

Rapport d'activité 2010

10

The logo for the Office National des Chemins de Fer (ONCF) is positioned on the side of the train. It consists of three curved lines above the acronym "ONCF".

ONCF

OFFICE NATIONAL DES CHEMINS DE FER



*Sa Majesté Le Roi Mohammed VI, Que Dieu Le Glorifie,
a présidé le 10 décembre 2010, à la gare de Tanger-Ville, la cérémonie de présentation de l'état d'avancement du projet
de Train à Grande Vitesse devant relier Tanger à Casablanca et de signature de plusieurs conventions, accords et contrats s'y rapportant.*

Sommaire

A- RAPPORT ANNUEL

| | |
|---|----|
| 1. Mot du Directeur Général | 06 |
| 2. Conseil d'Administration | 08 |
| 3. L'organisation de l'ONCF au 31/12/2010 | 10 |
| 4. Les faits marquants 2010 | 13 |
| 5. Les chiffres clés 2010 | 17 |
| 6. Résultats et performances commerciales | 21 |
| 6.1 31 millions de voyageurs au cœur de l'ambition de l'ONCF | 22 |
| 6.2 Le fret, reprise de la croissance | 24 |
| 7. Stratégie et développement | 29 |
| 7.1 Rihane 50, un projet d'entreprise performant et structurant | 30 |
| 7.2 Contrat-programme 2010-2015, un nouveau cycle de développement | 31 |
| 7.3 Le projet TGV, tremplin de l'ambition ONCF | 32 |
| 7.4 La valorisation du patrimoine, un axe stratégique de développement | 33 |
| 8. Sécurité et sûreté ferroviaires, témoins d'un réseau sain et durable | 37 |
| 9. L'infrastructure et le matériel roulant | 43 |
| 9.1 S'engager pour un réseau de transport durable | 44 |
| 9.2 Au service de la fiabilité et du confort | 46 |
| 10. Une gestion optimale des Systèmes d'Information | 49 |
| 11. Les ressources humaines, au cœur d'une entreprise en mouvement | 55 |
| 12. La communication au service de la performance | 61 |
| 13. La coopération internationale, un levier managérial à fort impact | 67 |

B- RAPPORT FINANCIER



Mot du Directeur Général

Avec le TGV, le Maroc est lancé à toute vitesse

C'est sous le signe de la fierté et de la mobilisation que l'année 2010 s'est achevée, comme elle a commencé avec la signature le 1^{er} février 2010, sous la Présidence de Sa Majesté Le Roi Mohammed VI, que Dieu l'Assiste, du nouveau contrat-programme État-ONCF pour la période 2010-2015 et le 10 décembre 2010, des derniers accords bouclant le financement du projet de Train à Grande Vitesse entre Tanger et Casablanca.

18 milliards de dirhams pour le plan quinquennal 2005-2009, 33 milliards de dirhams pour ce nouveau plan... L'ONCF poursuit sa mutation, toujours plus déterminé à développer et à moderniser ses lignes conventionnelles et surtout à faire un véritable saut qualitatif à travers le projet national du Train à Grande Vitesse.

En choisissant la Grande Vitesse, le Maroc vise juste. Il se hisse au rang des pays ayant pris une grande longueur d'avance en bénéficiant des retombées de cette technologie : aménagement du territoire, croissance durable et mobilité pour tous... C'est une suite logique aux investissements réalisés ces cinq dernières années pour rehausser la qualité de notre service.

2010 a donc été une étape importante de l'histoire de l'ONCF coïncidant avec une augmentation de la popularité du train, au vu des résultats positifs et prometteurs enregistrés durant l'année de démarrage du nouveau plan.

En effet, avec un chiffre d'affaires dépassant le cap de 3 milliards de dirhams, l'ONCF est en progression de 23% par rapport à 2009, dégageant ainsi une capacité d'autofinancement de 1,1 milliard de dirhams.

L'activité Voyageurs continue d'avoir le vent en poupe. Avec 31 millions de clients transportés, l'ONCF se positionne de plus en plus sur les grands axes de trafic et affine ses logiques marketing pour offrir des produits en adéquation avec les attentes et les besoins des voyageurs.

Quant au fret ferroviaire, il change d'envergure en progressant de 32% par rapport à 2009. Grâce au Port de Tanger-Med, la desserte de Nador, les terminaux conteneurs multimodaux, le fret change aussi de rythme.

Enfin, la nomination de l'Office à la tête de l'UIC Afrique est une reconnaissance internationale confortant notre confiance et motivant nos équipes.

Les acteurs de ces performances ne sont autres que les équipes de cheminots, grâce à leur capacité d'adaptation, leur savoir-faire acquis au fil des ans et leur dévouement dans l'accomplissement de leur mission.

Grâce à l'ensemble de nos ressources humaines, nous poursuivons la réalisation de ces chantiers d'avenir guidant notre ambition d'être le transporteur de référence au service de notre pays.

Mohamed Rabie Khlie
Directeur Général

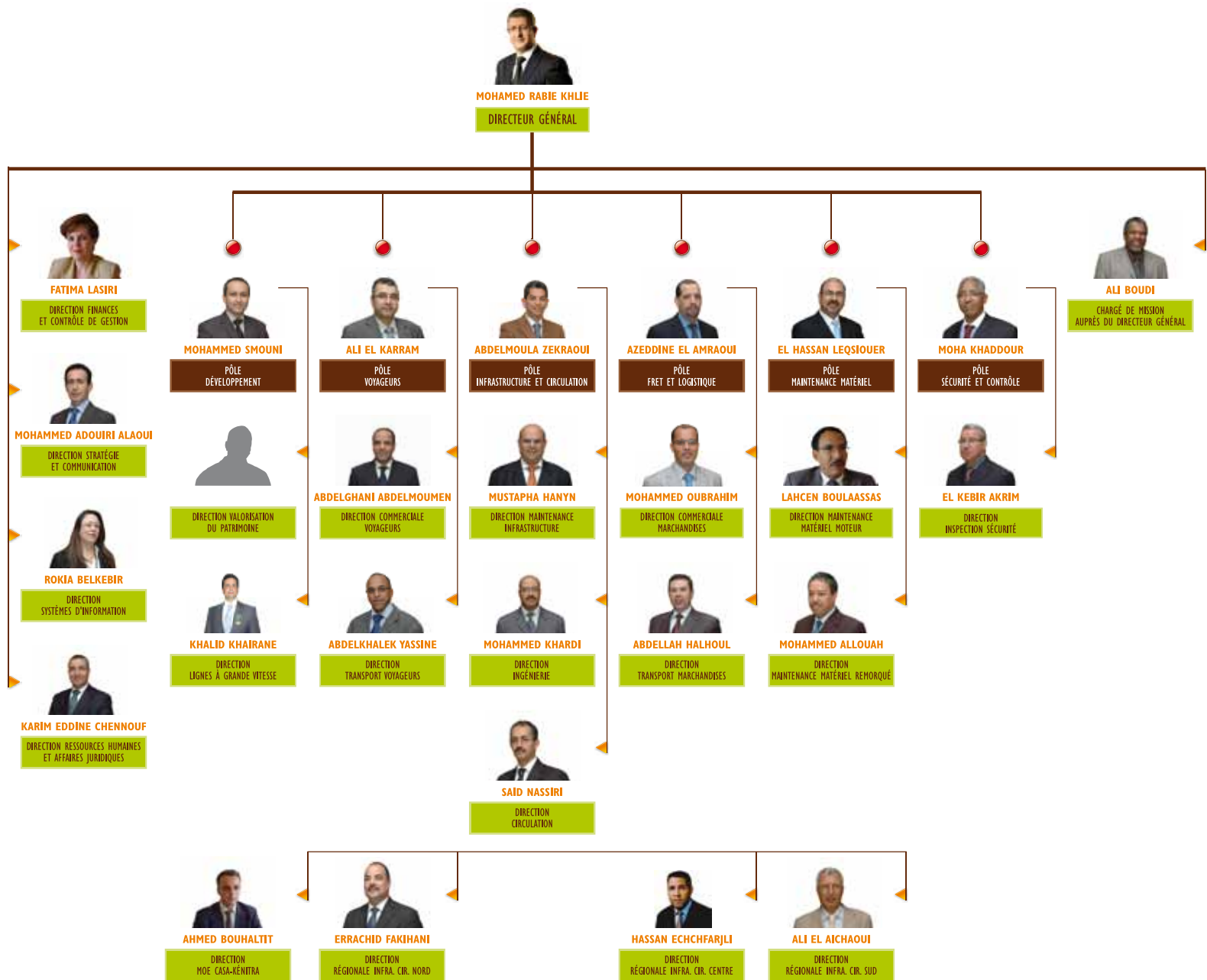
Conseil d'Administration ONCF



| | |
|---------------------------------|--|
| Karim GHELLAB | Ministre de l'Équipement et des Transports |
| Mohamed Jamal BENJELLOUN | Secrétaire Général du Ministère de l'Équipement et des Transports |
| Moha MARGHI | Secrétaire Général du Ministère de l'Agriculture et de la Pêche Maritime |
| Samir TAZI | Directeur des Entreprises Publiques et de la Privatisation Ministère de l'Économie et des Finances. |
| Hicham SMAHI | Directeur des Affaires Économiques au Ministère de l'Intérieur |
| Jamal BOURCHACHEN | Secrétaire Général du Haut Commissariat au Plan |
| Ouatiqua EL KHALFI | Directeur de la Production Industrielle Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies |
| Hind CHKILI | Secrétaire Général du Ministère du Tourisme et de l'Artisanat (Département du Tourisme) |
| Abderrahmane MOKHTARI | Directeur des Ressources Humaines, du Budget et des Affaires Générales Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle |
| Abdelaâdim GUERROUJ | Président du Comité d'Audit |
| Younès TAZI | Membre du Comité d'Audit |
| Ali MIDAN | Contrôleur d'État à l'ONCF |

Organisation de l'ONCF







Faits marquants

Faits marquants

Janvier

- L'ONCF présente aux médias nationaux lors d'une conférence de presse, les différentes infrastructures offertes aux opérateurs économiques, leur permettant d'optimiser leurs chaînes logistiques d'approvisionnement et de distribution.

Février

- Sa Majesté Le Roi Mohammed VI, Que Dieu Le Glorifie, préside à Tanger la signature du nouveau contrat-programme État-ONCF pour la période 2010-2015 ainsi qu'une convention avec le Fonds Hassan II pour le financement du TGV.

Mars

- L'ONCF présente à la presse nationale le dispositif exceptionnel mis en place pour faire face aux conséquences des intempéries sans précédents qui ont touché notre pays.

