



Marsa  
Maroc

# RAPPORT ESG

2020

2020

[WWW.MARSAMAROC.CO.MA](http://WWW.MARSAMAROC.CO.MA)



# RE BR VA M M S

## RAPPORT ENVIRONNEMENTAL, SOCIAL ET DE GOUVERNANCE

## MARSA MAROC 2020

### 1. À PROPOS DU GROUPE MARSA MAROC 8

- Profil du Groupe 10
- Structure de l'actionnariat de Marsa Maroc 12
- Activités et services 13
- Filiales du Groupe 14
- Présence géographique et nature de trafics traités 15

### 2. LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE AU SEIN DE MARSA MAROC, UNE APPROCHE STRATÉGIQUE 16

- Stratégie de responsabilité sociétale et environnementale 18
- Contribution aux Objectifs de Développement Durable (ODD) 19
- Parties prenantes du Groupe et thématiques ESG 20
- Dispositif pour un dialogue continu avec les parties prenantes 22
- Analyse de la matérialité 24

### 3. RÉPONSES DE MARSA MAROC FACE À LA PANDÉMIE DE LA COVID-19 26

- Continuité des activités et santé des collaborateurs, deux priorités du plan de riposte 30
- Engagement vis-à-vis des parties prenantes les plus touchées par la pandémie 40





## 4. VERS UNE MEILLEURE GOUVERNANCE 44

- La gouvernance de Marsa Maroc 46
- L'éthique, une ligne de conduite ancrée chez Marsa Maroc 57
- La prévention du délit d'initié 57



## 5. LE CAPITAL HUMAIN, UN VECTEUR DE CROISSANCE 60

- Engagés en continu pour le développement des collaborateurs 68
- Favoriser le bien-être des collaborateurs 74
- La santé et la sécurité au travail, au coeur des préoccupations du Groupe. 77
- Le respect des droits fondamentaux, une priorité 80



## 6. ENVIRONNEMENT ET PRÉSERVATION DU MILIEU NATUREL, UNE PRIORITÉ 82

- La préservation de l'environnement, une orientation stratégique de Marsa Maroc 86
- Réduction des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) 89
- Efficacité énergétique 90
- Réduction et élimination des déchets 91
- Préservation de la ressource « Eau » et des « Océans » 92
- Prévention de la pollution du sol 92

## 7. COMMUNAUTÉS, POUR UN IMPACT SOCIAL POSITIF 94

- Pour un impact social positif 98
- Pour la promotion des arts vivants 102
- Pour la promotion du sport national 102
- Pour la valorisation du métier portuaire 103

## 8. ACHATS RESPONSABLES & SATISFACTION CLIENT, ENGAGEMENT DANS LA CHAÎNE DE VALEUR 104

- Partage des principes RSE avec les prestataires externes 107
- La qualité de service, au cœur de la stratégie du Groupe 108
- Les enquêtes de satisfaction client, un levier d'amélioration des prestations et d'écoute client 109
- Respect des engagements contractuels avec les autorités portuaires 111

## 9. MATRICE DES CORRESPONDANCES GRI 112



# SOMMAIRE

# À PROPOS DE CE RAPPORT

## ▸ Nom du rapport :

Rapport Environnemental, Sociétal et de Gouvernance (ESG), 2020.

## ▸ Date de publication :

Avril 2021.

## ▸ Format du rapport :

Ce rapport est disponible sur le site institutionnel de Marsa Maroc

[www.marsamaroc.co.ma](http://www.marsamaroc.co.ma)

## ▸ Description du rapport :

Le Groupe Marsa Maroc documente dans le présent rapport ses performances environnementales, sociétales et de gouvernance, relatives à l'exercice 2020. Ce rapport répond aux exigences de la circulaire 03-19 de l'Autorité Marocaine du Marché des Capitaux (AMMC).

## ▸ Période de reporting :

Du 01/01/2020 au 31/12/2020.

## ▸ Périmètre de reporting :

Les données présentées dans ce rapport sur l'ensemble des thématiques ESG (Environnement, Social et Gouvernance) incluent l'ensemble des activités du Groupe Marsa Maroc au Maroc (Siège social à Casablanca, Ports de Nador, Al Hoceima, Tanger, Tanger Med, Casablanca, Mohammedia, Jorf Lasfar, Safi, Agadir, Laâyoune et Dakhla) ainsi que l'activité de ses 3 filiales TC3PC, SMA, et Tanger Alliance, sauf explication contraire mentionnée.

## ▸ Méthodologie de collecte de l'information et vérification externe :

La méthodologie adoptée pour la collecte de l'information pour le rapport ESG 2020 du Groupe Marsa Maroc, consiste à rassembler les informations extra-financières auprès des entités internes en charge des sujets sous revue. Ces informations extra-financières ont été traitées et consolidées en interne.

Le Groupe n'a pas encore mis en place un système de vérification externe de son reporting ESG.

## ▸ Référentiel utilisé :

Le rapport ESG 2020 du Groupe Marsa Maroc s'aligne avec les exigences de la circulaire 03-19 de l'AMMC et s'adosse également aux standards universels en matière de Responsabilité Sociétale des Entreprises, tels que la norme ISO 26000 et les Objectifs du Développement Durable (ODD) de l'ONU.

Il s'inspire également des principes du Global Reporting Initiative (GRI), en conformité essentielle avec sa version « Standard - 2016 ».

## ▸ Reporting ESG :

Dans le présent rapport, le Groupe publie des indicateurs clés de performance financière ainsi que quelques informations qualitatives sur le développement durable. Le rapport fournit de plus amples informations sur les pratiques durables du Groupe, ses parties prenantes, ses enjeux pertinents et une description de son approche managériale pour piloter ces enjeux.

## ▸ Déclarations relatives à l'avenir :

Ce rapport contient des déclarations relatives à l'avenir. Ces déclarations sont basées sur les estimations actuelles du Management concernant les développements

futurs. Ces déclarations ne doivent pas être interprétées comme des garanties quant à leur réalisation future. Le développement futur peut être différent des orientations et des résultats futurs car cela dépend d'un nombre important de risques et d'incertitudes. Le développement futur peut, par conséquent, s'écarter considérablement des déclarations relatives à l'avenir.

## ▸ Rapport précédent :

Le Groupe Marsa Maroc a publié son premier rapport ESG en 2019, ce dernier est consultable sur le lien suivant : <https://www.marsamaroc.co.ma/documents/10157/1589891/RAESG+2019VF.pdf>

## ▸ Contact :

Pour toute question ou proposition d'amélioration concernant le présent rapport, prière vous adresser au Département Communication Financière et Relations avec les Investisseurs via l'adresse email suivante : [investisseurs@marsamaroc.co.ma](mailto:investisseurs@marsamaroc.co.ma)

# 1.

## À PROPOS DU GROUPE MARSA MAROC

- ▶ Profil du Groupe
- ▶ Structure de l'actionariat de Marsa Maroc
- ▶ Activités et services
- ▶ Filiales du Groupe
- ▶ Présence géographique et nature des trafics traités





## Profil du Groupe

Marsa Maroc est un opérateur portuaire multitrafic, occupant la place de leader national de l'exploitation portuaire au Maroc, avec une présence significative dans les ports de commerce du Royaume.

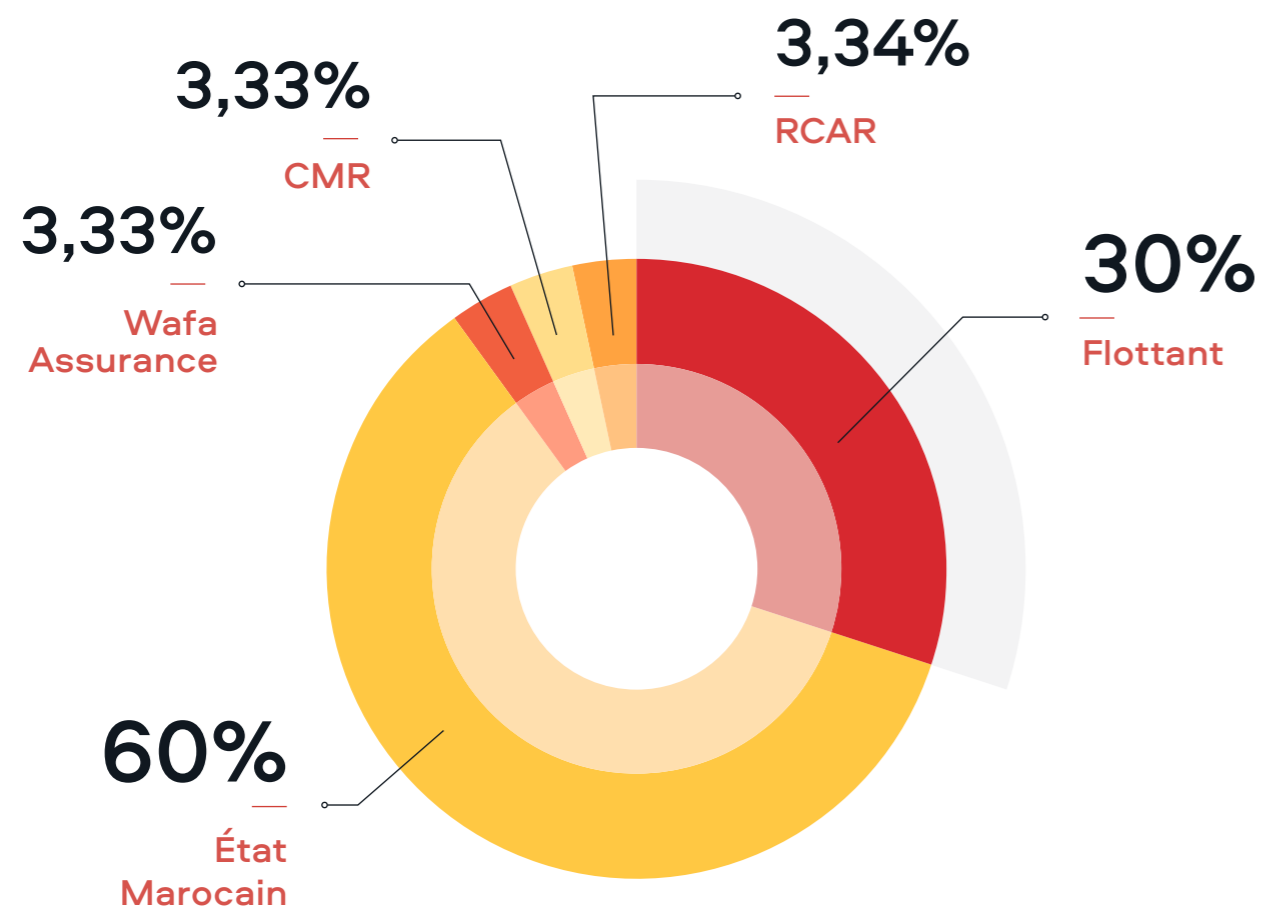
Mue par le souci permanent de la qualité du service, grâce à ses ressources humaines qualifiées et à son parc d'équipements performants, Marsa Maroc s'emploie à offrir des prestations aux meilleurs standards internationaux dans l'ensemble des ports nationaux où la société opère.

Marsa Maroc est une société anonyme de droit marocain à Directoire et Conseil de Surveillance, constituée en novembre 2006 suite à la réforme portuaire mise en place au Maroc.

La société, cotée à la Bourse de Casablanca depuis juillet 2016, ambitionne via sa nouvelle politique de développement de se positionner dans les prochaines années en tant qu'opérateur portuaire régional performant et agile, participant proactivement à l'amélioration logistique du Maroc.

