127
Effectif - Collège "maitrise"	Nombre	2363	2570	2537
Effectif - Collège "cadres"	Nombre	1116	1225	1248
Recrutements	Nombre	363	636	660
Taux de Recrutement de nouveaux employés femmes	Pourcentage	14%	13%	16%
Taux de Recrutement de nouveaux employés hommes	Pourcentage	86%	87%	84%
Taux de Recrutement de nouveaux employés femmes de moins de 30 ans	Pourcentage	81%	96%	95%
Taux de Recrutement de nouveaux employés femmes de 30 à 50 ans	Pourcentage	19%	4%	5%
Taux de Recrutement de nouveaux employés femmes de plus de 50 ans	Pourcentage	0%	0%	0%
Taux de Recrutement de nouveaux employés hommes de moins de 30 ans	Pourcentage	93%	90%	92%
Taux de Recrutement de nouveaux employés hommes de 30 à 50 ans	Pourcentage	7%	10%	8%
Taux de Recrutement de nouveaux employés hommes de plus de 50 ans	Pourcentage	0%	0%	0%
Taux de rotation de nouveaux employés femmes	Pourcentage	3%	2%	6%
Taux de rotation de nouveaux employés hommes	Pourcentage	2%	2%	1%
Taux de rotation de nouveaux employés femmes de moins de 30 ans	Pourcentage	15%	2%	5%
Taux de rotation de nouveaux employés femmes de 30 à 50 ans	Pourcentage	1%	0%	0%
Taux de rotation de nouveaux employés femmes de plus de 50 ans	Pourcentage	0%	0%	0%
Taux de rotation de nouveaux employés hommes de moins de 30 ans	Pourcentage	11%	10%	8%
Taux de rotation de nouveaux employés hommes de 30 à 50 ans	Pourcentage	0%	0%	0%
Taux de rotation de nouveaux employés hommes de plus de 50 ans	Pourcentage	0%	0%	0%
Part des femmes cadres recrutées (par rapport à l'ensemble des cadres recrutés)	Pourcentage	28%	45%	60%
Âge moyen	Nombre	42,96	41,42	39,9
Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt	Pourcentage	5,06	5,19	4,14
Accidents de travail	Nombre	77	79	63
Collaborateurs promus par promotion verticale	Nombre	880	1807	1278
Syndicats ayant une représentativité	Nombre	5	5	5
Délégués du personnel	Nombre	105	105	105
Grèves effectives	Nombre	0	0	0
Conflits - journées perdues par agent	Nombre	0	0	0
Effectif féminin	Nombre	498	535	600
Taux de turn-over des collaborateurs	Pourcentage	3%	6%	6%
Taux de démission (démission/ total des départs)	Pourcentage	2%	3%	4%
Taux de stabilité (restants/entrants)	Pourcentage	88%	94%	98%
Ancienneté moyenne	Année	19,51	17,88	16,23
Revenus nets	En milliard DH	0,7	0,7	0,8
Augmentation de la rémunération totale annuelle médiane entre la période de reporting précédente et la période de reporting actuelle	Pourcentage	2%	8%	4%
Rémunération totale (+ assurance santé + le bien-être + régimes de retraite)	En milliard DH	1,1	1,12	1,15
Evolution du salaire moyen comparé à l'année précédente	Pourcentage	1%	3%	2,0%
Rémunération des femmes comparée à la rémunération des hommes	En milliard DH	1,3	1,15	1,3

INDICATEURS FORMATION CAPITAL HUMAIN

INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2021	2022	2023
Nombre moyen d'heures de formation suivies par les employés	Jours	7	7,1	7,2
Nombre moyen d'heures de formation suivies par les employés femmes	Jours/personne	1420	2747,5	3150,5
Nombre moyen d'heures de formation suivies par les employés hommes	Jours/personne	44946	45984	46732
Nombre d'employés femmes ayant bénéficié d'une formation	Nombre	183	396	516
Nombre d'employés hommes ayant bénéficié d'une formation	Nombre	5645	4908	6741
Nombre d'heures de formation	Jours/personne	46366	48731,5	49882,5
Dépenses de formation	Million DH	3.6	4.6	5.9
Formation IFF	Million DH	16	20	18
Part de la masse salariale consacrée à la formation continue	Pourcentage	2%	2%	2%
Jour Homme de formation par collaborateur	Jours	7	7,1	7,2
Participants à l'Institut Ferroviaire de Formation	Nombre	1949	1883	1762
Femmes formées LGV	Nombre	2	0	2