Avril

- À l'occasion des vacances scolaires du 2^{ème} semestre de l'année 2010, l'ONCF réalise une performance en transportant 1 Million de Voyageurs durant la période allant du vendredi 26 mars au dimanche 04 avril 2010.

Mai

- Sa Majesté Le Roi Mohammed VI, que Dieu Le Glorifie, préside à Oujda la signature de l'accord de partenariat pour la réalisation du projet Urba Pôle Oujda.
- L'ONCF organise un séminaire international destiné aux bailleurs de fonds sur le projet de construction de la 1^{ère} ligne de Train à Grande Vitesse au Maroc qui reliera Tanger et Casablanca.

Juin

- À l'occasion de la célébration de la journée mondiale sans Tabac, l'ONCF obtient le Label Entreprise Sans Tabac, décerné par l'Association Lalla Salma de Lutte Contre le Cancer.
- Inauguration de la nouvelle gare de Rabat ville.
- L'ONCF achève le projet de modernisation de la ligne de Tanger, ayant nécessité une enveloppe de 1,8 milliard de dirhams et permettant la réduction d'une heure sur le temps de parcours sur l'axe Tanger-Casablanca et d'en renforcer la fréquence avec un départ chaque 2 heures dans les deux sens.

Juillet

- Le Directeur Général de l'ONCF est élu président de l'Assemblée Régionale Afrique de l'UIC.
- La plage d'Assilah parrainée par l'ONCF obtient le label pavillon bleu reconnu à l'échelle internationale et récompensant la meilleure qualité de site balnéaire.

Août

- Signature d'une convention de coopération avec le réseau congolais CFCO.

Septembre

- L'ONCF organise à Rabat en partenariat avec l'UIMC (Union Internationale des Services Médicaux des Chemins de Fer), le 28^{ème} congrès des membres et des délégués de l'UIMC, sous le thème «Facteur humain et exigences médicales dans le management de la sécurité».

Novembre

- L'ONCF transporte 1 250 000 voyageurs durant la période de vacances coïncidant avec Aïd Al Adha 1431.

Décembre

- Sa Majesté Le Roi Mohammed VI, Que Dieu L'assiste préside à la gare de Tanger-Ville, la cérémonie de présentation de l'état d'avancement du projet de Train à Grande Vitesse et la signature de plusieurs conventions de financement, accords et contrats s'y rapportant.
- Barid Al Maghrib lance en partenariat avec l'ONCF un nouveau timbre poste intitulé «Les moyens de transport : le Train» lors d'une cérémonie organisée à la Galerie d'exposition de Barid Al-Maghrib à Rabat.
- La Banque Africaine de Développement BAD accorde un prêt de 300 millions d'euros à l'Office National des Chemins de Fer pour le financement des projets d'augmentation de capacité de l'axe ferroviaire Tanger-Marrakech.
- L'ONCF participe au congrès mondial de la Grande Vitesse organisé par l'UIC à Pékin en Chine.



DEPARTS DES TRAINS

الساعة
Heure

الإتجاه
Destination

21:05

مراكش
MARRAKECH

سافر-سطات
MY MEHDI-KEN

21:05

الجديدة
ELJADIDA

AZENMOUR

21:05

وجدة
OUJDA

MEKNES-FES-T

08:00

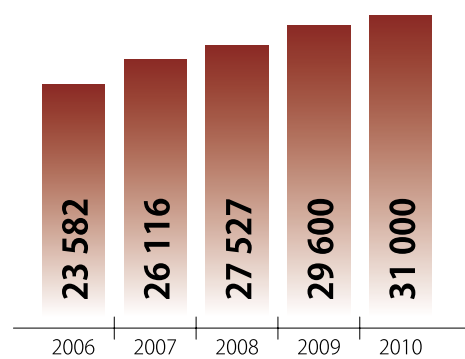
الجديدة
ELJADIDA

AZENMOUR

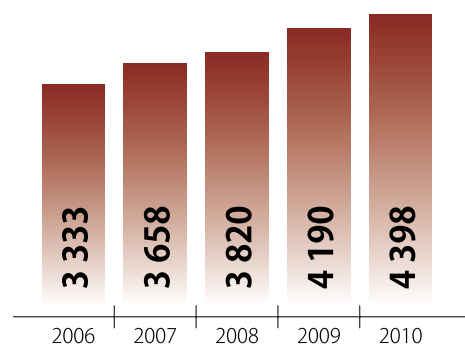
Chiffres clés 2010

Chiffres clés 2010

Transport Voyageurs

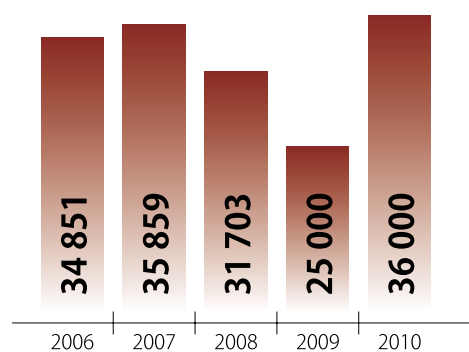


Nombre de voyageurs (en milliers)

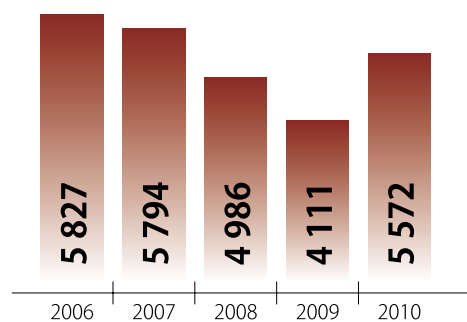


Voyageurs - Km transportés (en millions)

Transport Marchandises

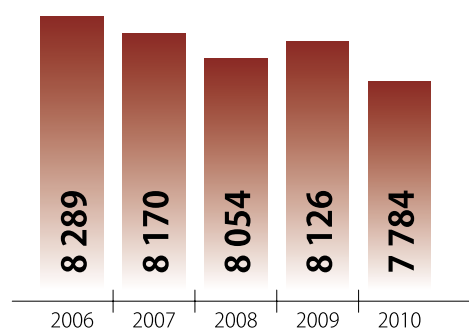


Trafic marchandises (en milliers de tonnes transportées)



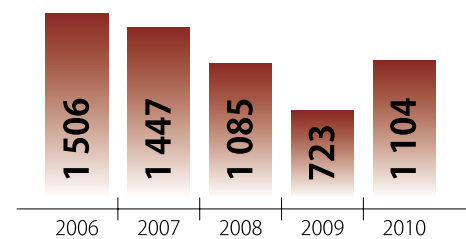
Trafic marchandises (en millions de tonnes kilomètres)

Évolution de l'effectif du personnel



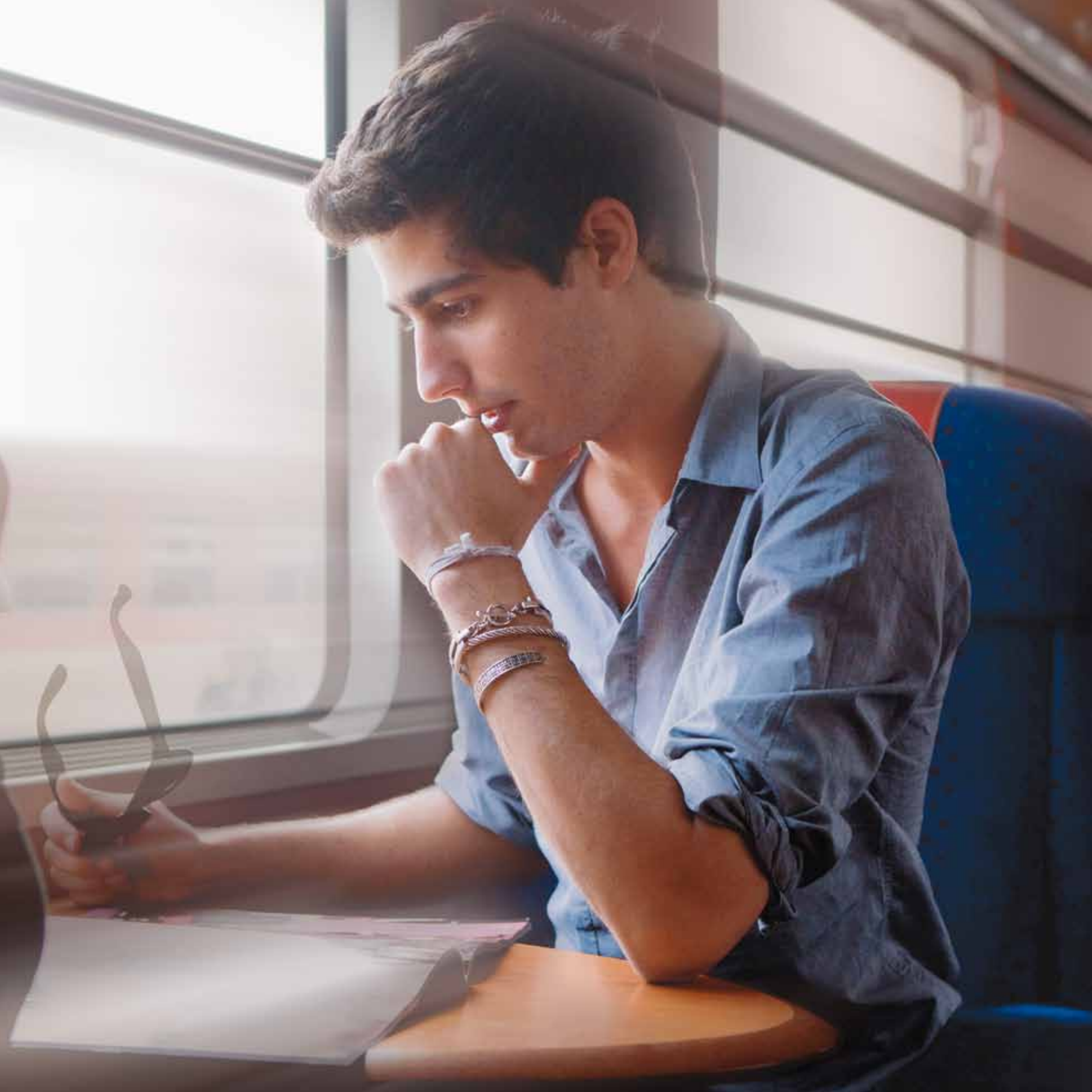
Effectif

Évolution de la capacité d'autofinancement



Capital d'autofinancement (en millions de dirhams)





Résultats et performances commerciales

Résultats et performances commerciales

31 millions de voyageurs au cœur de l'ambition de l'ONCF...