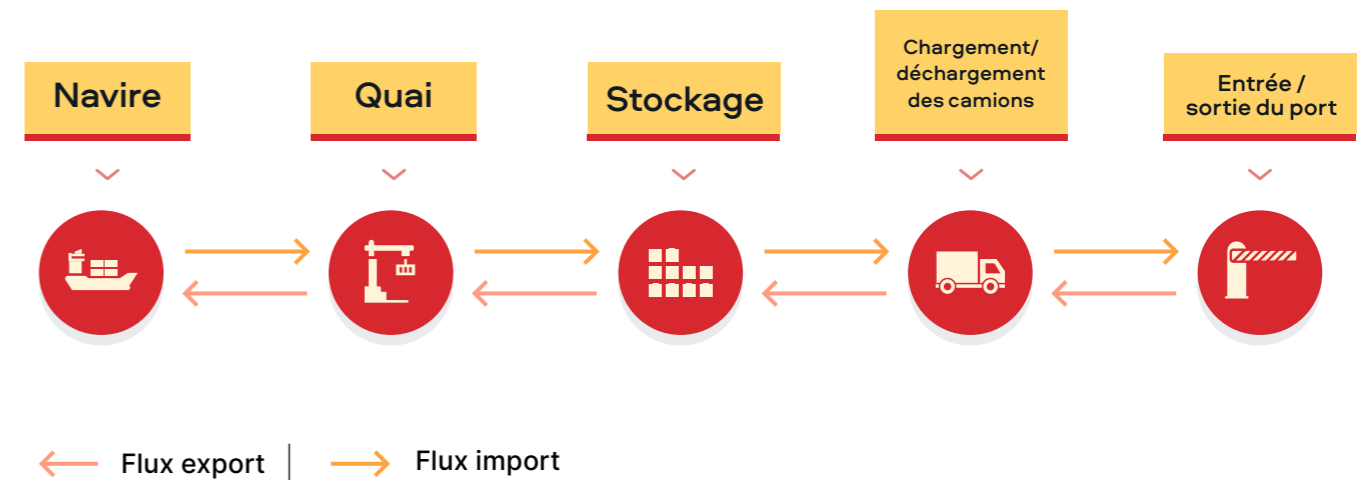


## Structure de l'actionnariat de Marsa Maroc



## Activités et services

Marsa Maroc opère dans des ports et des terminaux à travers tout le Maroc, dans le cadre de contrats de concession avec les autorités portuaires. Le Groupe offre aux importateurs, exportateurs et compagnies maritimes, un ensemble de services liés à la logistique au sein des quais et terminaux portuaires exploités.



Les services offerts peuvent être distingués en deux catégories :



### Les services aux marchandises

- **Services de base** : manutention à bord des navires et à quai, magasinage, pointage, pesage, empotage et dépotage des conteneurs, etc ;
- **Services connexes** : débarbage, gerbage, chargement et déchargement des camions, etc ;
- **Services d'information en temps réel** : e-service Marsa Conteneur.

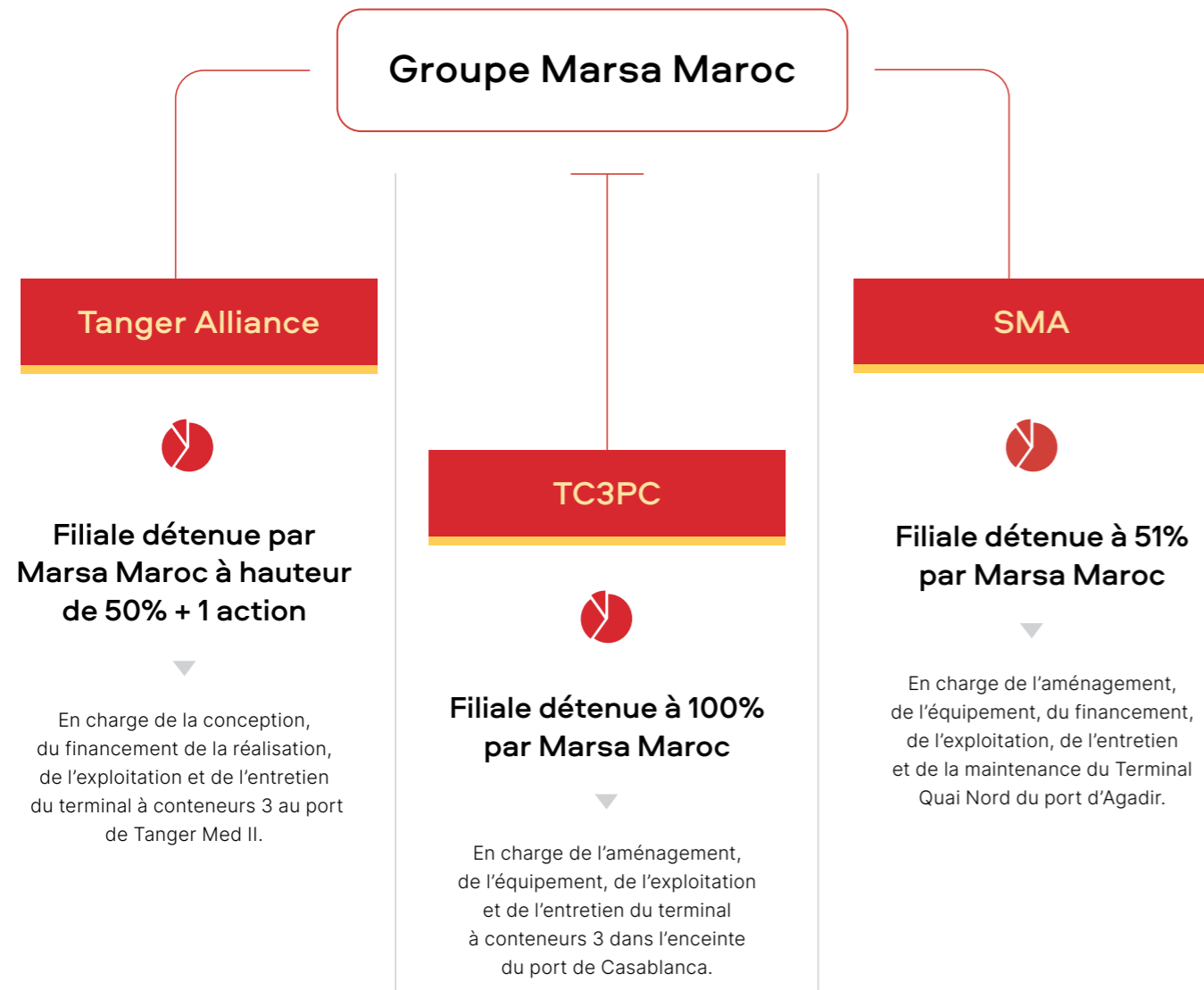


### Les services aux navires

Pilotage, remorquage, lamanage et avitaillement, etc.

## Filiales du Groupe

Le Groupe Marsa Maroc compte trois filiales en activité :



## Présence géographique et nature de trafics traités





# 2.

## LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE MARSA MAROC, UNE APPROCHE STRATÉGIQUE

- Stratégie de responsabilité sociétale et environnementale
- Contribution aux objectifs de Développement Durable (ODD)
- Parties prenantes du Groupe et thématiques ESG
- Dispositif pour un dialogue continu avec les parties prenantes
- Analyse de la matérialité





## Stratégie de responsabilité sociale et environnementale

Marsa Maroc a inscrit son engagement en faveur de la responsabilité sociale et environnementale dans son plan stratégique «AFAK 2025 », à travers l'impulsion de plusieurs projets dans les différents domaines de la RSE. Le Groupe œuvre pour la réalisation de ces orientations en vue de progresser durablement dans le respect de ses engagements.

Ces orientations sont déclinées en cinq principaux axes, énoncés dans le plan stratégique et couvrant les principales parties prenantes :

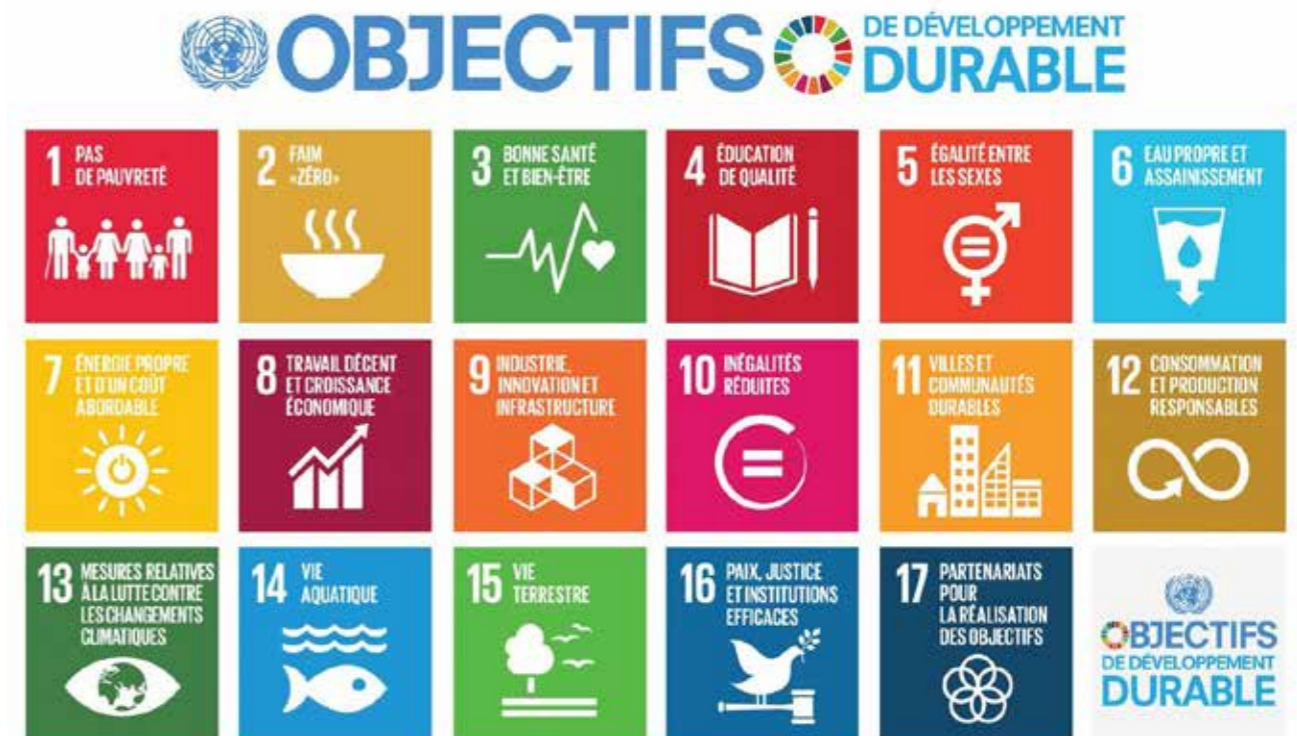
- **Pour les clients :** améliorer de manière continue la performance opérationnelle sur tous les types de trafic ;
- **Pour les collaborateurs :** développer les ressources et les compétences des collaborateurs, tout en leur offrant un environnement de travail sain et en préservant leur sécurité ;
- **Pour la planète :** pérenniser l'engagement matérialisé par les certifications environnementales ISO 14001 dans tous les terminaux exploités ;
- **Pour la communauté des affaires :** renforcer la position d'opérateur portuaire leader au Maroc ;
- **Pour la société civile et les communautés :** contribuer au développement économique et social des communautés, dans les zones de présence à travers le Royaume.

## Contribution aux Objectifs de Développement Durable (ODD)

En septembre 2015, lors d'un sommet de l'Organisation des Nations Unies, les dirigeants des 193 pays membres de l'organisation ont adopté un nouveau programme de développement durable à l'horizon 2030, intitulé « Transformer notre monde : le Programme de développement durable à l'horizon 2030 ». L'organisation a ainsi défini 17 Objectifs de Développement Durable (ODD) qui sont devenus une référence en la matière.