INDICATEURS AFFAIRE SOCIAL

INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2021	2022	2023
Accidents des employés femmes ne dépassant pas 3 jours d'incapacité	Nombre	0	0	0
Accidents des employés femmes entraînant au moins 4 jours d'incapacité	Nombre	6	4	1
Accidents des employés hommes ne dépassant pas 3 jours d'incapacité	Nombre	3	0	0
Accidents des employés hommes entraînant au moins 4 jours d'incapacité	Nombre	68	74	61
Taux d'accidents du travail (TAT) pour les employés femmes	Pourcentage			
Taux de maladies professionnelles (TMP) pour les employés femmes	Pourcentage	0	0	0
Taux de journées de travail perdues (TJP) pour les employés femmes	Pourcentage	10	11	8
Taux d'absentéisme (TA) pour les employés femmes	Pourcentage	2,8	2,9	2,2
Décès liés au travail pour les employés femmes	Nombre	0	0	0
Taux d'accidents du travail (TAT) pour les employés hommes	Pourcentage	1%	1%	1%
Taux de maladies professionnelles (TMP) pour les employés hommes	Pourcentage	0	0	0
Taux de journées de travail perdues (TJP) pour les employés hommes	Pourcentage	5%	6%	5%
Taux d'absentéisme (TA) pour les employés hommes	Pourcentage	1,50%	1,70%	1,30%
Décès liés au travail pour les employés hommes	Nombre	0	1	1
Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt	Pourcentage	5,24%	5,38%	4,14%
Accidents de travail	Nombre	77	79	63
Familles de collaborateurs ayant séjourné dans un centre de vacances ONCF	Nombre	3013	4330	4458
Pèlerinages subventionnés	Nombre	0	40	40
Budget alloué au bien-être des communautés	Million DH	8	8	8

INDICATEURS LIÉS A LA SECURITE

INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2021	2022	2023
Mission d'audit de la Sécurité et d'inspections réalisées	Nombre	10	8	16
Accidents de personne (au et hors PN)	Nombre	87 (2; 85)	96 (4; 92)	103 (4; 99)
Décès de personne (au et hors PN)	Nombre	32 (0; 32)	22 (1; 21)	29 (1; 28)
Tamponnements d'obstacles (animaux, objets, voitures)	Nombre	505 (493;3;9)	607 (589;10;8)	556 (548;1;7)
Incidents de sécurité - facteurs humains	Nombre	36	29	31
Incidents de sécurité - facteurs matériels	Nombre	58	47	53
Incidents relevés	Nombre	94	76	84
Ateliers et workshop (nationaux et internationaux)	Nombre	6	11	8
AMEC et Autorisation de Circulation en Essai	Nombre	2	3	5
Part du réseau renouvelé	Pourcentage	0,055	1,453	1,8
Part des voies ayant moins de 10 ans	Pourcentage	31%	31%	29%
Part des voies ayant plus de 30 ans	Pourcentage	36%	37%	41%
Evolution des clôtures installées le long des lignes	Km	1155	1195	1421
Suppression de passages à niveau à risque	Nombre	14	4	1
Pose de passerelles pour traverser les voies	Nombre	4	0	4
Budget investis pour la prévention inondations	Million DH	1	1	18
Zones à fort risque d'inondation	Nombre	37	36	33

INDICATEURS LIÉS A LA SURETÉ

INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2021	2022	2023
Infractions voyageurs	Nombre	933	892	869
Atteintes physiques envers les clients et les agents ONCF	Nombre	249	243	222
Vols simples ayant atteint des clients	Nombre	117	132	96
Coût global des préjudices subis	Dirhams	12.102.000	28.249.000	15.600.000
Effectif police ferroviaire	Nombre	193	186	173
Caméra réseau	Nombre	1787	1821	1985
Caméra à bord des trains	Nombre			
Caméra dans les gares	Nombre	982	1025	1086

INDICATEURS LIÉS AUX TRANSPORTS DE MARCHANDISES

INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2021	2022	2023
marchandises transportées (chiffres en milliers)	Tonnes	25.458	20.750	17.011
	TK	3.140.021	2.692.044	2.222.563
Transport de matière dangereuse (Acide+Soufre+charbon+Gasoil+Fuel)	Milliers de tonnes	4860	4570	3327