Avec plus de 31 millions de voyageurs dans nos trains en 2010, l'Activité Voyageurs a le vent en poupe.

Cette performance n'est pas le fruit du hasard. Grâce à la mise en œuvre d'une stratégie marketing et un positionnement de plus en plus important sur les grands axes de trafic, l'ONCF offre des produits répondant aux attentes et aux besoins de ses clients.

Chaque réalisation montre que l'ONCF vise juste. La ligne Casablanca-Tanger en est la meilleure preuve, avec une croissance de 30% depuis que les trains ont gagné une heure sur leur temps de parcours. La gare de Rabat-Ville est devenue le principal point d'entrée de la capitale du Royaume depuis les énormes améliorations effectuées.

1. Une amélioration soutenue de l'offre de transport

Aujourd'hui, l'augmentation du nombre de trains, la généralisation progressive de l'horaire cadencé sur toutes les lignes, la réduction des temps de parcours et des délais de correspondance permettent d'offrir aux voyageurs le meilleur du voyage.

Ainsi, le nombre de trains qui sillonnent le réseau chaque jour a augmenté de 7%. La flotte ONCF est désormais de 210 trains assurant les services régionaux (Trains Navettes Rapides) et les grandes lignes. Les TNR relie Casablanca aux villes de Rabat, d'El Jadida, de Settat ainsi que le site de l'aéroport international Mohammed V. Ils continuent d'engranger des parts de marché compte tenu de leur service bien adapté aux besoins spécifiques d'une clientèle constituée en majorité de navetteurs.

Les trains Grandes Lignes leur empruntent le concept de cadencement, simple et pratique, en rencontrant un véritable succès. Ainsi, les trains partent de Casablanca chaque heure sur Fès et chaque 2 heures sur Tanger et Marrakech. De même, la ligne de Nador a été renforcée par la mise en service des trains directs reliant cette agglomération à Casablanca et Fès, en plus des liaisons en correspondance à Taourirt avec les principales villes du Royaume (Tanger, Oujda, Marrakech...).

2. Des petits prix pour tous

Dans le cadre de sa politique marketing visant à attirer de nouveaux clients et à fidéliser les usagers, l'ONCF a mis en place un nouveau système de tarification basé sur des offres multiples et diversifiées :

- des prix différents selon les périodes de pointe ou périodes creuses afin d'homogénéiser la demande et de décongestionner les trains fortement sollicités ;
- des réductions sur certains trains en fonction des réservations ;
- des offres tarifaires adaptées à chaque segment de marché ;
- carte CHABAB pour les jeunes de moins de 26 ans ;
- carte HIKMA pour les seniors ;
- carte RAIL-PASS pour les touristes et les MRE ;
- des promotions sur le prix de ces cartes ayant enregistré une croissance remarquable.

3. La qualité de service : une priorité

En certifiant l'Activité Voyageurs ISO 9001, l'ONCF s'est inscrit dans un processus d'amélioration continue. Ce processus devrait permettre à terme d'atteindre un taux de satisfaction clientèle de 80%, vis-à-vis des prestations dans les gares et à bord des trains.

Afin de toujours offrir un service de qualité à ses clients, l'ONCF s'est doté des instruments nécessaires pour mesurer le niveau de satisfaction, identifier les changements à mener et définir les leviers d'amélioration (baromètre qualité, sondages réguliers, client mystère...).

3.1 L'amélioration du confort à bord

L'ONCF poursuit ses efforts de modernisation des trains en s'alignant sur les standards internationaux aussi bien au niveau des équipements de bord que du confort ; et ce afin de toujours mieux répondre aux attentes des voyageurs.

- La totalité des trains directs circulants sur les axes Casablanca-Fès et Casablanca-Tanger sont composés de rames renouvelées.
- Sur l'axe Fès-Marrakech, de nouvelles voitures modernes sont venues augmenter le confort en 1^{ère} classe.
- Sur l'axe Casablanca-Rabat, la totalité des trains navettes rapides sont à présent assurés par les 24 rames duplex récemment acquises.
- Un système d'accompagnement et de nettoyage des trains a été mis en place pour renforcer la sécurité des voyageurs et améliorer la propreté à bord.

3.2 Des gares toujours plus conviviales

De nouvelles gares sont nées, Marrakech, Mohammédia, Salé, Fès... et la toute dernière, la gare de Rabat Ville.



Résultats et performances commerciales

Après 30 mois de travaux et un investissement de plus de 40 millions de dirhams, l'ONCF a mis en service en 2010 la nouvelle gare de Rabat-Ville : un espace trois fois plus grand, s'étendant sur trois niveaux où modernité rime avec fonctionnalité. Rabat-Ville est à présent un véritable rail-center abritant une vingtaine d'enseignes, un espace food-court et divers services (location de voiture, téléphonie, kiosque...).

Accueil, formation, sensibilisation et renforcement des équipes... Rien n'est laissé au hasard pour accueillir nos clients dans les meilleures conditions et leur communiquer l'information utile en temps réel.

Enfin, la mobilisation spontanée de nos équipes a permis de faire face à la forte affluence des voyageurs à l'occasion de Aïd El Fitr et Aïd El Kebbir ainsi que d'assurer la continuité du trafic lors des intempéries qu'a connues l'année 2010.

La volonté de l'ONCF est de garantir le droit à la mobilité pour tous. Pour cette raison, l'ONCF et ses équipes continuent d'investir et de s'investir pour améliorer l'offre en permanence et faire des déplacements de ses clients des moments toujours plus agréables.

Le Fret, reprise de la croissance

L'année 2010 marque un tournant important de l'activité fret qui connaît un accroissement notable, fruit de l'implémentation opérationnelle de la stratégie annoncée en octobre 2009 et de la reprise du transport des phosphates après une année de repli dû à la crise internationale.

Le trafic Fret est passé globalement de 25 millions de tonnes en 2009 à 36 millions, soit une progression de 42%.

Une progression remarquable du transport des phosphates

Le transport des phosphates est revenu à la normale après une année 2009 difficile suite à la conjoncture internationale.

Cette amélioration en volume est accompagnée par un important effort d'adaptation du trafic au profit des axes stratégiques pour accroître la valorisation du minerai dans les unités de Jorf Lasfar et Safi. Ainsi de nouveaux records, ont été enregistrés sur l'axe Khouribga/Jorf Lasfar avec 10 millions de tonnes et sur l'axe Safi avec 9,4 millions de tonnes.

Un développement accru du Fret marchandises

Durant l'année 2010, l'activité marchandises (hors phosphates) s'est nettement appréciée et a fortement contribué à la croissance de l'activité globale du fret ferroviaire. Les principaux facteurs de cette croissance se déclinent comme suit :

- le développement du trafic ferroviaire des ports de Tanger-Med et Nador ;
- la consolidation et le développement des plans logistiques sectoriels, notamment des céréales et des hydrocarbures ;

C'est ainsi que par rapport à 2009, l'activité marchandises s'est soldée par une évolution très positive :

- 32% en tonnage, soit un transport additionnel de 2,2 millions de tonnes ;
- 33% du CA, soit une amélioration de 100 millions de dirhams.

Cette progression est le résultat de l'actionnement des leviers-clés de croissance de cette activité, ci-dessous développés.

Les leviers-clés de croissance

1) Développement des plans logistiques des Céréales et des Hydrocarbures

- Le trafic des céréales par voie ferrée s'est accru de 29% et ce,

grâce à la concrétisation de certains projets de construction de silos à céréales initiés par de nouveaux clients notamment à Casablanca, Marrakech et Sidi Slimane ;

- Le développement et l'amélioration de la logistique (installations ferroviaires et moyens d'emportage et de dépotage) des terminaux ferroviaires d'hydrocarbures de Mohammédia et de Jorf Lasfar ont permis à l'ONCF de consolider sa part dans le marché des produits pétroliers. Le taux d'augmentation réalisé au titre de ces transports est de 39%.

2) Captation du potentiel de trafic des nouvelles dessertes de Tanger-Med et de Nador

Les efforts déployés depuis la mise en service de la desserte du port de Nador ont permis :

- d'assurer le démarrage des transports de charbon à partir du mois d'avril au profit de la centrale thermique de Jerrada (200 000 tonnes en 2010).
- de développer les transports de billettes par des trains complets entre l'aciérie SONASID de Jorf Lasfar et son laminoir de Nador (110 000 tonnes transportées en 2010).
- de développer les transferts en brouettage de billettes entre le port de Nador et le laminoir de SONASID à Selouane.



Résultats et performances commerciales

L'activité ferroviaire au niveau du port de Tanger-Med a été confortée par la signature, au mois d'octobre 2010, avec Maersk d'un accord portant sur le transfert de conteneurs depuis le port vers le terminal ferroviaire de Casablanca (MITA). Le trafic de conteneurs réalisé pendant les trois derniers mois de 2010 a porté sur un volume d'environ 3 000 boîtes.

3) Accroissement de la part du trafic ferroviaire dans les ports de Casablanca et Jorf Lasfar

S'agissant d'un important levier de la stratégie de développement de l'activité Fret, le renforcement et l'optimisation des installations logistiques ferroviaires au sein des ports de Casablanca et de Jorf Lasfar, et la veille instaurée au niveau des différents quais opérationnels de ces ports, ont permis à l'ONCF d'accroître son activité à partir de ces infrastructures pourvoyeurs de trafic respectivement de 59% et 17%.

4) Exploitation du terminal à conteneurs (port sec) de Casablanca Mita

La mise en exploitation du premier terminal ferroviaire à conteneurs multimodal, sous douane, de Casablanca MITA a joué le rôle de centre d'attraction des conteneurs par trains complets

à partir du port Tanger-Med et du port de Casablanca. Un chiffre d'affaires de 26 millions de dirhams réalisé en 2010, contre 15 en 2009, promet une forte activité dans les années avenir.

Analyse sectorielle

Les différents secteurs de l'activité, profitant des effets bénéfiques de la relance de l'économie mondiale et des facteurs favorables qui ont impacté l'économie nationale, ont affiché dans l'ensemble un comportement positif.

Le volume des marchandises (hors phosphates) : En progression

Au titre de l'année 2010, le volume des marchandises transportées a atteint 9 millions de tonnes, enregistrant une progression de 32% par rapport à 2009. En effet, tous les secteurs dans lesquels l'ONCF opère se sont inscrits à la hausse.

a) Secteur de l'agriculture : Consolidation et développement du plan Logistique Céréalière

Le Plan Logistique Céréalière constituant l'axe stratégique pour le renforcement de la position du rail dans la filière céréalière a connu en 2010 la concrétisation de trois grands projets de silos à céréales au niveau des gares

de Sidi Slimane, de Marrakech et de Casablanca.