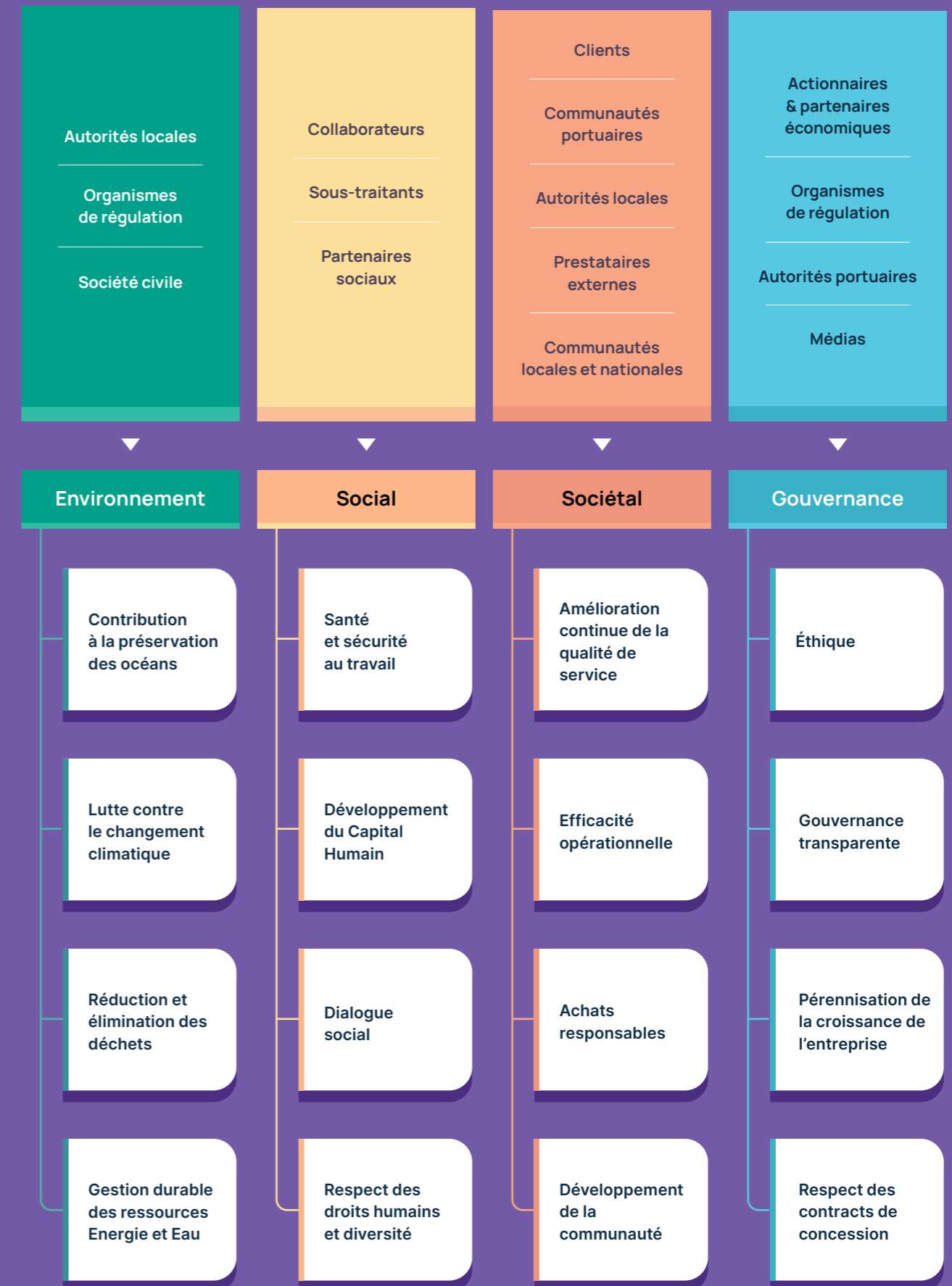
À cet égard, ce programme, à l'instar de son précédent, est entré en vigueur en janvier 2016 et s'articule autour de 17 objectifs, basés sur les 3 fondements du Développement Durable : la croissance économique, l'inclusion sociale et la protection de l'environnement.

La stratégie adoptée par Marsa Maroc en faveur de la responsabilité sociale et environnementale est en harmonie avec les orientations des ODD.





# Parties prenantes du Groupe et thématiques ESG





## Dispositif pour un dialogue continu avec les parties prenantes

Par sa présence dans tous les ports commerciaux du Royaume, Marsa Maroc a conscience de l'importance de son rôle en tant qu'acteur économique et social du pays. Afin de bien mener sa mission, le Groupe place ainsi l'écoute et le dialogue avec ses parties prenantes, internes et externes, au cœur de sa stratégie RSE. Marsa Maroc veille par conséquent à être à l'écoute de leurs attentes, dans une approche constructive d'amélioration continue. La volonté du Groupe est de structurer ce dialogue et mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires pour l'améliorer au fil du temps.

PARTIE PRENANTE	THÉMATIQUES DE DIALOGUE	OUTILS ET MODES DE DIALOGUE
<b>Clients</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Services offerts, qualité, performances du Groupe.</li> <li>Stratégie et actualités du Groupe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dialogue assuré à travers les instances centrales, les Directeurs des ports et leurs responsables commerciaux lors des réunions avec les clients.</li> <li>Les études de satisfaction et les bilans d'image.</li> <li>Mise en place d'une adresse mail pour la gestion des réclamations clients.</li> <li>Actions de communication clients : site internet, brochures, rapports, événements, etc.</li> </ul>
<b>Collaborateurs</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie, résultats, actualités du Groupe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dialogue assuré au quotidien via la hiérarchie et les responsables RH.</li> <li>Actions de communication interne : intranet, journal interne, mailing, affichage, réunions d'information, événements, etc.</li> </ul>
<b>Partenaires sociaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie, résultats, actualités du Groupe.</li> <li>Santé et sécurité au travail, actions sociales, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dialogue régulier selon l'agenda social.</li> </ul>
<b>Prestataires externes</b> (fournisseurs et sous-traitants)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie et actualités du Groupe.</li> <li>Politique et éthique d'achat du Groupe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dialogue assuré à travers les enquêtes de satisfaction et les réunions de coordination, organisées par les responsables achats.</li> <li>Portail achat qui représente une plateforme d'échange entre le Groupe et ses prestataires externes.</li> </ul>



PARTIE PRENANTE	THÉMATIQUES DE DIALOGUE	OUTILS ET MODES DE DIALOGUE
<b>Actionnaires et partenaires économiques</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie, résultats et actualités du Groupe.</li> <li>Performance financière et extra-financière du Groupe.</li> <li>Impact sur les résultats et perspectives.</li> </ul>	<p>Dialogue assuré à travers :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Assemblées générales.</li> <li>Rencontres avec les actionnaires et investisseurs.</li> <li>Conférences présentant les résultats du Groupe.</li> <li>Mise en place d'une adresse mail dédiée à l'échange avec les actionnaires et investisseurs.</li> </ul>
<b>Organismes de régulation (AMMC)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Performance financière et extra-financière du Groupe.</li> <li>Impact sur les résultats et perspectives.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Reporting financier et déontologique</li> </ul>
<b>Autorités portuaires</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Engagements contractuels, niveau d'activité, redevance, qualité de service, politique tarifaire, etc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dialogue assuré à travers des réunions au niveau central mais aussi au niveau des Directions de l'Exploitation aux Ports.</li> </ul>
<b>Communauté portuaire</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie et actualités du Groupe.</li> <li>Problématiques et défis sectoriels communs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dialogue assuré à travers la participation à un grand nombre de colloques, de séminaires, de conférences et de débats sur le secteur portuaire.</li> </ul>
<b>Communautés et société civile</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Thématiques RSE.</li> <li>Opportunités de développement économique et social des régions d'implantation.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dialogue assuré à travers une équipe interne qui se charge d'étudier les opportunités de projets RSE et de concrétiser les projets retenus, en collaboration avec les acteurs de la société civile.</li> </ul>
<b>Médias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stratégie, résultats et actualités du Groupe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Organisation de conférences de presse.</li> <li>Désignation d'un contact presse en interne pour répondre aux différentes sollicitations.</li> </ul>

## Analyse de la matérialité

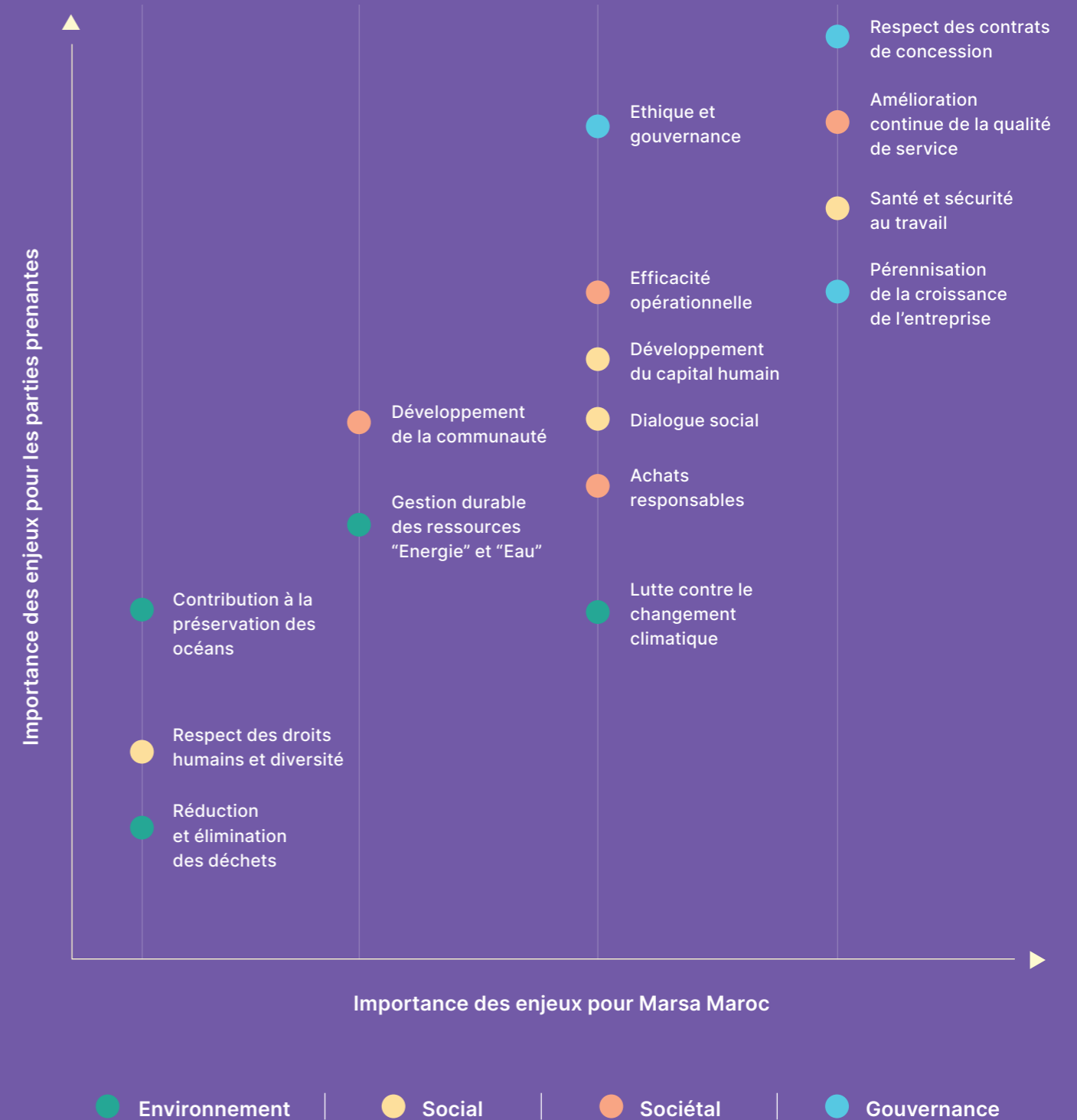
### ■ Méthodologie de la démarche

Marsa Maroc a structuré sa démarche ESG autour de quinze enjeux prioritaires et matériels eu égard à ses activités et aux attentes de ses parties prenantes. Ces enjeux alimentent l'ambition du Groupe à la fois au niveau de la stratégie d'entreprise, de la politique de développement durable mais aussi des engagements opérationnels.

Au nombre de quinze, ces enjeux sont articulés autour de quatre thématiques ESSG (Environnement, Social, Sociétal et de Gouvernance), pour illustrer la prise en compte de l'impact des activités sur les communautés et les sites où le Groupe opère. Traduites en une seule feuille de route portée par le top management, ces thématiques donnent lieu à des processus et des plans d'action déployés ou planifiés par les équipes, à l'échelle des ports où Marsa Maroc exerce son activité.

Afin de les visualiser, les quinze enjeux ont été repris dans une matrice, élaborée selon la méthodologie du GRI (Global Reporting Initiative – Version Standard <sup>(1)</sup>). Cette matrice a permis d'identifier les sujets prioritaires pour Marsa Maroc et ses parties prenantes, selon une échelle d'évaluation variant de 1 à 5 (1 correspondant à une importance faible, et 5 à la plus haute importance).

### → Matrice de matérialité



(1) : Les normes GRI représentent les bonnes pratiques mondiales de reporting public portant sur un large éventail d'impacts économiques, environnementaux et sociaux.

# 3.

## RÉPONSES DE MARSA MAROC FACE À LA PANDÉMIE DE LA COVID-19

- Continuité des activités et santé des collaborateurs, deux priorités du plan de riposte
- Engagement vis-à-vis des parties prenantes les plus touchées par la pandémie





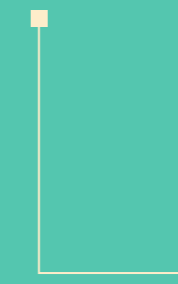
# INDICATEURS 2020

## Contribution au fonds spécial pour la gestion de la pandémie de la COVID-19



### Réunions extraordinaires des différents comités de sécurité et d'hygiène suite aux circonstances de COVID-19

(entre mars et décembre 2020)



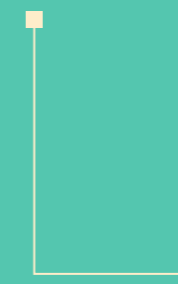
# 23

RÉUNIONS



### Budget spécial gestion interne de la pandémie de la COVID-19

(Prévention et protection de la santé des collaborateurs, des clients et des fournisseurs)



# 5

MILLIONS DE DIRHAMS





## Continuité des activités et préservation de la santé des collaborateurs, deux priorités du plan de riposte

Face à une crise sanitaire aussi importante que celle de la COVID-19, la poursuite de la chaîne portuaire est fondamentale pour assurer l'approvisionnement nécessaire aux opérateurs économiques du pays. En tant que maillon de cette chaîne, Marsa Maroc a veillé de manière prioritaire à assurer la continuité de ses activités dans l'ensemble des terminaux portuaires qu'elle opère à travers le Royaume, tout en prenant les précautions nécessaires afin de protéger la santé et la sécurité de ses collaborateurs et de ses clients.