INDICATEURS DÉCHETS PAPIER

INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2021	2022	2023
Volume de déchets électroniques	Mettre cube		125	125
Montant du marché de cession du matériel informatique	Dirhams		86.000,00	
Consommation papier :A4+A3	Nombre de feuilles	40.500	30.000	32.500
Impression MFP (impression/copie)	nombre de pages	5.215.867	5.929.072	5.677.348
Consommation cartouche : CARTOUHE +TONER	Nombre	2.398	1.991	1.837

INDICATEURS D'ETHIQUES

INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2021	2022	2023	COMMENTAIRE
Litige ou poursuite d'ordre environnemental	Nombre	-	-	-	-
Litiges sociaux 'Collectifs ou Individuels'	Nombre (Actions entamées)	3	10	10	18 dossiers jugés en 2023 : 5 dossiers dont le montant des condamnations s'élève à 42.000 DH sous forme d'indemnité et 91.000 DH sous forme d'une pension de retraite
Dossiers importants en litiges clients	Montants des préjudices de l'ONCF	40 KDH	787 KDH	8 MDH	En 2022 deux dossiers litiges clients en recouvrement sont entamés.En 2023, 3 dossiers entamés dont un a été jugé conformément à notre demande
Condamnations favorables à l'ONCF en Chiffres en matière litiges clients	Montants des condamnations	40 KDH	-	6.2 MDH	Deux dossiers clients jugés en notre faveur
Dossiers importants en accidents matériels	Montants des préjudices de l'ONCF	2,5MDH (2 dossiers)	664KDH	-	"2 dossiers entamés en 2021 dont le détail est comme suit :
TRANSITIC : 1.240.000,00	Jours/personne	46366	48731,5	49882,5	
BOUFOUL : 1.390.718,62 "	Million DH	3.6	4.6	5.9	
Condamnations favorables à l'ONCF en Chiffres en matière accidents matériels	Montants des condamnations	1MDH	-	-	-
Dossiers de recouvrement exécutés	Nombre	-	121KDH	-	Un seul dossier en litige client
Dossiers importants en litiges entreprises	Montants des préjudices de l'ONCF	240 MDH	-	-	Un dossier important SINTRAM
Condamnations favorables à l'ONCF en Chiffres en matière litiges entreprises	DH	Rejet de la demande de deux dossiers adverses : dont la prétention est de 2MDH	Rejet de la demande de trois dossiers adverses : dont la prétention est de 809 kDH « l'un des trois est au montant d'indemnité au chiffrage provisoire	Rejet de la demande d'un seul dossier : montant de 178 KDH	-

INDICATEURS MÉCÉNAT ET SPONSORING

INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2021	2022	2023
Valeur monétaire de l'engagement auprès de la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement(opération plages propres)	Million DH	-	1,42	1,03
Coût des activités de mécénat et sponsoring	Million DH	2,72	4,44	7,50

INDICATEURS CHAINE D'APPROVISIONNEMENT

INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2021	2022	2023
Nombre total de fournisseurs	Fournisseurs	276	213	281
Nombre des fournisseurs locaux	Fournisseurs	252	194	261
Nombre des fournisseurs étrangers	Fournisseurs	24	29	20
Valeur monétaire estimée des paiements versés aux fournisseurs	Milliard (HT)	1,21	1,75	1,28

INDICATEURS SATISFACTIONS CLIENTS

INDICATEURS	UNITÉ DE MESURE	2021	2022	2023
Taux de satisfaction	Pourcentage	74	80	82
Sentiment de sûreté pour les clients à bord des trains	Pourcentage	81	87	86
Sentiment de sûreté sur les sites (stations)	Pourcentage	89	90	87
Clients	Nombre	22.255	29.321	33.793

ÉVOLUTION DU BILAN CARBONE

	UNITÉ DE MESURE	2021	2022	2023
SCOPE 1	teqCO2	35.406	43.885	43.347
SCOPE 2	teqCO2	193.374	194.947	138.434
SCOPE 3	teqCO2	311.794	131.798	115.199
TOTAL DES EMMISIONS GLOBALES		540.574	370.630	296.980