Le trafic ferroviaire des céréales a connu en 2010 une progression notable de 29%.

b) Secteur de l'énergie :

Un secteur en plein essor

Avec un volume transporté de 1,36 millions de tonnes, la part du chiffre d'affaires généré par ce secteur par rapport au fret global s'élève à 35%. En effet la dynamique commerciale a été couronnée par :

- le démarrage du transport, en avril 2010, du charbon au départ du port de Nador sur la centrale thermique de Jerrada après la mise en service de la ligne Taourirt/Nador.
- la consolidation de la part du rail dans le marché du fuel de la centrale thermique de Kénitra, après l'amélioration des installations logistiques du terminal pétrolier de Zénata.

c) Le trafic des conteneurs : 2010, année de décollage

A travers son activité logistique conteneurs, l'ONCF a réalisé en 2010, un chiffre d'affaires de 46 millions de dirhams soit une progression de 53% par rapport à 2009.

S'inscrivant dans l'optique d'accompagner la croissance du marché des conteneurs au Maroc, l'ONCF continue d'achever ses installations ferroviaires au sein du port de Tanger-Med et de mettre en œuvre son programme de plateformes logistiques dans les différentes régions économiques du pays.

Aussi ce dynamisme a eu comme corollaire la signature de la convention de partenariat, en octobre 2010, entre l'ONCF et MAERSK pour assurer le transport des conteneurs en trains complets sur l'axe port Tanger-Med et le terminal ferroviaire sous douane (port sec) de Casablanca.

d) Secteurs Minerais et ciments : Une expansion confirmée

Malgré la reprise constatée lors des trois derniers mois de 2010, le secteur des BTP a connu en 2010 un ralentissement de son activité par rapport à la tendance enregistrée lors de ces trois dernières années.

Cependant , les efforts déployés par l'ONCF en matière d'accompagnement des opérateurs du secteur BTP et Mines par l'intégration du rail dans leurs chaînes logistiques ont permis au trafic ferroviaire de s'inscrire dans un trend haussier, enregistrant ainsi une progression en volume de 25% par rapport à l'année 2009.





ONCF

Stratégie et développement

Stratégie et développement



Rihane 50, un projet d'entreprise performant et structurant...

La vision de l'ONCF à l'horizon 2015 découle d'une démarche participative constituant le socle de son Projet d'Entreprise baptisé Rihane 50, en référence aux défis à relever d'ici là : transporter 50 millions de voyageurs et 50 millions de tonnes de marchandises.

Ce projet d'entreprise est un outil de travail au quotidien. Se révélant indispensable et efficace, il a permis de piloter et de mener à terme tous les projets inscrits dans le plan d'investissement.

En étant à la base du nouveau cycle de développement 2010-2015, ce projet se veut encore plus pertinent, apportant un lot de projets structurants dont celui de la ligne à grande vitesse.

Ainsi en 2010, ce système de pilotage a été revu pour répondre aux impératifs suivants :

- s'adapter à la nouvelle structure organisationnelle de l'ONCF, basée sur la création de nouveaux domaines d'activité stratégiques...
- responsabiliser les acteurs des domaines d'activité stratégique pour une meilleure contribution au déploiement du projet.

Rihane 50 vit donc au rythme de notre entreprise. Grâce à ce projet, notre feuille de route sera bien tenue pour assurer tous nos engagements à travers 5 axes portés par l'ensemble des équipes :

- devenir le transporteur de référence au service des clients ;
- être une entreprise toujours plus performante et assurer une croissance continue ;
- devenir un modèle en matière de gestion des ressources humaines ;
- être une entreprise au service de la collectivité ;
- être un partenaire de référence pour nos fournisseurs.

Contrat-programme 2010-2015, un nouveau cycle de développement

Le contrat-programme 2005-2009 signé entre l'ONCF et l'État pour un investissement de 18 milliards de dirhams a été consacré à la mise à niveau du réseau conventionnel et à l'amélioration de sa capacité. Ce contrat a été un réel succès.

Pour preuve, les objectifs initialement fixés dans ce contrat-programme ont été largement dépassés. L'ONCF a réalisé un chiffre d'affaires annuel moyen de 2,82 milliards de dirhams contre les 2,25 initialement prévus, ainsi qu'un résultat opérationnel moyen

de plus de 760 millions de dirhams contre 498 millions de dirhams attendus. Le seuil de capacité d'autofinancement de l'ONCF a été largement franchi.

Encouragé par ces performances, l'ONCF vient de signer un nouvel accord avec les pouvoirs publics pour la période 2010-2015.

Ce contrat comprend un programme d'investissement de près de 33 milliard de dirhams, dont 20 consacrés au train à grande vitesse et 13 au développement et à la modernisation des lignes conventionnelles.

Ainsi, la capacité sur certains axes prioritaires sera renforcée : triplement des voies entre Casablanca et Kénitra, doublement partiel de Settat à Marrakech, électrification et renouvellement de la ligne Fès-Oujda. De nouvelles plates formes logistiques seront déployées, les gares modernisées et les systèmes de sécurité et de signalisation seront renforcés davantage.

Les avancées réalisées dans le cadre du train à grande vitesse profiteront à l'ensemble des projets de l'ONCF en termes de management, d'approche commerciale et de gestion de projet.

Le TGV permettra un développement conséquent de l'ensemble des services offerts et permettra de réaliser un saut qualitatif pour l'ensemble de nos clients.



Stratégie et développement

Le projet TGV, tremplin de l'ambition ONCF

Le projet de Train à Grande Vitesse a connu des avancées à tous les niveaux.

1. Infrastructures et équipements ferroviaires

La réalisation de 200 km de lignes à Grandes Vitesse entre Tanger et Kénitra nécessitera la mise en place de nombreuses infrastructures et équipements : l'installation d'un poste de commande à distance, la création d'une centrale sous-station à Rabat, une signalisation (ERTMS), un système de télécommunication (GSM-R) et le réaménagement des installations ferroviaires des gares de Tanger-Ville, Kénitra, Rabat-Agdal et Casablanca-Voyageurs.

L'année 2010 a connu la réalisation de :

- tracé de la ligne arrêté en mars 2010 ;
- mise en place des maîtrises d'œuvre (MOE) en mai 2010 ;
- lancement des travaux préparatoires en juillet 2010.
- lancement des consultations pour :
 - * présélection des entreprises de Génie Civil ;

- * travaux de pré-chargement des plateformes Zone Nord ;
- * fourniture de ballast pour les lignes et installations terminales ;
- * fourniture de traverses.

2. Matériel roulant

L'ONCF et Alstom ont signé un contrat portant sur l'acquisition de 14 rames duplex deuxième génération. Ces rames sont composées chacune de deux motrices encadrant huit remorques articulées, dont deux de première classe, cinq de seconde classe et une buvette. Chaque rame offre une capacité de 533 places assises dont 10% sont réservées aux personnes à mobilité réduite et deux espaces pour usagers de fauteuils roulants. La livraison de la 1^{ère} rame est prévue fin 2014.

3. Atelier de maintenance

Un atelier de maintenance d'une capacité de 30 rames et d'une superficie de 22 Ha sera construit à Tanger. Cet atelier dont la surface couverte sera de 30 000 m² sera achevé en mars 2014 et mis en service en août 2014.

4. Foncier

L'indemnisation effective des dégâts de surface a été entamée en 2010.

Avancement de la procédure foncière :

- expropriation (26%) ;
- incorporation (4%) ;
- constatation état des lieux (25%).

5. Prochaines étapes en 2011

- Achèvement des travaux préparatoires (Dégagement des emprises et travaux de renforcement des sols compressibles) ;
- Début des travaux de Génie Civil (Terrassement et construction d'ouvrages d'art) ;
- Signature du contrat pour la conception et la réalisation de l'atelier de maintenance de Tanger.

La valorisation du patrimoine, un axe stratégique de développement

La valorisation du patrimoine de l'ONCF porte aussi bien sur le développement et la modernisation des gares que sur les plateformes logistiques et les projets immobiliers.

1. Valorisation des espaces gares

Le réaménagement des gares opéré par l'ONCF s'inscrit dans cette recherche

de la qualité de service.

Appelées à devenir de véritables pôles d'échange, tout y est pensé pour favoriser une complémentarité intelligente et adaptée : des parkings facilement accessibles, des stations de taxi proches, des terminaux de bus et bien entendu de nombreuses connections avec les liaisons ferrées urbaines et suburbaines.

En 2010, la gestion déléguée des gares de Rabat Ville et Marrakech a été mise en œuvre. Il a également été procédé à la finalisation des programmes concernant les espaces commerciaux de la gare de Casa-Port et l'extension de la gare de Fès. La gestion déléguée comprend les prestations techniques (maintenance), les prestations de service (sécurité, nettoyage et entretien des espaces verts), la gestion locative (recouvrement des redevances) et la gestion commerciale (animations et événements visant la promotion du Rail Center).

2. Plateformes logistiques

Durant l'année 2010, la logistique s'est vue accorder une importance capitale à travers le lancement de plusieurs programmes et études :

- signature du contrat-programme logistique en avril 2010 ;
- lancement des consultations pour l'attribution de la construction de la première phase de la plateforme de MITA à Casablanca.



Stratégie et développement

- réalisation d'une étude pour la mise en œuvre du Plan ONCF logistique Emergence P.O.L.E.

3. Valorisation des espaces hors-gares

En 2010, les projets de valorisation ont connu des avancées majeures :

- le suivi des études de programmation, de faisabilité et de plans d'aménagement sectoriels a été mené pour le projet Urba Pôle d'Oujda.
- les études de Master plan pour la valorisation des emprises ferroviaires ont été lancées pour les sites de Casa-Voyageurs, Taza et Fès.
- dans la continuité de la valorisation du patrimoine, le suivi des travaux du projet Urba Pôle à Oujda en concertation avec la CDG et le lancement des études de conception des pôles «échanges» et des gares Grande Vitesse est prévu pour 2011.

4. Modernisation des gares

L'année 2010 a été celle de la modernisation des gares. A cet effet, l'ONCF poursuit les travaux de construction des nouvelles gares de Mechraa

Belksiri, Ksar El Kebir, Souk El Arbaa et l'extension des gares de Salé-Ville et Mohammédia. Les études relatives à la construction des nouvelles gares de Casa-Port, Benguerir et Taourirt se poursuivent, ainsi que l'extension de la gare de Fès.