Au travers d'une analyse des risques et menaces pouvant peser sur la continuité de ses activités stratégiques et de l'étude de plusieurs scénarii d'évolution de la pandémie (décisions des autorités marocaines, apparition de cas suspects au sein de l'un des sites, etc.), Marsa Maroc a conçu et mis en place un plan de continuité des activités (PCA) spécial COVID-19, à même de répondre à 5 objectifs majeurs :

### Objectifs du PCA COVID-19

- ▶ 1. Respect des orientations et recommandations des autorités sanitaires
- ▶ 2. Gestion efficace de la crise sanitaire due à la COVID-19
- ▶ 3. Maintien de l'activité suite au déclenchement de la pandémie
- ▶ 4. Prévention et protection de la santé des collaborateurs et des clients
- ▶ 5. Anticipation des conséquences de la pandémie sur le fonctionnement de l'ensemble des entités

Pour atteindre ses objectifs, Marsa Maroc a bâti son PCA spécial COVID-19 autour de 3 axes majeurs :

- ▶ Pilotage et suivi rigoureux à plusieurs niveaux ;
- ▶ Organisation optimale des ressources ;
- ▶ Sensibilisation, prévention et protection collective et individuelle.

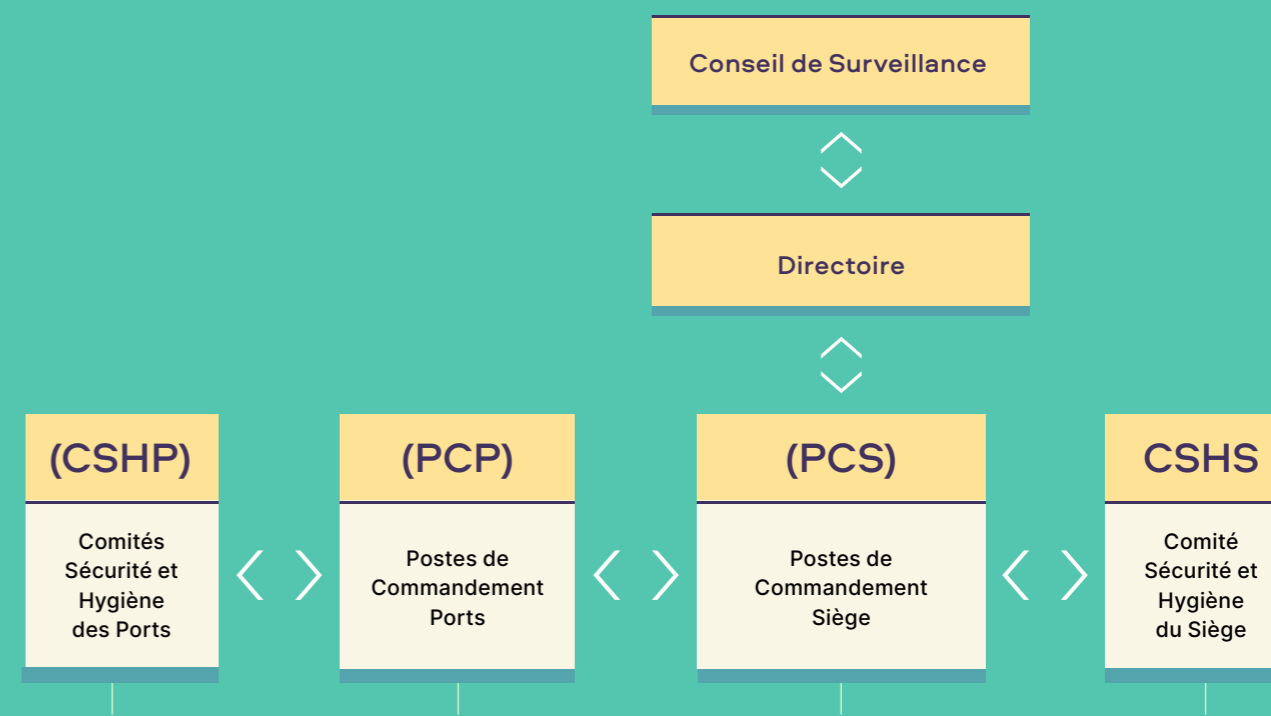


Les principales dispositions du PCA de Marsa Maroc se présentent de la manière suivante :

### Pilotage et suivi rigoureux à plusieurs niveaux

Marsa Maroc a mis en place une organisation spécifique à la gestion de la crise inédite causée par la pandémie de la COVID-19, adaptée à la fois à la localisation géographique des terminaux portuaires opérés par le Groupe, mais également à l'importance de ses effectifs.

Mise en place dès la déclaration de l'état d'urgence sanitaire au Maroc, cette organisation a été pensée pour permettre une fluidité des échanges d'information entre les sites opérationnels et la direction générale, la responsabilisation et la mobilisation des personnes impliquées dans la gestion de la crise, ainsi que la célérité et l'efficacité de la prise de décision par les organes de gestion. Ces dernières reposent fortement sur un suivi régulier des indicateurs de continuité de service et du nombre de cas positifs parmi les collaborateurs de Marsa Maroc.



#### Le Poste de Commandement Siège :

Chapeauté par le Président du Directoire, ce comité a pour missions principales de coordonner les actions du terrain (ports et siège), de mettre en œuvre les décisions adéquates les concernant et d'évaluer les situations des cas suspects de contamination.

#### Les Postes de Commandement Ports :

Au nombre de 9 et présidés par le Directeur de l'Exploitation de chaque port, ces comités ont eu pour mission de coordonner les actions du terrain au niveau des ports, d'évaluer les situations des cas suspects et de mettre en œuvre les décisions du PCS.

#### Les Comités Sécurité et Hygiène :

La pandémie de la COVID-19 a déclenché plusieurs réunions extraordinaires de ces comités. Ils se sont réunis fréquemment au niveau de chaque site pour étudier et émettre des recommandations sur les mesures préventives, en fonction de l'évolution de la situation sanitaire propre à chaque site.





## ZOOM SUR LE RÔLE DES ORGANES DE GOUVERNANCE

Suite à la déclaration du gouvernement marocain, en date du 20 mars 2020, le management de Marsa Maroc, ainsi que les organes de gouvernance de la Société ont adopté des actions et mis en place des mesures pour la gestion de la pandémie :

### ► Le Conseil de surveillance

#### ▸ Contribution au fonds spécial dédié à la gestion de la pandémie au nouveau coronavirus

De par l'engagement citoyen et solidaire de la société, le Directoire a proposé de participer à l'élan de solidarité nationale en consacrant une contribution financière au profit du fonds spécial pour la gestion de la pandémie de la COVID-19, créé sur Haute Instruction de sa Majesté le Roi Mohammed VI. Le montant proposé pour cette contribution est de 300 MDH.

Cette proposition du Directoire a été discutée le 18 Mars 2020 par le Comité Audit et Risque, ainsi que le Conseil de Surveillance de la Société qui s'est également réuni le jour même, pour autoriser la contribution de Marsa Maroc audit fonds, à hauteur du montant proposé, soit 300 MDH.

#### ▸ Actualisation des prévisions de la société pour tenir compte des effets de la pandémie de la COVID-19

Le Directoire a élaboré la démarche retenue, en juin 2020, à la demande des membres du Conseil de Surveillance. Objectif : connaître l'impact de la pandémie de la COVID-19 sur les prévisions, en termes de réalisations du trafic et de chiffre d'affaires, ainsi que les répercussions sur le budget de la société. Ladite démarche permet d'actualiser, en tenant compte de la pandémie, les prévisions et les hypothèses d'évolution de trafic et de mettre à jour les prévisions budgétaires. Trois scénarii ont, ainsi, été présentés au Conseil (un scénario optimiste, un scénario de base et un scénario pessimiste) pour évaluer l'impact de la pandémie.

### ► Les Comités spécialisés

#### ▸ Le Comité Audit et Risques

Le Comité Audit et Risques s'est réuni le 18 mars, le 25 septembre et le 2 décembre 2020 pour s'organiser et gérer l'impact de la pandémie. Au cours de ces réunions, les membres du Comité se sont enquis des mesures mises en place par la société, au vu du contexte de la COVID-19.

Dans le cadre des présentations faites au Comité, le Directoire a exposé les mesures mises en place par la société pour s'organiser et gérer l'impact de la pandémie sur ses activités.

Le Comité a, ainsi, pris acte du déploiement des Plans de Continuité d'Activité aussi bien au niveau de la Direction Générale que dans l'ensemble des terminaux opérés par Marsa Maroc et ce, afin d'assurer une continuité de service dans le strict respect des mesures de sécurité, au profit des collaborateurs et des clients usagers.

Par ailleurs, le Comité Audit et Risques, réuni le 25 septembre 2020, a pris acte de l'accélération de la mise en œuvre des projets réalisés par la société dans le cadre de la digitalisation, au vu du contexte de la pandémie de la COVID-19.

#### ▸ Le Comité Stratégie et Investissements

Le Comité Stratégie et Investissements s'est, également, réuni le 7 décembre 2020. Les membres du Comité ont, à l'occasion de la présentation des budgets d'exploitation et d'investissements de la société au titre de l'année 2021, discuté de l'impact de la pandémie sur les résultats de la Société au titre de l'année 2020 et des prévisions relatives à l'année 2021.

Les membres du Comité ont, également, discuté de l'impact de la pandémie sur le fonctionnement de la société et ont pris acte des mesures instaurées, dont le déploiement des PCA sur l'ensemble des sites.

## ■ Organisation optimale des ressources humaines

Afin de répondre aux impératifs de continuité des activités, de protection de la santé des collaborateurs mais aussi de maintien des meilleurs niveaux de productivité possibles et compte-tenu des contraintes imposées par la crise sanitaire, Marsa Maroc a mis en place une nouvelle organisation du travail en suivant 3 étapes clés :

**1/ Définition des activités stratégiques**, à savoir toute prestation de service relative au traitement des navires accostant au sein des terminaux opérés par Marsa Maroc et au transit des marchandises ou passagers, dont la non-exécution générerait une perturbation voire une rupture totale ou partielle de la chaîne portuaire ;

**2/ Définition des emplois indispensables** au maintien des activités stratégiques, et ce au niveau de toutes les filières : Manutention/Exploitation, Maritime, Support, Encadrement et Dirigeants ;

**3/ Dimensionnement optimal des moyens humains** qui agiront dans le cadre de la nouvelle organisation, et ce après étude de plusieurs scénarii avec différents taux d'absentéisme et leur impact sur la continuité des services.

Cette nouvelle organisation a été accompagnée par deux décisions qui ont permis de réduire l'effectif sur les sites :

- Recourir au télétravail pour les emplois qui s'y prêtent, selon un principe de rotation entre les collaborateurs d'une même entité permettant de maintenir la fluidité de l'activité. Le pourcentage des collaborateurs travaillant à distance a évolué entre les mois de mars et décembre 2020, en fonction de l'évolution de la situation sanitaire ;
- Encourager les collaborateurs à prendre des congés en tenant compte des nécessités du service.

## ■ Sensibilisation, prévention et protection collective et individuelle

Soucieuse de la santé et sécurité de son Capital Humain, et conformément aux directives du Ministère de la Santé, Marsa Maroc a placé la sensibilisation, la prévention et la protection des collaborateurs sur leur lieu de travail au cœur de ses actions.

Ainsi, ce sont plus de 5 millions de DH qui ont été débloqués pour subvenir aux dépenses liées à l'acquisition de dispositifs de prévention, de protection collective et individuelle des collaborateurs, clients et fournisseurs de Marsa Maroc.

Marsa Maroc s'est également préparée aux différents cas de figure en élaborant et en diffusant un ensemble de procédures, telles que la « procédure de conduite à tenir en cas de découverte d'un cas positif parmi les collaborateurs » et la « procédure de gestion administrative des cas suspects de COVID-19 ». Plusieurs exercices de simulation ont été réalisés tels que l'exercice de prise en charge des cas suspects.



### Sensibilisation et communication de proximité

- **Mise en place d'un dispositif de communication de proximité spécial COVID-19** : e-mailing, affichage (notamment dans les bâtiments administratifs, vestiaires, ateliers, locaux des syndicats), réunions et points d'information en visio-conférences. Certains sites ont même créé des groupes de discussion dédiés à la diffusion de contenus relatifs à la pandémie ;
- **Lancement d'une large campagne de sensibilisation à la COVID-19** (définition, symptômes et gestes barrières) rappelant les recommandations du gouvernement et utilisant les affiches du Ministère de la Santé ;
- **Organisation de tournées régulières de sensibilisation** au respect des mesures de prévention et des consignes d'hygiène ;
- **Tenue des premières réunions extraordinaires des comités d'hygiène et de sécurité « spécial COVID-19 »** sur l'ensemble des sites de Marsa Maroc.