L'exécution du projet de la nouvelle gare de Casa-Port a enregistré un glissement au niveau de l'avancement de son exécution, dû aux pluies exceptionnelles qu'a connues la région en 2010.

RER de Casablanca

L'analyse des scénarii de développement de la desserte ferroviaire urbaine Al Bidaoui de Casablanca a conclu que toute amélioration de l'offre actuelle basée sur l'infrastructure existante ne répondrait pas à la demande constatée. D'où, la nécessité de dédier une ligne pour offrir une capacité maximale et des dessertes en adéquation avec les flux de déplacements.

Le RER d'une longueur de près de 63 km dont 9 km en souterrain sera réalisé sur une nouvelle plateforme ferroviaire, en double voie, parallèle à la ligne actuelle entre Mohammedia et Casa-Port d'une part, et entre Casa Sud (actuelle halte Facultés) et l'Aéroport Mohammed V, d'autre part.

Le RER constitue une composante importante et prioritaire du réseau global retenu pour le développement du transport urbain au sein du Grand Casablanca.

Il desservira les pôles urbains régionaux : Mohammédia et les villes de Zenata et Nouaceur, ainsi que les principaux quartiers générateurs de déplacements : Sidi Bernoussi, Hay Mohammadi, Aïn Sebaâ, le Centre Ville, Hay Hassani, quartier Ennassim, Sidi Maârouf.

Le RER disposera de deux services distincts :

- un service périurbain reliant Mohammédia et l'aéroport Mohammed V ;
- un service urbain permettant de doubler la fréquence sur le tronçon Aïn Sebaâ-Ennassim.

L'état d'avancement de ce projet se présente comme suit :

Achèvement des études d'Avant Projet
Sommaire du RER relative à :

- l'infrastructure générale, les ouvrages d'assainissement, les petits ouvrages d'art, un tunnel selon deux solutions (tunnelier et tranchée couverte) et l'étude de définition des grands ouvrages d'art et des gares ;

- le système d'exploitation ferroviaire nécessaire pour la future desserte urbaine.

La réalisation de ce projet est tributaire du montage financier à arrêter avec les différents intervenants.





Sécurité et sûreté ferroviaires,
témoins d'un réseau sain et durable

Sécurité et sûreté ferroviaires, témoins d'un réseau sain et durable

Priorité absolue et valeur fondamentale du management de l'ONCF, la sécurité des circulations est un atout permettant de garder une longueur d'avance sur les autres modes de transport. La sûreté des personnes et des marchandises est une préoccupation quotidienne de l'entreprise.

Face aux enjeux de ces deux composantes fondamentales du système ferroviaire, l'ONCF se mobilise, anticipe et se dépasse en s'imposant une règle de conduite stricte : intégrer en permanence les exigences de la sécurité dans tous les aspects de l'exploitation ferroviaire, en se fixant des objectifs ambitieux et en mettant au point des plans d'actions opérationnels pour les atteindre.

La sécurité des circulations

Afin de répondre aux critères de sécurité extrêmement rigoureux qu'il s'est fixé, l'ONCF s'est doté d'une organisation concentrant son action sur l'amélioration de la gestion opérationnelle à travers 3 composantes clés : l'élément humain, les procédures dont la réglementation, les installations du réseau ferré et le matériel roulant.

La modernisation et l'amélioration du système de sécurité ferroviaire restent une préoccupation permanente de notre

office. Il en est de même pour le système de management de la sécurité (SMS) dont une étude est lancée avec un consultant externe pour aboutir à une refonte du système actuel pour l'adapter aux exigences actuelles du trafic et préparer l'exploitation du train à grande vitesse.

En plus de l'importance donnée à la formation du personnel, l'ONCF a instauré le prix annuel de la sécurité pour développer les initiatives individuelles et l'esprit d'équipe. Ce prix est décerné aux collaborateurs et entités qui se sont distingués par leur apport pour l'amélioration de la sécurité du réseau.

La sécurité des voyageurs et des biens

Pour l'ONCF, la sûreté est une problématique globale. Elle concerne aussi bien les clients, leurs biens que les équipes exerçant sur leurs sites d'activité.

Sûreté des voyageurs

Le baromètre qualité de l'ONCF indique que les clients placent la sûreté en tête des items motivant le choix de leur mode de déplacement. Fort de cet atout, l'ONCF multiplie les initiatives pour renforcer la sûreté dans ses enceintes à travers :

- la veille et la vigilance de l'ensemble du personnel visant à détecter toute situation anormale quel que soit leur domaine d'activité ;
- la présence permanente des éléments de la Police ferroviaire (PI) dans les gares et à bord des trains ;
- la sous-traitance des activités de gardiennage à des sociétés privées ;
- le recours aux autorités notamment pendant les périodes de grande affluence des voyageurs ;
- la généralisation des dispositifs de surveillance, d'enregistrement et d'alerte grâce à l'installation de caméras vidéo dans la majorité des gares.

Suppression des passages à niveau

Dans le souci de supprimer le risque d'accident au droit des passages à niveau, l'ONCF a déployé un vaste programme de suppression de ces passages à niveau dont l'objectif est d'en réduire le nombre d'une manière considérable.

Durant l'année 2010, l'ONCF a supprimé 21 passages à niveau dans le cadre du programme sus-cité.

Inondations

Durant l'année 2010, qui a connu des intempéries exceptionnelles, un vaste programme de prévention et de rétablissement des dégâts causés par les inondations a été entrepris d'une part pour rétablir la situation perturbée et d'autre part pour prévoir les ouvrages hydrauliques nécessaires pour faire face à d'éventuelles inondations.

Sûreté du personnel

Au-delà des stratégies commerciales et des programmes d'investissement ambitieux, le management «Qualité et Sécurité au travail» constitue une préoccupation essentielle pour l'ONCF. Pour assurer à tous un cadre de travail sain l'ONCF veille sur :

- la sensibilisation permanente des équipes sur les risques potentiels liés à leur activité via des sessions de formation en matière d'hygiène et de sécurité ;
- la nécessité de se doter des équipements indispensables à leur protection ;
- l'élaboration de procédures conformes aux standards internationaux à même de préparer le personnel à la certification de leur site de travail.



Sécurité et sûreté ferroviaires, témoins d'un réseau sain et durable

Le nombre très faible d'incidents enregistrés et les prix nationaux décernés dans le domaine de la sécurité témoignent de la pertinence des actions engagées par l'ONCF.

Visant un renforcement et un enrichissement toujours plus important de son système de sécurité, l'ONCF participe régulièrement aux plateformes d'échanges et aux forums «Sécurité» et «Sûreté» organisés par l'Union Internationale des Chemins de Fer (UIC).

Aussi, tous les deux ans, un séminaire international traitant de la sécurité et de la sûreté ferroviaire est organisé par l'entreprise. En avril 2011, se tiendra à Ifrane le prochain séminaire portant sur la sécurité des systèmes ferroviaires à grande vitesse et notamment les procédures de mise en exploitation d'un tel système.

Ces partenariats conclus à l'échelle internationale constituent pour l'ONCF non seulement une reconnaissance de la part des experts de la maîtrise de son système de sécurité mais surtout un capital confiance lui permettant d'aborder en toute sérénité une nouvelle ère, celle de la grande vitesse.

Système de management de l'environnement

En 2010, les prestations voyageurs et fret ont été couronnées par l'obtention de la certification ISO 9001. Ce couronnement n'est pas une finalité en soi mais il permet à l'Office de s'inscrire dans un processus d'amélioration continue pour mieux satisfaire ses clients.

En tant qu'entreprise au service de la collectivité, le développement durable est une préoccupation prioritaire de l'ONCF dans sa stratégie telle que spécifiée dans le projet d'Entreprise 2010/2015 (Rihane 50). Il y répond entre autres en s'engageant dans la mise en œuvre d'un Système de Management Environnemental (SME) conformément au référentiel ISO 14001...





L'infrastructure et le matériel roulant

L'infrastructure et le matériel roulant



S'engager pour un réseau de transport durable

Visant à garantir un niveau maximal de sécurité et des conditions d'exploitation optimales en termes de disponibilité et de fiabilité, le programme de maintenance de l'ONCF repose sur trois axes essentiels : l'entretien courant, la réhabilitation et le renouvellement des équipements ainsi que les opérations de surveillance et de vigilance.

Pour faire face aux exigences croissantes en matière de charge, de vitesse et de volume de trafic, l'ONCF améliore au quotidien une politique d'entretien fondée sur des méthodes adéquates de planification et de gestion de la maintenance.

Parallèlement, l'ONCF poursuit le renouvellement et la modernisation de son réseau en investissant dans des projets structurants programmés dans le cadre du nouveau contrat-programme qui le lie avec l'État pour la période 2010-2015.

Maintenance de l'infrastructure

Grâce à la modernisation du parc des engins de contrôle et d'inspection, la durée de vie du rail est prolongée. L'entretien s'en trouve optimisé et l'exploitation durant les travaux moins impactée.

1. Maintenance au Quotidien

Renouvellement des voies et ballasts

L'axe le plus sollicité du réseau, en l'occurrence Casablanca-Rabat a connu un renouvellement de 50 km de voies. De même, 32 km de voie ont été renouvelés sur l'axe Settat-Marrakech. Les travaux sont encore en cours sur les 54 km de voie entre les gares de Mansouria et Skhirat.

Certaines spécificités ont caractérisé le déroulement de ces travaux : la circulation des trains à 60 km/h sur la zone de renouvellement des voies et ballasts proprement dite, un gain sur le minutage alloué aux ralentissements grâce à l'utilisation du stabilisateur dynamique derrière RVB de 80 km/h, l'activation des travaux de libération de la voie, la mise en circulation des trains à vitesse normale et le déplacement des signaux de chantier sans entraver les travaux.

Déploiement des automatismes et des nouvelles technologies

L'installation de détecteurs de boîtes chaudes à travers le réseau a été entamée avec la mise en service du 1^{er} équipement opérationnel à Mouline El Oued.

Des essais sont en cours pour la mise en place du système de pesée en mouvement, de détection des défauts des roues, de chargement et de comptage des essieux.

2. De nombreux projets achevés

Amélioration de la ligne Casablanca-Tanger

Le projet d'amélioration de la ligne Casablanca-Tanger a porté sur la mise en service de 4 nouvelles gares (Dalia, Tnine S.Yamani, Oued Al Makhazine et Kariat), la construction d'un raccourci entre les gares de Sidi Yahia et Mechraa Bel Ksiri, l'électrification de 350 km de lignes (Tanger-Tanger-Med : 50 km, Tanger-Sidi Kacem : 250 km, Sidi Yahia-M.B Ksiri : 50 km).

Dans la lignée du projet, 11 sous-stations ont été mises en service et 70 km de voie ont été renouvelés.

L'ensemble de ces travaux, associés à la construction du raccourci ont permis aux trains assurant la liaison Casablanca-Tanger de gagner 1 heure sur leur temps de parcours.



L'infrastructure et le matériel roulant

Construction d'ouvrages d'art

L'année 2010 a vu l'achèvement de la construction de 13 ponts-rails, 6 ponts-route, 2 passerelles et 11 ouvrages hydrauliques.

3. Les projets d'investissement pour la période 2010-2015

2010 est la première année du nouveau plan d'investissement de l'ONCF pour la période 2010-2015. Elle a été consacrée aux études et à la préparation des chantiers à mener.

Ces projets concernent principalement la mise à niveau de la ligne de Settat-Marrakech, l'augmentation de capacité de l'axe Casablanca-Kénitra, la mise à niveau des lignes de Fès-Oujda et Tanger-Sidi Kacem.

La maintenance du matériel au service de la fiabilité et du confort

1 580 collaborateurs s'investissent chaque jour pour garantir les meilleures performances en termes de fiabilité et de disponibilité du matériel roulant.

Ainsi, en 2010, malgré des conditions d'exploitation commerciale sollicitant en permanence tant le matériel pour le transport des voyageurs

que celui du fret logistique, tous les indicateurs de performance du matériel roulant ont été améliorés ou maintenus conformément aux objectifs stratégiques de l'ONCF.

Acquisition de nouvelles locomotives électriques

16 nouvelles locomotives ont été réceptionnées totalisant un lot de 20 et portant ainsi le nombre total du parc des locomotives de traction électrique en exploitation à 89 pour une puissance totale de 340 800 Kw au lieu de 244 800 Kw.

Acquisition de la dernière rame duplex

En juillet 2010 a été livrée la dernière rame à deux niveaux. Le parc total des rames duplex compte à présent 24 rames duplex et le parc des rames automotrices 38. Cette acquisition a permis d'améliorer la capacité du parc en termes de places assises soit une augmentation de 38%.

Rénovation des voitures à voyageurs

Ce grand chantier vise l'amélioration des conditions d'accueil et du confort à bord des trains. Cette opération permettra de moderniser à terme l'ensemble du parc des voitures de transport des voyageurs.

Elle est programmée en deux phases :

- la rénovation d'un lot de 100 voitures portant sur des éléments relatifs au confort et à la sécurité (Sièges, climatisation, sonorisation, sanitaires, aménagement d'espaces familles, fermeture automatique des portes...)
- la rénovation d'un deuxième lot de 213 voitures à voyageurs au titre du programme d'investissement 2010-2015 permettant le rajeunissement et l'augmentation de la durée de vie de la totalité du parc des voitures à voyageurs.

Rénovation des rames automotrices ZM assurant la liaison Aéroport, Settat et Jadida

L'ONCF a entrepris la remise à neuf des équipements techniques et de confort des rames ZM, avec un nouveau design agréable, moderne et adapté au type du service assuré. D'une enveloppe budgétaire globale de 200 MDH environ, l'exécution de ce projet démarrera dès le 2^{ème} semestre 2011 dans les ateliers ONCF avec le concours du constructeur d'origine de ce matériel.

Mise à niveau du parc des locomotives

Une enveloppe de 100 millions de dirhams a été attribuée au titre du plan

de développement en cours pour la fiabilisation des locomotives électriques. Le projet consiste en la réalisation d'une opération de normalisation à mi-vie de ces équipements de plus en plus sollicités.

Pour permettre une exploitation des locomotives diesel dans les meilleures conditions, de nombreuses opérations sont poursuivies telle que la mise à niveau de l'ensemble du parc des locomotives, engagée afin de réhabiliter également les locomotives de manœuvre.

Adaptation du parc de transport Fret

Les réalisations de l'année 2010 visaient à répondre aux besoins spécifiques de l'activité de transport fret tout en tenant compte des aléas du marché de ce type de transport.

Ces opérations ont concerné la modification et l'adaptation de plusieurs wagons afin d'augmenter la capacité de transport de cette filière. Sur un parc total de 6 408 wagons en exploitation, 1 553 ont été révisés aussi bien dans le cadre de la maintenance courante que dans le cadre des projets de réhabilitation, soit 24% du parc total. Conformément aux objectifs arrêtés, le taux de disponibilité a atteint 81%, en amélioration de deux points par rapport à 2009.





Une gestion optimale des Systèmes d'Information

Une gestion optimale des Systèmes d'Information

L'année 2010 a connu le lancement du nouveau schéma directeur 2010-2015 baptisé «**SILLON 2015**».

Pilotage des activités de l'entreprise

Dans le cadre de sa gestion budgétaire, l'ONCF a mis en place un système de Gestion de Contrôle des Engagements et Dépenses (CED) qui permet un suivi rigoureux des projets d'investissement à travers la gestion des demandes de lancement (AO, Marchés...) et le contrôle des engagements. En vue d'assurer le management de qualité, le système SMQ acquis en 2009 a été réalisé et déployé. De nombreux autres projets ont été mis en production et finalisés. Il s'agit notamment du déploiement du système de gestion et du suivi budgétaire de l'office, du pilotage du projet d'entreprise Rihane 50 et de l'élaboration des indicateurs et tableaux de bord de l'entreprise à l'aide du système business intelligence basé sur le produit Oracle HYPERION.

Aussi, afin d'améliorer les services rendus aux collaborateurs, l'ONCF a lancé une étude visant la mise en place en 2011 d'une solution ERP SI évolutive à même d'améliorer les performances et de supporter la croissance des activités financières et des ressources humaines, dans le cadre de l'amélioration de son système d'information.

Activités commerciales

L'année 2010 a été marquée par des réalisations aussi bien dans le domaine du transport Voyageurs que du Fret et de la logistique.

Transport Voyageurs

Une solution de tierce maintenance applicative SI (TMA) a été mise en place, moyennant un contrat de service pour garantir un support de haut niveau des applications du SI voyageurs au niveau central et régional. Cette solution permettra d'améliorer le service rendu au client et d'accompagner efficacement la stratégie commerciale Voyageurs en évolution permanente.

Les SI ont été adaptés à la tarification modulaire. Ce projet s'inscrit dans la continuité de l'amélioration tarifaire initiée en 2009 et ce, avec la généralisation des offres promotionnelles et la création de nouveaux produits.



Ces offres novatrices permettent des réductions de prix pendant des périodes données avec un contingent bien déterminé.

En 2010, la généralisation du déploiement de nouvelles imprimantes a été opérée pour confectionner des cartes d'abonnement. 20 gares sont couvertes dans le but de doter leur recettes d'un système d'édition de cartes magnétiques modernes et d'accompagner le pôle Voyageurs dans sa démarche commerciale.

Dans le cadre de la diversification de ses canaux de distribution et pour faciliter aux clients l'achat de tickets ou de cartes de voyage, l'ONCF a mis en place, fin 2010, un marché pour l'acquisition et la mise en exploitation de distributeurs automatiques de titre de transport de voyageurs. Ce projet consiste à équiper les gares d'un service de vente automatique et complémentaire aux guichets. Trois sites pilotes sont prévus pour le deuxième semestre 2011. Ces acquisitions permettront l'amélioration du service rendu en gare.

Fret et logistique

La gestion du port sec Casablanca MITA a été complétée par la prise en charge du processus d'exportation des conteneurs, depuis la commande du client jusqu'à l'embarquement au niveau du port. Le projet de gestion du séjour et acheminement des wagons a été lancé,

en prévoyant l'utilisation d'une technologie de pointe intégrant une solution mobile pour un meilleur pilotage de l'activité Fret.

En vue d'assurer une veille concurrentielle optimale pour le transport du FRET, l'ONCF envisage l'acquisition en 2011, d'une solution de veille Fret et Logistique, permettant de gérer automatiquement grâce à des outils modernes le fonctionnement de la veille au niveau de l'activité Fret et Logistique.

Gestion du trafic et infrastructure ferroviaire

La gestion du trafic ferroviaire a connu le lancement de la réalisation des quatre lots du projet «DAVINCI» à savoir :

- la planification du plan de transport ;
- la gestion de la circulation des trains ;
- la gestion et l'optimisation de la rotation des ressources matérielles roulant et du personnel roulant via le module Goal-Rail ;
- la gestion et le traitement des événements survenus dans l'infrastructure ferroviaire via le module ICECOF.

Les spécifications fonctionnelles étant finalisées, une version démo du système DAVINCI a été installée, pour que les équipes projet ONCF puissent mieux connaître les différentes fonctionnalités. Ce processus a connu également la réalisation du projet «IRISSYS» solution Software d'aide à la décision pour la maintenance de la voie.



Une gestion optimale des Systèmes d'Information

Stratégie et gouvernance des systèmes d'information

Pour accompagner l'ONCF dans son développement, encourager les innovations et booster sa progression, l'ONCF fait du nouveau Schéma Directeur SI «SILLON 2015» un levier de création de valeur et un vecteur fort de modernité. Les phases une et deux du projet SILLON 2015 ont été réalisées en 2010.

La première phase concernant l'analyse et le bilan du SDSI 2005-2009 a été réalisée et a eu pour résultat :

- des recommandations consécutives à l'enquête menée pour analyser le degré d'utilisation du SI ;
- de dégager les enjeux d'évolution du SI par rapport aux processus opérationnels, de pilotage et de support.

La deuxième phase réalisée a concerné le Schéma Directeur Stratégique des SI pour la période 2010-2015. Elle est déclinée en 4 axes principaux à savoir :

- Axe 1 : focus client (voyageurs, fret, logistique) ;
- Axe 2 : optimisation et gestion du trafic ferroviaire (circulation, matériel roulant et infrastructure) ;
- Axe 3 : gestion et pilotage de l'entreprise ;

- Axe 4 : stratégie et évolution du SI (gouvernance, stratégie et architecture, pilotage opérationnel, performance du SI).

Le principal projet de 2011 consiste en la réalisation de la phase 3 du projet SILLON 2015 relative à l'actualisation, la concrétisation du SDSI opérationnel 2010-2015 ainsi qu'au lancement de la phase 4 d'assistance à la mise en œuvre du projet SILLON 2015.

Socle et Infrastructure technique des Systèmes d'Information

La sécurité et la mobilité protégée de l'accès au Système d'Information ont connu un renforcement.