## Prévention et protection individuelle et collective

- **Communication des règles, instructions et consignes préventives** à prendre individuellement et collectivement à travers une note d'information émanant du Directoire, le 17 mars 2020. Cette dernière a porté sur les aspects suivants :
  - **Réunions** : limiter le nombre de réunions au strict minimum, interdire les réunions au-delà d'un certain nombre de participants et encourager le recours aux nouvelles technologies de communication (visio-conférences, etc.) ;
  - **Déplacements** : interdire les déplacements internationaux et limiter les déplacements nationaux aux cas de forte nécessité ;
  - **Formations et évènements internes** : reporter toutes les sessions de formation et évènements internes à des dates ultérieures ;
  - **Stages et accès aux sites** : suspendre tous les stages et interdire l'accès aux sites et bâtiments de Marsa Maroc sauf en cas de nécessité majeure ;
  - **Autres instructions** : fermer les salles de prières conformément aux directives nationales, les salles de repos, les lieux de rassemblement et les cantines ainsi que les centres de vacances.

Cette note a fait l'objet d'une large diffusion via les canaux d'information internes prévus à cet effet.

### ▸ Prévention et protection des collaborateurs

- **Mise à disposition sur les lieux de travail de produits et équipements recommandés par les instances compétentes** (masques, produits de désinfection, distributeurs muraux de gels hydro-alcooliques dans tous les bâtiments, etc.) ;
- **Identification du personnel du front-office (personnel de facturation, personnel en contact avec les visiteurs externes, etc.)** et les munir de moyens de protection supplémentaires comme les vitres de séparation, les gants jetables, etc. ;
- **Renforcement des actions de grand nettoyage** des postes de travail et des locaux avant et après usage et systématisation des opérations de désinfection à chaque changement de shift, en faisant appel à des sociétés spécialisées en la matière ;

- **En sus des actions régulières de désinfection**, le personnel opérationnel (conducteurs d'engins et services techniques) s'est vu doté de flacons individuels rechargeables de solution de nettoyage germicide et virucide. L'objectif est de permettre à ces collaborateurs de nettoyer personnellement leurs cabines, en plus du nettoyage fait par la société spécialisée ;
- **Désinfection de toutes les marchandises** destinées aux Centrales d'Approvisionnement et aux magasins, avant qu'elles ne soient manipulées par les magasiniers et arrimées au niveau des rayonnages de stockage ;
- **Dotation mensuelle de l'ensemble du personnel**, sans exception aucune, en dispositif de prévention COVID-19 : masques de protection et solutions hydro-alcooliques ;
- **Dotation du personnel travaillant à bord des navires** de dispositifs de protection supplémentaires, en sus des équipements de protection individuelle (masques, gants, etc.) ;
- **Mise en place de poubelles spécifiques** avec sacs en plastique pour la collecte de gants et de masques usés ;
- **Prise de mesures de température aux points d'accès des terminaux et des bâtiments.**

### ▸ Prévention et protection des tiers

- **Respect de la distanciation sociale** dans les files d'attente des clients et fournisseurs au niveau de l'ensemble des guichets de facturation et les bureaux d'ordre ;
- **Dématérialisation des correspondances** et renforcement de l'utilisation des correspondances électroniques ;
- **Mise à disposition des clients de solutions d'e-facturation et d'e-paiement** pour leur éviter des déplacements dans les locaux de Marsa Maroc ;
- **Lancement d'un portail dédié à la dématérialisation des appels d'offres et des consultations ;**
- **Renforcement du traitement numérique des dossiers des fournisseurs et des clients ;**
- **Coordination avec les sociétés de mise à disposition d'intérimaires et des sociétés de sous-traitance** en ce qui concerne la nécessité de doter leur personnel en dispositifs de protection individuelle ;
- **Limitation de l'accès aux personnes étrangères à l'entreprise** (visiteurs, clients, etc.) et mise en place d'un registre des visiteurs contenant leurs coordonnées.



## SURVEILLANCE RAPPROCHÉE ET SUIVI DE L'ÉTAT DE SANTÉ DES COLLABORATEURS

- Renforcement du rôle du service de la médecine du travail ;
- Désignation d'espaces d'isolement au niveau des sites, avec les signalétiques correspondantes ;
- Organisation de dépistage gratuit (PCR + sérologie) pour les collaborateurs présentant des symptômes ou ayant été en contact avec des cas positifs ;
- Dotation des services de médecine de travail du port de Casablanca en extracteurs d'oxygène ;
- Accompagnement et suivi des collaborateurs atteints de COVID-19 par le staff médical, les responsables RH et les assistantes sociales jusqu'à la reprise de l'activité professionnelle ;
- Prêt de saturomètres, à travers la MODEP, pour les collaborateurs qui ont en besoin ;
- Communication et coordination avec les autorités compétentes (Ministères de la Santé et de l'Intérieur).



## ZOOM SUR LE RÔLE DU PERSONNEL DES SERVICES DE MÉDECINE DU TRAVAIL, DES RESPONSABLES RESSOURCES HUMAINES (RRH) ET DES RÉFÉRENTS COVID DANS LA GESTION DE LA PANDÉMIE

De la sensibilisation, au suivi des collaborateurs déclarés positifs jusqu'à la reprise du travail, en passant par l'accompagnement psychologique de ces derniers, le personnel des services de médecine du travail, les RRH et les référents COVID ont joué un rôle crucial dans la gestion du risque viral au sein de Marsa Maroc.

Outre la sensibilisation des collaborateurs aux mesures barrières et les règles d'hygiène à respecter, ce trio a agi à plusieurs niveaux : identification des postes les plus exposés au risque COVID-19 et des personnes vulnérables nécessitant une attention

particulière, organisation de rondes régulières pour corriger les comportements inadaptes, gestion des dépistages, accompagnement des collaborateurs déclarés positifs durant toutes les étapes, accompagnement psychologique des collaborateurs si nécessaire, communication avec les autorités, etc.

À noter que le personnel des services de médecine du travail était doté d'équipements de protection renforcée (masques FFP2, blouses et combinaisons jetables, visières, gants en nitrile, etc..).

## Engagement vis-à-vis des parties prenantes pendant la pandémie

Face à cette crise à la fois sanitaire, économique et sociale, Marsa Maroc a placé les attentes de ses parties prenantes les plus touchées au cœur de ses préoccupations, et a réagi de manière à en préserver les principaux intérêts.

### Communauté



- Dans la lignée de l'élan de solidarité initié par Sa Majesté le Roi Mohammed VI, que Dieu l'assiste, et mue par ses principes de solidarité et d'engagement citoyen :
  - Marsa Maroc a contribué à hauteur de 300 millions de DH, au profit du fonds spécial pour la gestion de la pandémie de la COVID-19 ;
  - L'ensemble des collaborateurs de Marsa Maroc a contribué à hauteur de 3 jours de salaire, soit 3,2 millions, au profit du même fonds.
- Continuité des services pour assurer l'approvisionnement du marché marocain.

### Clients



- Continuité de l'activité et engagement à contribuer à offrir les meilleurs niveaux de productivité possibles compte tenu des contraintes engendrées par la crise ;
- Lancement des services d'e-facturation et d'e-paiement pour éviter aux clients de se déplacer dans les locaux de Marsa Maroc ;
- Dématérialisation des correspondances et renforcement du traitement numérique des requêtes clients ;
- Mise en place d'un dispositif de prévention et de protection des clients au sein des locaux de Marsa Maroc, notamment les espaces clients.

### Fournisseurs



- Accélération des délais de règlement, notamment pour les PME ;
- Lancement d'un portail dédié à la dématérialisation des appels d'offres et des consultations ;
- Dématérialisation des correspondances et renforcement du traitement numérique des requêtes fournisseurs.

### Collaborateurs



- Sensibilisation et communication de proximité ;
- Prévention et protection collective et individuelle sur le lieu de travail ;
- Surveillance rapprochée et suivi de leur état de santé ;
- Personnel intérimaire et sous-traitant :
  - Sensibilisation et accompagnement par le service de médecine du travail en cas de contamination ;
  - Exigence auprès des sociétés d'intérim et de sous-traitance de doter ledit personnel en dispositifs de protection de le faire dépister en cas de symptômes.

### Partenaires sociaux



- Considération des partenaires sociaux comme faisant partie intégrante des instances internes de gestion de la crise du COVID-19 ;
- Concertation avec eux quant au choix des dispositifs de protection : types de masques, solutions hydro-alcooliques, etc ;
- Représentation des partenaires sociaux dans les comités d'hygiène et de sécurité ;
- Appui des partenaires sociaux comme relais d'information importants sur le terrain pour tout ce qui a trait à la sensibilisation et la prévention.

### Actionnaires



- Information financière fiable et la plus transparente possible sur l'impact de la crise sanitaire sur l'activité.



## ZOOM SUR LE RÔLE DE LA TRANSFORMATION DIGITALE DANS LA RÉPONSE AUX BESOINS DES PARTIES PRENANTES DURANT LA PANDÉMIE

L'avènement de la crise sanitaire a accéléré la mise en place de plusieurs projets de digitalisation planifiés par Marsa Maroc, notamment ceux dédiés à la digitalisation et l'amélioration du parcours et de l'expérience client. Le Groupe entend continuer la réflexion sur sa stratégie digitale et la mise en œuvre de son plan de transformation digitale, avec comme principaux objectifs d'améliorer la performance et de créer de la valeur ajoutée pour ses parties prenantes internes (collaborateurs et actionnaires) et externes (clients et communauté portuaire).

Marsa Maroc a lancé un portail dédié à la dématérialisation des appels d'offres et des consultations pour les fournisseurs du siège et de la Direction de l'Exploitation au Port de Casablanca. Cette solution a été étendue aux fournisseurs

des autres Directions de l'Exploitation aux Ports en juin 2020.

Depuis juin également, les services d'e-facturation et d'e-paiement pour les clients de Marsa Maroc et TC3PC sont en ligne, permettant ainsi d'optimiser les processus de facturation et de paiement et d'éviter aux clients de se déplacer en ces temps de pandémie.

Dans un autre registre, et afin d'accompagner la décision de Marsa Maroc de recourir au télétravail pour les emplois qui s'y prêtent, la Direction des Systèmes d'Information a déployé les efforts nécessaires pour encadrer et sécuriser l'accès à distance aux systèmes d'information de l'entreprise, contribuant ainsi à la continuité de l'activité.



# 4.

## VERS UNE MEILLEURE GOUVERNANCE

- La gouvernance de Marsa Maroc
- L'éthique, une ligne de conduite ancrée chez Marsa Maroc
- La prévention du délit d'initié





## La gouvernance de Marsa Maroc

La gouvernance au sein de Marsa Maroc est à structure dualiste et est à l'origine d'une répartition entre, d'une part, le pouvoir de surveillance et de contrôle dévolu au Conseil de Surveillance et, d'autre part, le pouvoir de gestion dévolu au Directoire.

Cette structure permet une meilleure répartition des responsabilités et suit la recommandation formulée par le Code Marocain de Bonnes Pratiques de Gouvernance d'Entreprise et le Code Marocain de Bonnes Pratiques de Gouvernance des Entreprises et Établissements Publics, en ce qui concerne la dissociation des fonctions de direction et de surveillance

### Le Conseil de Surveillance

Le Conseil de Surveillance exerce le contrôle permanent de la gestion de la société par le Directoire et approuve les grandes orientations stratégiques de la société. Son rôle s'étend, également, à l'approbation des principaux instruments de gestion de la société, tel que stipulé par la loi 69-00 relative au contrôle financier de l'État et par la convention de contrôle entre Marsa Maroc et l'État marocain.

Le Conseil de Surveillance est constitué des membres nommés par l'assemblée générale des actionnaires. Il est présidé par un Président du Conseil, élu parmi ses membres. Le Conseil élit, également, parmi ses membres, un Vice-Président.