Cette élévation du niveau de sécurité s'est concrétisée par :

- la mise en place d'un module «web intelligence» afin de détecter et bloquer les attaques lancées contre l'infrastructure Web ;
- une Migration vers une nouvelle version antivirale et l'application d'une nouvelle stratégie de sécurité centralisée ;
- la mise en place d'une solution d'accès distant sécurisé permettant de fournir aux clients, aux partenaires et aux collaborateurs ONCF des accès mobiles sécurisés au SI ;

- l'amélioration du filtrage et des contrôles d'accès internet à travers leur intégration au processus d'authentification de l'annuaire de l'entreprise.

Un autre projet a été également réalisé et déployé, Il concerne la mise en place d'un système de synchronisation de l'annuaire de l'entreprise et de sa messagerie électronique avec la base de données RH. Cette synchronisation favorise le maintien à jour des informations relatives aux collaborateurs et de leurs différentes situations.

Courant 2010, une étude de mise à niveau du Datacenter principal de Rabat, a été réalisée. Elle a permis de mettre en conformité son environnement actuel aux normes internationales «Tiers III» en termes d'architecture, de sécurité, de protection et de disponibilité.

L'année 2011 sera consacrée à la migration du Datacenter de Rabat vers un environnement «Tiers III» répondant aux normes standards de protection et de sécurisation du SI tout en prenant en compte l'aspect écologique du futur Datacenter.

D'autres projets importants d'infrastructure technique SI ont été initiés en 2010 et leur réalisation est prévue pour 2011 :

- l'acquisition et la mise en œuvre d'une solution de virtualisation et de consolidation du stockage des ressources data center dans l'objectif

de renforcer la disponibilité, la sécurité de l'infrastructure SI et d'en simplifier la gestion, tout en économisant de précieuses ressources environnementales et spatiales.

- le projet MANIR 2010 qui va permettre de généraliser l'exploitation de la fibre optique au niveau de la quasi-totalité des résidences ONCF. Celui-ci vient compléter la couverture de toutes les résidences et gares en nœuds d'interconnexion à la boucle nationale Gigabit Ethernet à travers le standard SDH, offrant des débits avoisinant le standard GE.
- le projet EMAN 2010 qui est étendu sur une durée de 3 ans et dont la vocation est de satisfaire tous les besoins en connexion réseaux et backbones locaux offrira une connexion des équipements de tout le parc informatique pour une communication généralisée et fiable.
- la visioconférence, un projet pilote qui permettra à terme la concrétisation d'un système sophistiqué de communication multimédia et de partage de données en vue de réaliser des gains substantiels en matière de temps, de mobilité, de coût et de productivité.





Les ressources humaines, au cœur d'une entreprise en mouvement

Les ressources humaines, au cœur d'une entreprise en mouvement

Si le client est au centre de notre intérêt, nos collaborateurs sont au cœur de notre action. Ce sont eux qui portent les performances de l'ONCF grâce à leur esprit d'équipe, à leur capacité d'adaptation aux changements et à leur dévouement dans l'accomplissement de leur mission.

Conscient de l'importance de son capital humain, l'ONCF



investit d'une manière continue dans une politique des ressources humaines favorisant le dialogue, la reconnaissance de l'apport individuel à la performance collective, la valorisation des ressources par la formation, les programmes d'évolution de carrière, la concertation avec les partenaires sociaux... alliant développement de l'entreprise et l'épanouissement de tous.

L'année passée a été marquée par la richesse et la diversité des actions menées dans le domaine du management des ressources humaines.

1. Mise en place d'un baromètre social

Afin de mesurer la satisfaction interne, l'ONCF a mis en place un baromètre social basé sur un échantillon de 10% de l'effectif global, soit 851 collaborateurs occupant différentes fonctions, dans différents domaines et sur des divers sites.

Cette mesure a porté sur 4 grands items :

- l'identité, le management et le changement : Identification et connaissance de l'organisation,

relations hiérarchiques, relations avec l'extérieur, démarche qualité, circulation de l'information, appréciation de la DRH ;

- le développement professionnel : adéquation entre le poste et le profil, les objectifs et la charge de travail, la mobilité, la gestion des carrières et la formation ;
- la reconnaissance : système d'appréciation, de rémunération, de primes, de retraite et des œuvres sociales ;
- l'ergonomie et sérénité : sécurité au travail, conditions de travail et climat social.

2. La rémunération et la classification du personnel

Dans le cadre de la politique d'amélioration du système de management des ressources humaines, une étude est en cours de réalisation avec l'aide d'un cabinet spécialisé en vue de faire évoluer la classification des fonctions et de la rémunération.

Cette étude proposera des pistes de réflexion pour une meilleure gestion de la mobilité par filière, entre catégories et une meilleure gestion de la rémunération. L'étude vise aussi la reconnaissance des expertises dans les domaines techniques, pour permettre aux cadres experts dans ces domaines d'évoluer exclusivement dans ces filières d'expertise.

3. Opération départ volontaire

Dans l'optique d'une rationalisation des effectifs et tenant compte des objectifs des schémas directeurs des différents pôles et directions, l'ONCF a lancé en 2010 l'opération de départ volontaire. L'indemnité de départ a été définie de manière à encourager davantage le personnel d'exécution.

420 collaborateurs ont bénéficié de cette opération dont 12 cadres, 68 agents de maîtrise et 340 techniciens. Les conditions de départ portaient sur l'âge (plus de 21 ans de service et un âge inférieur à 55 ans) et la nature de la fonction (exclues les fonctions de sécurité ou cœur de métier).

4. Recrutement

En 2010, l'ONCF a accueilli 240 nouveaux collaborateurs grâce à une action cadencée de recrutement ayant favorisé le renforcement et le rajeunissement des équipes, soit le développement de nouvelles compétences et de nouveaux métiers spécialisés.

5. Accès à la propriété

Ayant toujours à cœur d'améliorer les prestations sociales offertes aux cheminots et à leurs familles, notamment en leur facilitant l'accès à la propriété, l'ONCF a fait appel à un leader de la promotion immobilière en concluant une convention qui permettra au personnel de l'ONCF de bénéficier



Les ressources humaines, au cœur d'une entreprise en mouvement

de conditions préférentielles : réductions sur les prix d'acquisition, réduction sur le montant de l'avance de réservation, des conditions de financement avantageuses.

Par ailleurs, un guichet unique a été mis à la disposition des acquéreurs, offrant l'avantage d'accéder en une seule fois à l'ensemble des formalités administratives d'usage : service de légalisation, banques, notaires, services de l'enregistrement et du timbre, services de la conservation foncière.

6. Obtention du label national «Entreprise sans tabac»

Sous la présidence effective de Son Altesse Royale La Princesse Lalla Salma et dans le cadre de la stratégie de l'office en matière de lutte contre le tabac, l'Association Lalla Salma de lutte contre le Cancer a décerné à l'ONCF le niveau ARGENT du label «Entreprise sans tabac» pour l'année 2010.

7. Lancement des travaux du centre d'estivage Haouzia

L'ONCF a entamé les travaux de construction d'un nouveau centre de vacances à Haouzia pour un budget de 52 millions de dirhams et ce dans le cadre de l'amélioration

des infrastructures sociales offertes aux collaborateurs et à leurs familles. Le projet comprend 47 habitations, un terrain de sport, une piscine, une salle de conférence, une salle de jeux et un parking. A fin décembre 2010, l'avancement des travaux est de 60%.

8. Organisation du 8^{ème} congrès de l'UIMC

L'ONCF a organisé à Rabat avec l'Union Internationale des Services Médicaux des Chemins de Fer (UIMC) un congrès au profit des membres et délégués de l'UIMC sous le thème «Facteur humain et exigences médicales dans le management de la sécurité». Ce congrès s'inscrit dans la politique de l'ONCF d'intensifier sa présence au sein des conférences scientifiques internationales.

9. Certification ISO 9001 du centre de psychologie appliquée

Le CPA a été certifié ISO 9001 pour la qualité de ses prestations et services, à chaque niveau de la chaîne d'évaluation des compétences et de confirmation des aptitudes psychologiques : étude de poste, réalisation des profils psychologiques, évaluation psychotechnique, psychologique...

10. Les principaux objectifs du plan de formation 2010 se résument comme suit :

Le plan de formation 2010 prend en compte les grandes orientations définies dans la politique de formation exercices 2009-2011, visant notamment à :

- accompagner à travers la formation les axes du projet d'entreprise (vision 2015) ;
- faciliter par la formation l'adéquation entre les ressources et les besoins ONCF ;
- accompagner le développement des compétences des collaborateurs et les mettre dans une dynamique d'apprentissage (construction des projets professionnels individuels, professionnalisation des formateurs et les acteurs RH ONCF) ;
- se recentrer sur des formations spécifiques.

Réalisations

En 2010, les réalisations en formation ont atteint **10 090** participants, soit **92 800** Journées-Participant, l'équivalent d'un taux d'environ **9** journées de formation par participant.

Formation dans différents établissements universitaires

Dans le cadre de développement des compétences des collaborateurs **10 collaborateurs** ont bénéficiés de formations diplômantes. L'ONCF a pris en charge **75%** des frais de ces formations.





La communication au service de la performance

La communication au service de la performance



Axe stratégique du projet d'entreprise Rihane 50

Entreprise moderne et résolument tournée vers ses clients, l'ONCF a fait de la communication un axe stratégique de son projet d'entreprise. Cette nouvelle stratégie de communication mise en place est le fruit d'une approche globale et d'un travail participatif entre les différentes entités de l'ONCF.

Les actions menées dans le cadre de cette stratégie ont porté sur tous les aspects de la communication d'entreprise.

Communication Externe

Communication Produits

La communication produits de l'ONCF s'est appuyée en 2010 sur une double dimension :

- fournir à tous les usagers segments de voyageurs des produits et services de qualité ;
- mettre en avant le rôle stratégique joué par l'ONCF dans le désenclavement des zones isolées.

Ce système de communication repose sur un triptyque : des actions ponctuelles pour entretenir les liens avec les clients, de nombreuses actions tactiques pour développer le business et des actions stratégiques pour créer de la fierté.

L'année 2010 a connu le lancement de plusieurs campagnes ainsi que la participation à des salons professionnels notamment :

- campagne Casablanca-Tanger en 1 heure de moins ;
- campagne train direct Casablanca-Nador ;
- campagne promotionnelle - 50% sur les cartes Chabab et Hikma lors du Salon du cheval organisé à El Jadida ;
- participation aux salons professionnels Logima et Logistra ;
- édition de plaquettes pour informer les professionnels du fret et de la logistique des nouveautés du Fret ONCF.

Communication Institutionnelle et Relations Publiques

Axée sur la transparence et l'ouverture de l'entreprise sur l'extérieur, la communication institutionnelle avait pour objet en 2010 de consolider, valoriser et conforter l'image de l'ONCF auprès de ses clients et partenaires externes.