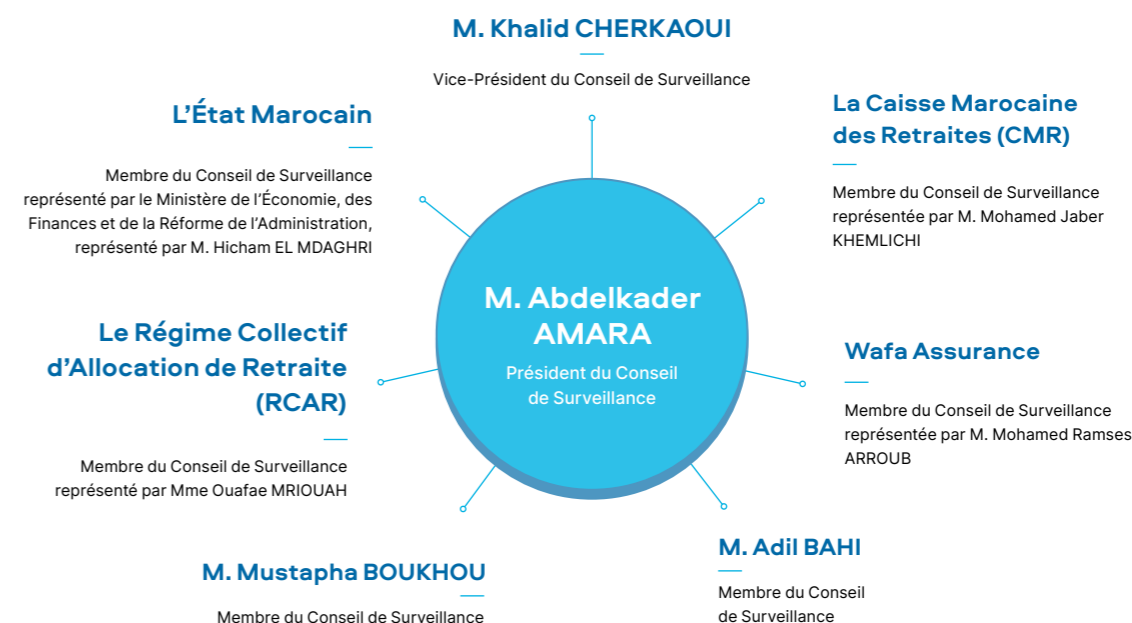
Le Conseil de Surveillance comprend 8 membres dont aucun n'est Administrateur Indépendant selon les critères définis par la loi 20-19, modifiant et complétant la loi 17-95 relative aux Sociétés Anonymes. Le Conseil de Surveillance, réuni en date du 31 décembre 2020, a décidé de charger le Comité Nomination, Rémunération et Gouvernance de prendre en charge le point relatif à la nomination des administrateurs indépendants au sein des organes de gouvernance de la société, et de revenir vers le Conseil avec des critères de nomination et des profils d'administrateurs indépendants qui seraient en adéquation avec les besoins de la Société.

Le Conseil de Surveillance s'est réuni quatre (4) fois en 2020 avec un taux de présence moyen de 94%.



### Membres non-exécutifs

Le Conseil de Surveillance de Marsa Maroc au titre de l'année 2020 est composé comme suit :



MEMBRE DU CONSEIL DE SURVEILLANCE	DATE DE NOMINATION AU CONSEIL DE SURVEILLANCE	ÉCHÉANCE DU MANDAT	FONCTION AU SEIN DU CONSEIL DE SURVEILLANCE	TAUX D'ASSIDUITÉ
M. Abdelkader AMARA	12/05/2017	2022	Président	100%
M. Khalid CHERKAOUI	12/05/2017	2022	Vice-Président	100%
L'État Marocain représenté par le Ministère de l'Économie, des Finances et de la Réforme de l'Administration, représenté par M. Hicham EL MDAGHRI	12/05/2017	2022	Membre	100%
M. Mustapha BOUKHOU	12/10/2016	2021	Membre	100%
M. Adil BAHI	23/01/2019	2022	Membre	100%
Mme Ouafae MRIOUAH (représentant du RCAR)	12/10/2016	2021	Membre	100%
M. Mohamed Ramses ARROUB (représentant de Wafa Assurance)	12/10/2016	2021	Membre	50%
M. Mohamed Jaber KHEMLICHI (représentant de la CMR)	12/10/2016	2021	Membre	100%
<b>Nombre de réunions</b>	<b>4 réunions tenues par le Conseil de Surveillance en 2020</b>			





## Les comités spécialisés issus du Conseil de Surveillance

Conformément aux recommandations issues de l'étude sur la gouvernance institutionnelle de Marsa Maroc réalisée par le cabinet MAZARS et achevée en 2019, le Conseil de Surveillance réuni en date du 3 janvier 2020 a procédé à la réorganisation des Comités existants comme suit :

- **Comité Audit et Risques**
- **Comité Stratégie et Investissements**
- **Comité Nomination, Rémunération et Gouvernance**

Le Conseil de Surveillance, lors de ladite réunion, a également adopté le Règlement Intérieur du Conseil, incluant la Charte de l'Administrateur et les Chartes des Comités spécialisés qui fixent, notamment, la composition, les attributions et les modalités de fonctionnement desdits Comités.

Les principales attributions des Comités spécialisés désignés au sein du Conseil de Surveillance, sont comme suit :

### Le Comité Audit et Risques

- **Domaine portant sur l'audit :** Le Comité Audit et Risques est chargé d'apprécier le dispositif de contrôle interne au sein de la société. Il a pour mission, notamment, d'examiner les plans d'actions et les rapports de l'audit interne et externe, de valider le programme d'audit interne, d'évaluer les travaux des auditeurs internes et externes et d'émettre un avis sur le choix des auditeurs externes.
- **Domaine lié à l'élaboration et au contrôle des informations comptables et financières :** Le Comité Audit et Risques assure le suivi du processus d'élaboration de l'information financière, à travers l'analyse des états financiers avant leur publication. Il examine, également, toutes les questions relatives aux comptes et documents financiers pour s'assurer de l'efficacité des systèmes de contrôle interne et de gestion des risques en matière comptable et financière. Le Comité Audit et Risques examine, par ailleurs, les rapports des Commissaires Aux Comptes, et apprécie les résultats de leur vérification et recommandations et assure la mise en œuvre de ces dernières.



- **Domaine relatif à la gestion des risques :** Le Comité Audit et Risques s'assure que la société ait mis en œuvre les pratiques en matière d'identification et de gestion des risques pouvant avoir des incidences importantes sur ses performances ou sur l'atteinte de ses objectifs stratégiques. Il prend connaissance de la cartographie des risques de la société, assiste le Conseil de Surveillance lorsque celui-ci apprécie l'efficacité du système de gestion des risques et valide les plans d'actions permettant d'atténuer et de maîtriser les risques majeurs identifiés.

Le Comité Audit et Risques donne son avis au Conseil de Surveillance et lui rend compte des travaux réalisés dans chacun des domaines suscités.

### Les membres constitutifs du Comité d'Audit et Risques sont comme suit :

NOM	PRÉNOM	PRÉSIDENT / MEMBRE	FONCTION MEMBRE
M. BOUKHOU	Mustapha	Président du Comité	Membre du Conseil de Surveillance
M. BAH	Adil	Membre du Comité	Membre du Conseil de Surveillance
M. CHALACH	Youssef	Membre du Comité	Nommé sur proposition de RCAR, Membre du Conseil de Surveillance
M. KHEMLICHI	Mohammed Jaber	Membre du Comité	Représentant permanent de la CMR, Membre du Conseil de Surveillance
Mme BENKHAYAT	Meriem	Membre du Comité	Nommée sur proposition de Wafa Assurance, Membre du Conseil de Surveillance
Mme. OUMERIJAL DERDEK	Soundous	Membre du Comité	Commissaire du Gouvernement



### Management des risques au sein de Marsa Maroc

Pour mieux appréhender les risques liés à ses activités, Marsa Maroc a initié à partir de 2018 une démarche globale de management des risques avec, notamment, la réalisation de la cartographie des risques de l'ensemble des Directions d'Exploitation des Ports et de la Direction Générale, ce qui a permis de :

- Identifier les risques et de les classer en fonction de leur probabilité d'occurrence et de la gravité de leur impact ;
- Mettre en place les dispositifs et plans d'actions adéquats pour la maîtrise des risques et la limitation de leurs conséquences potentielles pour l'entreprise.

La démarche globale de management des risques de Marsa Maroc repose sur les principes fondamentaux suivants :



- Conformité aux normes et aux meilleurs standards en matière de management des risques, notamment les référentiels ISO 3100 et COSO 2 ;



- Approche par processus couvrant l'ensemble des activités, par conséquent chaque risque identifié est rattaché à un processus et à une activité « source » ;



- Démarche évolutive et itérative permettant de suivre de manière dynamique les risques et leurs dispositifs de maîtrise qui évoluent sous l'influence de divers facteurs internes et/ou externes ;



- Ancrage d'une culture « Risque » basée sur une gestion proactive des activités par les risques.

### Organisation de la fonction Management des Risques

La gestion des risques au sein de Marsa Maroc est assurée par l'entité Risk Management. Elle est rattachée à la Direction Audit Interne et Organisation, et est chargée de la mise en place et de l'animation de la démarche de gestion des risques.

### Articulation entre le Risk Management et l'Audit Interne

Pour l'élaboration des plans d'audit annuels et la préparation des missions d'audit, l'entité « audit interne » se base sur la cartographie des risques, qui constitue un outil de mise en évidence des risques à traiter en priorité. Par ailleurs, les résultats des missions d'audits sont exploités par l'entité Risk Management, notamment pour la mise à jour et l'actualisation de la cartographie des risques.



### Le Comité Stratégie et Investissements

Ce Comité émet un avis sur la stratégie générale de la société et rend compte périodiquement au Conseil de Surveillance de l'état d'avancement de la mise en œuvre de ladite stratégie.

- **En matière de stratégie :** Le Comité est principalement chargé de formuler au Conseil des avis sur la définition et la mise en œuvre des orientations stratégiques qui lui sont présentées par le Directoire et d'apprécier l'état d'avancement de leur mise en œuvre.
- **En matière d'investissements :** Le Comité donne son avis sur les projets et programmes d'investissements projetés par le Groupe Marsa Maroc et leur financement.

### Les membres constitutifs du Comité SI sont comme suit :

NOM	PRÉNOM	PRÉSIDENT / MEMBRE	FONCTION MEMBRE
M. CHERKAOUI	Khalid	Président du Comité	Vice-Président du Conseil de Surveillance
M. EL MDAGHRI	Hicham	Membre du Comité	Représentant Permanent de l'État, Membre du Conseil de Surveillance
M. BOUKHOU	Mustapha	Membre du Comité	Membre du Conseil de Surveillance
M. BAHY	Adil	Membre du Comité	Membre du Conseil de Surveillance
Mme MRIOUAH	Ouafae	Membre du Comité	Représentant permanent du RCAR, Membre du Conseil de Surveillance
M. KHEMLICHI	Mohamed JABER	Membre du Comité	Représentant permanent de la CMR, Membre du Conseil de Surveillance
Mme BENKHAYAT	Meriem	Membre du Comité	Nommée sur proposition de Wafa Assurance, Membre du Conseil de Surveillance



## Le Comité Nomination, Rémunération et Gouvernance

Les principales attributions de ce Comité sont comme suit :

- Pour ce qui est du volet « Nomination » :** Le Comité est en charge d'analyser les propositions relatives aux nominations au sein du Directoire, d'émettre un avis sur les propositions relatives à la nomination des membres des organes de gouvernance émanant des actionnaires et de préparer les décisions des organes relatives aux choix des administrateurs, des membres des Comités spécialisés et des membres du Directoire.
- Pour ce qui est du volet « Rémunération » :** Le Comité a pour mission d'apprécier la politique générale de rémunération au sein de la société et d'émettre un avis sur les modifications significatives des conditions de rémunération et des dispositions du règlement du personnel de la société.
- Pour ce qui est du volet « Gouvernance » :** Le Comité est chargé de suivre les questions relatives à la gouvernance d'entreprise et d'assister le Conseil de Surveillance dans l'adaptation du système de gouvernance de la société afin de l'aligner aux meilleures pratiques internationales. Le Comité réalise également une évaluation périodique annuelle des connaissances, compétences et expériences dont disposent les membres du Conseil de Surveillance et ceux des Comités spécialisés, ainsi que de la structure, taille, composition et efficacité du Conseil de Surveillance et des Comités, au regard des missions qui leurs sont assignées. Le Comité soumet au Conseil toutes recommandations utiles.

Les membres constitutifs du Comité NRG sont comme suit :

NOM	PRÉNOM	PRÉSIDENT / MEMBRE	FONCTION MEMBRE
Mme MRIOUAH	Ouafae	Présidente du Comité	Représentant permanent du RCAR, Membre du Conseil de Surveillance
M. BOUKHOU	Mustapha	Membre du Comité	Membre du Conseil de Surveillance
M. BAH	Adil	Membre du Comité	Membre du Conseil de Surveillance
M. KHEMLICHI	Mohamed JABER	Membre du Comité	Représentant permanent de la CMR, Membre du Conseil de Surveillance
Mme BENKHAYAT	Meriem	Membre du Comité	Nommée sur proposition de Wafa Assurance, Membre du Conseil de Surveillance

## Rémunération des administrateurs

Aucune rémunération n'a été allouée par l'assemblée des actionnaires au profit des membres du Conseil de Surveillance.



## Processus d'évaluation de la performance de l'instance de gouvernance par rapport aux thèmes ESG

### Évaluation externe

Une évaluation externe du fonctionnement des organes de gouvernance de la société est réalisée, tous les trois ans, par un cabinet externe avec le concours du comité Rémunérations, Nominations et Gouvernance.

La dernière évaluation externe du système de gouvernance institutionnelle de Marsa Maroc a été réalisée par le Cabinet MAZARS en 2019.

### Évaluation interne

Afin de veiller à sa mise en place, l'étude sur l'évaluation du système de gouvernance institutionnelle de Marsa Maroc a recommandé d'inscrire, parmi les attributions du Comité qui a la charge du volet Gouvernance, la réalisation d'une évaluation interne annuelle portant sur le fonctionnement du Conseil de Surveillance et des Comités spécialisés.

La charte du Comité Rémunération, Nomination et Gouvernance est établie dans ce sens et prévoit que ledit Comité est chargé, notamment, d'évaluer annuellement l'efficacité du fonctionnement des organes de gouvernance.

## Relation avec les actionnaires

Les assemblées générales des actionnaires sont tenues dans le respect des délais de convocation et de publication prévus par la loi.

Les documents relatifs aux points inscrits à l'ordre du jour des réunions des assemblées des actionnaires sont mis à la disposition de ces derniers, au sein du siège social, et publiés sur le site de la société, conformément à la réglementation en vigueur, notamment :

- Le rapport de gestion ;
- Les comptes sociaux et consolidés ;
- Les rapports des Commissaires Aux Comptes.

Les principaux indicateurs d'activité trimestriels, les comptes semestriels et les comptes annuels sont, également, publiés dans les journaux d'annonces légales, dans les délais et aux conditions de publication prévus par la loi.

## Le Directoire

Le Directoire constitue l'organe collégial qui assure la gestion de la société. Il est investi du pouvoir de représenter la société et de prendre toute décision, dans la limite des attributions qui lui sont fixées par la loi 17-95 telle que modifiée et complétée, par les statuts de la société, ainsi que par la convention de contrôle entre la société et l'État marocain, représenté par le Ministère de l'Économie, des Finances et de la Réforme de l'Administration, en application de la loi 69-00.

Les membres du Directoire sont nommés par le Conseil de Surveillance qui confère à l'un d'eux la qualité de Président du Directoire.

Le Directoire a tenu 12 réunions en 2020, avec un taux de présence moyen de 99%.

### Membres exécutifs

Le Directoire de Marsa Maroc au titre de l'année 2020 est composé comme suit :

**M. Abdelhak BEN DAHMANE**

Directeur des Affaires Juridiques



**M. Mohammed ABDELJALIL**

Président du Directoire



**M. Lahcen OUJJA**

Directeur de la Performance Opérationnelle



**M. Youssef BENNANI**

Directeur des Ressources Humaines



**M. Said ASBAAI**

Directeur de la Réalisation du Projet Tanger Med II



**M. Rachid HADI**

Directeur de l'Exploitation au Port de Casablanca

Membre	Date de nomination au Directoire	Durée du mandat	Échéance
M. Mohammed ABDELJALIL	23/01/2019	4 ans	2022
M. Saïd ASBAAI	23/01/2019	4 ans	2022
M. Youssef BENNANI	23/01/2019	4 ans	2022
M. Rachid HADI	23/01/2019	4 ans	2022
M. Abdelhak BEN DAHMANE	23/01/2019	4 ans	2022
M. Lahcen OUJJA	23/10/2020	Durée restante du mandat du Directoire	2022

### Rémunération du Directoire

La rémunération des membres du Directoire est fixée par le Conseil de Surveillance. Elle reste en phase avec celle des autres salariés en suivant la même composition (Échelle, Échelon...) avec une indemnité spéciale dite « de Directoire ».

L'enveloppe globale brute allouée au Directoire - hors Président du Directoire - pour l'année 2020 et hors bonus (gratification, primes de performance), est de 4,9 millions de DH.

Les avantages en nature, à l'instar des autres directeurs incluent une voiture et un logement pour ceux ne bénéficiant pas de l'indemnité de logement.

### La parité

Le Conseil de Surveillance de Marsa Maroc est constitué de 4 membres (personnes physiques) et 4 membres (personnes morales) représentés, chacun, par un représentant permanent. Cette instance compte 1 femme parmi les 8 membres, soit un pourcentage de 12%.

Le Directoire est composé de 6 membres de sexe masculin.

## L'éthique, une ligne de conduite ancrée chez Marsa Maroc

Marsa Maroc s'est toujours assignée une responsabilité éthique et déontologique avec comme objectif d'entretenir une relation basée sur la confiance, l'intégrité et la transparence avec l'ensemble de ses parties prenantes. Ainsi, le Groupe veille au respect des lois en vigueur et des réglementations de marché.

Par ailleurs, Marsa Maroc s'efforce de lutter contre la corruption par la mise en place de processus clairs et rigoureux au niveau de chaque activité. Marsa Maroc met également en garde ses prestataires externes contre le recours à des pratiques illicites (fraude, corruption, etc.) lors de leur collaboration avec le Groupe.

## La prévention du délit d'initié

De par sa cotation à la Bourse de Casablanca, Marsa Maroc fait de la prévention du délit d'initié un principe essentiel dans sa déontologie. Le Groupe a ainsi instauré des mesures rigoureuses pour la prévention de ce risque à plusieurs niveaux.

Ainsi, les règles et les principes de fonctionnement relatifs à la communication financière et à la prévention du délit d'initié cadrent les pratiques du Groupe, en référence aux dispositions nationales qui régissent les pratiques de bonne gouvernance, notamment Le Code Marocain de Bonnes Pratiques de Gouvernance d'Entreprise, et les Circulaires de l'AMMC (Autorité Marocaine des Marchés de Capitaux). Dans ce sens, le dispositif déontologique structuré et transparent que Marsa Maroc a instauré en 2016, intègre parmi ses fondements un code de déontologie et des déclinaisons renforcées, notamment pour certaines fonctions sensibles au sein du Groupe.

## La sensibilisation des collaborateurs pour un partage et une appropriation adéquats

Les collaborateurs de Marsa Maroc sont les représentants de sa déontologie à travers un programme de sensibilisation pour renforcer leur adhésion et sont associés aux principes et valeurs du Groupe.

Un séminaire sur la communication financière des entreprises cotées a été organisé en 2016, auprès des cadres supérieurs, couvrant plusieurs métiers de Marsa Maroc tels que la finance, le contrôle de gestion, le juridique et la communication.

Le code de déontologie est diffusé à toutes les personnes identifiées comme « initiées », permanentes ou occasionnelles, de par leur position ou leurs fonctions à Marsa Maroc ou qui gèrent ou disposent directement ou indirectement d'informations privilégiées (financières ou non financières) pouvant avoir une influence significative sur les cours en bourse des titres de l'entreprise.



# 5.

## LE CAPITAL HUMAIN, UN VECTEUR DE CROISSANCE

- ▶ Engagés en continu pour le développement des collaborateurs
- ▶ Favoriser le bien-être des collaborateurs
- ▶ La santé et la sécurité au travail, au cœur des préoccupations du Groupe
- ▶ Le respect des droits fondamentaux, une priorité



## FOCUS COVID-19

# CAPITAL HUMAIN

Les ressources humaines ont été au cœur des préoccupations de la stratégie de réponse de Marsa Maroc à la pandémie de la COVID-19. Le Groupe a ainsi mis au point un plan d'actions axé sur la protection et la préservation de la santé de ses collaborateurs et ses clients mais aussi de son personnel intérimaire et sous-traitant, sur l'ensemble de ses sites opérationnels.

Outre l'organisation optimale des ressources humaines afin d'assurer la continuité du service, le plan d'actions couvrait les aspects relatifs à la sensibilisation des collaborateurs, leur protection, la communication de proximité ainsi que l'accompagnement, la surveillance rapprochée et le suivi de l'état de santé de ses collaborateurs testés positifs.

Bien que la DRH ait continué à assurer l'ensemble de ses services, les indicateurs RH du Groupe, notamment ceux relatifs à la formation, ont enregistré une baisse par rapport aux prévisions et demeurent en deçà de leur niveau habituel. À titre d'exemple, le Groupe prévoyait en 2020 de former pas moins de 90% de son effectif, avec une moyenne de 4 jours de formation par collaborateur. Les indicateurs de formation enregistrés à fin 2020 furent inférieurs aux prévisions, sous l'effet des restrictions sanitaires imposées par la pandémie.

**Retrouvez plus de détails sur les réponses du Groupe Marsa Maroc à la pandémie de la COVID-19, ainsi que ses actions en faveur de ses parties prenantes les plus touchées, à partir de la page 27.**

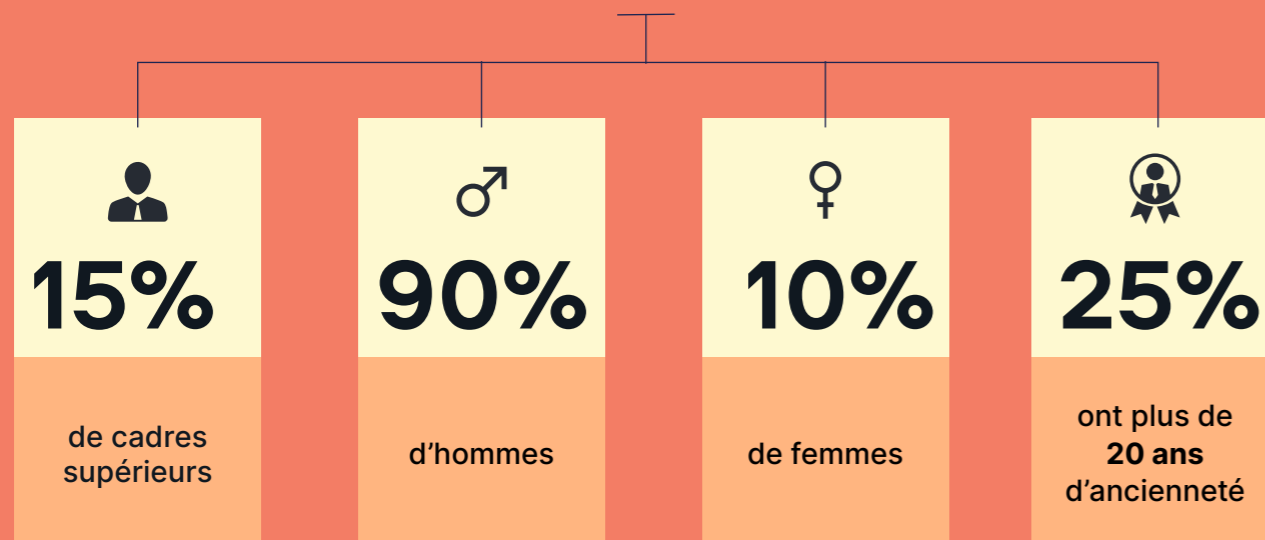




# RESSOURCES HUMAINES EN 2020

## COLLABORATEURS

2 504



## RECRUTEMENT

**264** collaborateurs ont rejoint le Groupe en 2020

## FORMATION\*

**1,6%**  
de la masse salariale

**31,5%**  
de l'effectif a bénéficié d'au moins une formation

**3,1 JOURS**  
de formation par collaborateur

\*Le Groupe prévoyait en 2020 de former 90% de son effectif, avec une moyenne de 4 jours de formation par collaborateur. Les indicateurs de formation enregistrés à fin 2020 sont inférieurs aux prévisions du fait des restrictions sanitaires imposées par la pandémie.