Les actions menées en 2010 ont renforcé l'image de dynamisme et de modernité de l'ONCF.

Ces actions ont concerné :

- la réalisation du film institutionnel bilan du plan de développement 2005-2009 ;
- la célébration de la journée de la terre organisée à Rabat ;
- la célébration de la journée Mondiale sans tabac ;
- la participation au salon du Cheval ;
- l'émission d'un timbre à l'effigie de l'ONCF ;
- l'inauguration de divers ouvrages d'art en remplacement de passages à niveau dans diverses régions ;
- la participation à l'organisation de la cérémonie de présentation de l'état d'avancement du projet LGV et de signature de conventions de financement du projet ;
- la conception, la rédaction et le suivi des impressions et diffusions des plaquettes projets...

Relations avec la presse

L'ONCF a mis en place une politique de relations presse structurée et articulée autour de rendez-vous réguliers : les mardis du rail.

L'essentiel des activités en matière de relations presse a concerné l'organisation de diverses rencontres avec la presse nationale :

- organisation de 3 conférences de presse ;
- 20 organes de presse présents en moyenne, atteignant les 45 supports pour la seule conférence du 30 juin 2010 ;



La communication au service de la performance

- invitation et animation de la presse lors des séminaires internationaux organisés par l'ONCF ;
- réalisation de dossiers et communiqués de presse.

L'ONCF observe en permanence une veille au niveau des médias par le biais de :

- la revue de presse ONCF quotidienne ;
- la revue générale de presse quotidienne.

Les actions de communication institutionnelle passent aussi par :

- les réponses aux questions des journalistes concernant les grands projets ;
- la réalisation d'un baromètre presse permettant de mesurer et d'analyser les retombées de la presse ;
- la préparation et coordination avec les entités opérationnelles pour la réalisation de reportages TV et radios, des documentaires et tournage de films dans les trains et enceintes de l'ONCF.

Mécénat et sponsoring

L'ONCF s'implique dans différents domaines par des actions de mécénat et de sponsoring. Ainsi en 2010, diverses actions de mécénat et de sponsoring ont été menées. L'ONCF a renouvelé son partenariat avec la Fondation Mohammed VI pour la protection de l'environnement, l'Association Esprit de Fès, le club du FUS, la Fédération Royale Marocaine d'Athlétisme... L'ONCF s'implique également dans le champ de la culture en apportant son soutien à différents festivals organisés dans toutes les régions du Maroc tels que le Festival Mawazine, le Festival Awtar Rhamna et Moussef Tantan... Son engagement a été concrétisé par un programme d'actions de sponsoring diversifiées : sport, éducation, social et santé.

Par ailleurs, l'ONCF a soutenu :

- 6 actions marquantes de sponsoring sportif ;
- 14 actions de sponsoring culturel à grand impact ;
- 2 actions de parrainage environnemental fortement médiatisées ;
- 3 actions de mécénat.

Site internet

En 2010, le site ONCF a connu 3 921 11 visites. Les différentes rubriques du site sont actualisées de manière régulière pour présenter aux utilisateurs des informations complètes et à jour.

Et pour renforcer la communication fret, il a été procédé à la refonte du site fret.

Le site ONCF a été classé parmi les 30 premiers sites marocains les plus visités.

Communication interne

L'ONCF connaît de profondes mutations et changements qui ont pour but de faire de l'entreprise, le transporteur de référence au service de la collectivité et offrant une mobilité durable et profitable pour tous.

Pour ce faire, l'office s'appuie sur son capital humain et fait de la communication interne un vecteur de performance à travers une bonne diffusion de l'information, la motivation et l'implication directe des publics internes pour répondre à ces nouvelles évolutions.

Dans ce sens, l'ONCF a adopté une stratégie de communication qui s'appuie sur le projet d'entreprise Rihane 50 :

- faire de la communication un vrai métier à l'ONCF en se mettant au service de toutes les entités et de leurs ambitions ;
- adapter la structure de la communication et son fonctionnement aux attentes du public interne ;
- adopter une stratégie ciblée et un programme adéquat.

En 2010, la communication interne a été renforcée par la création d'une entité dédiée. Ainsi, les actions menées en 2010 ont été :

- la célébration de la journée de la femme le 8 mars 2010 ;
- l'édition des quatre premiers numéros trimestriels du nouveau journal interne «Sikkati» ;
- la supervision de la campagne certification des activités ONCF ;
- l'édition de la lettre «Rihane 50» ;
- l'organisation de la journée de sécurité ;
- le lancement de la campagne Anti-tabac.





La coopération internationale, un levier managérial à fort impact

La coopération internationale, un levier managérial à fort impact



L'année 2010 a été celle de la présence active de l'ONCF sur la scène ferroviaire internationale. En confortant la coopération internationale dans son rôle de levier managérial, l'Office a mis en évidence la richesse de son expérience et le dynamisme de son réseau.

1. La coopération internationale

La coopération avec les organisations régionales et internationales

En juillet 2010, en la personne de son Directeur Général, l'ONCF a été élu président de l'Assemblée Régionale Afrique de l'UIC en reconnaissance de l'expérience acquise dans le transport ferroviaire et sa capacité à donner une impulsion nouvelle à la promotion du rail sur le continent africain.

Le plan d'action conçu à cet effet à Tunis en novembre 2010 est une initiative confirmant une priorité absolue : la promotion de l'accélération de la mise à niveau des réseaux ferrés africains en assurant la coordination entre les stratégies des différents pays du continent en s'inscrivant dans le cadre de la vision globale définie dans le document «Vision 2025, pour le développement en Afrique». L'ONCF s'attelle également à conduire des projets répondant aux besoins spécifiques des membres de l'Assemblée UIC Afrique.

Au sein de l'UIC Paris, l'ONCF a été élu membre du Comité exécutif pour 2 ans afin de représenter les pays du Maghreb au sein de cet important organe.

L'ONCF a également participé aux différentes réunions statutaires dont la dernière s'est tenue à Pékin en décembre 2010. Au cours de cette réunion, un exposé détaillé des activités depuis août 2010 et du plan d'action 2011 de l'Assemblée Régionale Afrique a été établi, suscitant l'adhésion de tous les participants.

Depuis 2010, l'ONCF assure la présidence de la plateforme «Sûreté», un organe productif et dynamique au sein de l'Union Internationale des Chemins de Fer «UIC». Aussi, l'Office a pris part à l'ensemble des réunions statutaires de l'Union Arabe des Chemins de Fer, du Comité des Transports Ferroviaires Maghrébins et aux différentes Commissions techniques tenues dans les capitales maghrébines.

Coopération avec les réseaux du Nord

L'année 2010 a ouvert la voie à de nouveaux accords et partenariats avec les réseaux ferrés européens. Une convention de coopération entre le réseau Portugais CP et l'ONCF a été signée ouvrant ainsi une nouvelle ère de collaboration et d'échanges entre les deux compagnies.

La mise en œuvre de la convention de coopération avec les réseaux espagnols ADIF et RENFE a été approfondie par plusieurs missions d'informations sur divers domaines ferroviaires. Ces missions ont eu lieu réciproquement à Rabat et Madrid. Une nouvelle convention de coopération liant l'ONCF et le groupe Italien FS a été signée en octobre 2010 pour une durée de 3 ans, reconductible pour des périodes successives de 3 ans.

Des négociations ont été entamées également avec la SNCF, au cours de la visite de son Président visant l'élaboration d'une convention de coopération bilatérale efficace. L'institutionnalisation de cette convention devrait aboutir début 2011.

Des journées de travail ont été consacrées aux délégations d'entrepreneurs français et italiens venues s'enquérir des opportunités de collaboration avec le réseau ferroviaire marocain. Ils ont pu apprécier l'importance des projets de développement de l'ONCF et ont manifesté leur intérêt à participer aux chantiers du réseau ferroviaire marocain.

Coopération Sud/Sud

En vue de renforcer la coopération Sud/Sud et d'exporter l'expérience de l'ONCF vers les pays arabes et africains,



La coopération internationale, un levier managérial à fort impact

une convention de coopération a été signée en août 2010 avec le réseau de Chemin de Fer Congo Océan «CFCO». Cet accord couvre différents domaines ferroviaires et répond aux attentes de ce réseau, qui a pour ambition d'accélérer sa mise à niveau dans des conditions optimales en bénéficiant de l'expérience de l'Office.

Dans le cadre de la coopération ONCF et la Société d'Exploitation du Transgabonais «SETRAG», des délégations gabonaises ont effectué des missions d'information dans différents domaines ferroviaires. L'ONCF a aussi assuré la formation de quatre ingénieurs gabonais au métier de Chef de District au centre de formation ferroviaire de Rabat.

Les réseaux Saoudien et Libyen ont également sollicité la collaboration de l'ONCF afin de bénéficier de l'expertise marocaine. Des négociations sont en cours à cet effet.

En avril 2010, le Président Directeur Général de l'EPE RAIL TELECOM, filiale de la Société Nationale des Chemins de Fer Algérienne «SNTF», a effectué une visite d'échange d'information portant sur l'expérience de l'ONCF dans le domaine de la gestion et de l'exploitation du réseau fibre optique.

Manifestations internationales

Une importante délégation a participé au Salon INNOTRANS organisé à Berlin en septembre 2010. Cette visite a permis aux participants de prendre connaissance des nouveautés technologiques dans tous les domaines du ferroviaire.

La participation de l'ONCF au séminaire «High Speed» organisé à Pékin en décembre 2010 a contribué activement à la réussite de cet événement ferroviaire mondial par une présentation de l'état d'avancement du projet de ligne à grande vitesse Tanger-Kénitra.

Au niveau du Maghreb, l'ONCF a pris part à deux séminaires importants ayant trait à la logistique et au programme de développement ferroviaire tenus respectivement à Tunis en mai et à Alger en juillet 2010.

2. Les relations extérieures

L'ONCF a connu en 2010 de nombreuses sollicitations portant sur la présentation de sa stratégie de développement, sur son projet de ligne à grande vitesse et sur la fourniture de statistiques et d'informations relatives à l'activité ferroviaire. L'Office a répondu d'une manière favorable à toutes ces sollicitations émanant aussi bien des Administrations Publiques que des organismes privés.



L'Office National des Chemins de Fer

8, rue Abderrahmane El Ghafiki
Agdal - Rabat - Maroc

Téléphone : +(212) (0) 537 77 47 47

Télécopie : +(212) (0) 537 77 78 57

www.oncf.ma



Rapport Annuel 2010
OFFICE NATIONAL DES CHEMINS DE FER