## INDICATEURS SOCIAUX

**0**  
Jour de grève

**72**  
Représentants du personnel

**6%**  
Taux de turnover

## Le Capital Humain en chiffres

	Unité	2018	2019	2020
<b>Effectif du Groupe</b>	nombre	2359	2361	2504
dont femmes	%	11,20%	11,20%	10,22%
<b>Effectif de Marsa Maroc S.A</b>	nombre	2064	2042	1952
dont cadres supérieurs	%	15,20%	15,60%	16,24%
dont agents	%	83,30%	82,50%	81,81%
dont effectif contractuel	%	1,50%	1,90%	1,95%
<b>Effectif de TC3PC</b>	nombre	33	67	85
dont cadres supérieurs	%	42,40%	31,30%	23,53%
dont agents	%	57,60%	68,70%	52,94%
dont effectif contractuel	%	0%	0%	23,53%
<b>Effectif de SMA</b>	nombre	262	246	235
dont cadres supérieurs	%	3,80%	2,80%	2,13%
dont agents	%	96,20%	97,20%	97,87%
<b>Effectif de Tanger Alliance</b>	nombre	0	6	232
dont cadres supérieurs	%	0%	100%	12,50%
dont agents	%	0%	0%	87,50%
Part des statutaires	%	87,60%	87,80%	85,98%
Part des CDI	%	11,60%	11,00%	5,31%
Part des CDD	%	0,80%	1,20%	2,08%
Part des intérimaires	%	0,00%	0,00%	6,63%
Part des métiers d'exploitation et techniques	%	68,60%	69,00%	68,89%
Part des métiers supports	%	24,10%	23,40%	23,92%
Part des métiers maritimes	%	7,30%	7,60%	7,19%
Part des collaborateurs avec une ancienneté inférieure à 5 ans	%	28,30%	31,60%	27,20%
Part des collaborateurs avec une ancienneté entre 5 et 12 ans	%	20,60%	18,40%	28,83%

Part des collaborateurs avec une ancienneté entre 12 et 20 ans	%	12,80%	12,00%	18,57%
Part des collaborateurs avec une ancienneté entre 20 et 25 ans	%	9,50%	8,10%	9,07%
Part des collaborateurs avec une ancienneté supérieure à 25 ans	%	28,80%	29,90%	16,33%
<b>Effectif des femmes</b>	nombre	264	264	256
dont cadres supérieurs	%	33,00%	34,10%	37,11%
dont agents	%	63,20%	62,50%	59,77%
dont effectif contractuel	%	3,80%	3,40%	3,12%
<b>Nombre de recrutements</b>	nombre	94	121	264
dont cadres supérieurs	%	18,10%	19,00%	11,74%
dont agents (CDD)	%	81,90%	81%	88,26%
<b>Nombre de licenciements</b>	nombre	2	1	5
dont cadres supérieurs	nombre	0	0	1
dont agents	nombre	2	1	4
<b>Nombre de démissions</b>	nombre	5	9	9
dont cadres supérieurs	nombre	4	6	2
dont agents	nombre	1	3	7
<b>Nombre de représentants du personnel</b>	nombre	72	72	72
<b>Nombre de jours de grève</b>	nombre	0	0	0
<b>Nombre total des litiges sociaux, dont ci-après la nature</b>	nombre	28	9	3
Contestation des modalités de calcul de l'indemnité du départ volontaire	nombre	23	3	0
Contestation licenciement	nombre	0	5	1
Accidents de travail ou maladies professionnelles	nombre	2	0	2
Demande de régularisation de la situation administrative et/ou financière assortie ou non de dommages-intérêts	nombre	3	1	0
Contestation d'une décision interne	nombre	0	0	0
Contestation des modalités de calcul du départ négocié	nombre	0	0	0
dont litiges pour abandon de poste	nombre	0	0	0
<b>Nombre d'accidents de travail</b>	nombre	44	47	21

## Engagés en continu pour le développement des collaborateurs

Ce sont plus de 2 504 femmes et hommes, liés par des valeurs communes d'engagement, de performance, de responsabilité et de transparence qui constituent le Capital Humain de Marsa Maroc.

Consciente du rôle important de ses ressources humaines en tant que levier de compétitivité et de performance, Marsa Maroc adopte une politique de gestion des ressources humaines dynamique, basée sur une connaissance des compétences et des attentes des collaborateurs, et axée sur la mise en valeur des talents ainsi que la garantie d'un dialogue social constructif.

La politique de gestion des ressources humaines, s'articule autour de 5 axes majeurs :

### Une fonction RH de proximité

La politique de gestion des ressources humaines garantit une présence soutenue, auprès des métiers, en support aux managers qui sont les premiers gestionnaires RH à l'écoute des collaborateurs.

### Un accompagnement soutenu du développement des compétences et de la gestion de carrière

Marsa Maroc déploie tous les moyens nécessaires pour permettre à chaque collaborateur de piloter son parcours professionnel. La formation est assurée pour tous les collaborateurs, quel que soit l'âge, le statut ou le poste occupé au sein de l'entreprise.

### Un système de management performant

Marsa Maroc a mis en place un système de management décentralisé au niveau des terminaux qu'elle gère, associé à des dispositifs de formation et d'accompagnement pour le développement des compétences managériales.

### Une innovation collective

Dans la perspective de contribution à la performance de Marsa Maroc, le Groupe encourage continuellement les idées novatrices des collaborateurs.

### Une communication transparente

Marsa Maroc a mis en place une stratégie de communication fédératrice, garante de la cohésion et de la motivation des collaborateurs.



**Notre politique de gestion des ressources humaines vient accompagner Marsa Maroc dans ses ambitions stratégiques. Elle est aussi le reflet de notre volonté de se positionner en tant qu'employeur de référence et d'assurer pour chacun de nos collaborateurs une carrière épanouissante, un bien-être professionnel et personnel, et une fierté d'appartenir à la grande famille Marsa Maroc.**



**Youssef BENNANI**

Directeur des Ressources Humaines  
et Membre du Directoire



## La formation : principal levier pour le développement des compétences des collaborateurs

Marsa Maroc s'est dotée d'une politique de formation à même de répondre aux exigences de performance et d'innovation imposées par son environnement. Elle a défini comme principal objectif de permettre au Groupe de disposer des compétences nécessaires pour assurer son rôle de leader national de la gestion de terminaux portuaires. Les collaborateurs bénéficient ainsi de formations métier, en partenariat avec des ports et organismes internationaux, et de formations transversales dispensées par de prestigieux partenaires nationaux et internationaux.

En complément, et afin d'accompagner les évolutions professionnelles de ses collaborateurs, Marsa Maroc finance partiellement ou entièrement des formations diplômantes (MBA, Masters, etc.).

La politique de formation de Marsa Maroc s'articule autour de 2 axes majeurs :

- **L'accompagnement des compétences managériales** : la préconisation de modules de formation et de coaching adaptés, réalisés par des prestataires de référence ;
- **La montée en compétences** : l'appui des compétences est fait à travers une complémentarité entre les formations internes, visant à transférer le savoir-faire existant, et les formations externes - parmi lesquelles les formations certifiantes - afin de rester en phase avec les évolutions de son environnement.

L'identification des besoins en formation des collaborateurs s'effectue selon une démarche participative associant, d'une part, les orientations stratégiques définies et, d'autre part, les besoins des collaborateurs remontés lors des entretiens annuels d'évaluation. Les réunions tenues par la Direction des Ressources Humaines avec les relais RH présents dans tous les ports, permettent de compléter la remontée de l'expression des besoins et d'aboutir à un plan de formation annuel.



**31,5%**

des collaborateurs ont bénéficié d'au moins une formation en 2020



**3,1**

le nombre moyen de jours de formation par collaborateur en 2020



**1,6%**

est la part du budget formation par rapport à la masse salariale



## Le recrutement : outil clé pour accompagner l'évolution des métiers

Consciente que sa performance et sa pérennité reposent avant tout sur la qualité de ses collaborateurs, Marsa Maroc déploie une politique de recrutement à même de répondre aux besoins dictés par le développement de l'activité.

Elle repose sur une présence soutenue dans les différents forums et espaces « Emploi », aussi bien au Maroc qu'à l'étranger. Elle s'appuie également sur une relation étroite avec les grandes écoles marocaines. À cet effet, Marsa Maroc décerne chaque année des prix aux étudiants méritants, dans plusieurs grandes écoles marocaines.

Compte-tenu de la complexité et de la singularité du métier de Marsa Maroc, mais aussi du caractère transversal des projets en son sein, un processus structuré d'intégration est mis en place pour favoriser une prise de fonction fluide et rapide des nouvelles recrues.



## La gestion de carrière : pilier de la fidélisation et de la motivation des collaborateurs

Marsa Maroc considère la gestion de carrière comme l'un des facteurs clés du succès de son plan stratégique. Le Groupe croit fermement que la motivation de ses collaborateurs est tributaire de leur capacité à se projeter en matière d'évolution, à avoir une visibilité sur leurs parcours d'évolution ainsi que sur les prérequis à remplir pour évoluer d'un emploi à l'autre.

Ainsi, la gestion des talents au sein de Marsa Maroc s'articule autour de 3 axes :

- Permettre à chacun de ses collaborateurs de piloter son parcours professionnel ;
- Professionnaliser la mobilité interne ;
- Assurer la relève pour les postes critiques et stratégiques à travers un processus spécifique aux hauts potentiels, afin de mieux les identifier, les accompagner et les préparer à leurs rôles futurs.



## ZOOM SUR LA POLITIQUE DE MOBILITÉ

La diversité des implantations de Marsa Maroc et la multitude de ses savoir-faire et métiers représentent une opportunité pour ses collaborateurs. Le Groupe adopte une logique de mobilité proactive et structurée, basée sur une approche de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, ainsi que sur le développement et la diversification des parcours professionnels des collaborateurs.

Elle est déployée dans une optique d'enrichissement des portefeuilles individuels de compétences, tout en prenant en compte les besoins du Groupe en matière d'effectifs.

Les mouvements peuvent être opérés dans une logique de mobilité horizontale, de redéploiement ou de reconversion.

### ► La rémunération : gage d'équité et de rétribution de la performance

La politique de rémunération de Marsa Maroc est basée sur une approche de reconnaissance de la performance individuelle et collective des collaborateurs. Au sein du Groupe, la rémunération constitue un outil de motivation et de fidélisation des collaborateurs, rétribuant leurs capacités à assurer avec succès leurs missions et les responsabilités liées à leurs postes, eu égard aux enjeux de l'entreprise et à la maîtrise des compétences nécessaires.

À cet égard, Le Groupe considère que chaque collaborateur crée de la valeur et apporte sa contribution aux résultats globaux, et œuvre pour que ses dispositifs de rémunération soient transparents et équitables.

Dans ce sens, le système de rémunération de Marsa Maroc, composé d'une partie fixe et d'une partie variable, est fondé sur deux principes :

- **Transparence et équité** : le système de rémunération permet de rémunérer chacun à son niveau de contribution, selon des critères objectifs, conformément à la grille des salaires de l'entreprise.
- **Compétitivité et contribution à la performance de l'entreprise** : déterminée à favoriser la culture du résultat en son sein, Marsa Maroc intègre un volet variable lié à la réalisation des objectifs individuels.



## ZOOM SUR LE SYSTÈME D'APPRÉCIATION DES PERFORMANCES

Marsa Maroc, encourage la culture de la performance et du résultat. Son dispositif d'appréciation des performances constitue l'aboutissement de suivi de la contribution et de la performance de ses collaborateurs. Il a pour vocation de reconnaître et de récompenser à leur juste valeur les efforts de chacun.

Ce dispositif d'appréciation des performances s'articule autour de 3 axes :

- Encourager la culture du mérite et de la performance ;
- Vulgariser la fixation et le suivi des objectifs sur l'année ;
- Accompagner les managers dans la pérennisation du système : les managers sont identifiés comme étant la pierre angulaire garantissant le déploiement efficace et pérenne du système d'évaluation des objectifs.



## Favoriser le bien-être des collaborateurs

### La protection sociale : une gamme de prestations au service des collaborateurs

Pour accompagner les collaborateurs dans les étapes clés de leur vie et pouvoir faire face à ses aléas, Marsa Maroc dispose d'une offre de protection sociale qui va au-delà des obligations réglementaires et qui couvre plusieurs aspects :

- **Régime de retraite autonome** : assuré par le Régime Collectif d'Allocation de Retraite (RCAR) pour les statutaires, la Caisse Marocaine de Retraite (CMR) pour les fonctionnaires détachés et la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS) pour les contractuels ;
- **Régime de retraite complémentaire** : il s'agit de la Caisse Nationale de Retraite et d'Assurance (CNRA) pour les collaborateurs statutaires ;
- **Couverture médicale** : assurée par La MODEP, celle-ci compte deux secteurs. Un régime de base, dit secteur commun, et un régime complémentaire, dit secteur mutualiste.

Soucieuse de la santé de ses collaborateurs, Marsa Maroc a organisé en 2020 différentes actions de sensibilisation et de prévention

- Campagne annuelle de vaccination antigrippale
- Visites médicales
- Examens cardiologiques
- Formation en secourisme et sécurité incendie
- Acquisition de tablettes pour les enfants du personnel pour accompagner la scolarité à distance.



### Les œuvres sociales : outil clé pour l'épanouissement des collaborateurs

Soucieuse du bien-être de ses collaborateurs et de leurs familles, Marsa Maroc veille au fil des années à les faire bénéficier de plusieurs actions sociales, telles que :



**Omra et pèlerinage** : chaque année, une partie des collaborateurs bénéficie d'un voyage aux lieux saints. La majeure partie des frais de voyage inhérents à la « Omra » est financée par l'entreprise. Quant au pèlerinage aux lieux saints, les collaborateurs concernés bénéficient d'une allocation financière et d'un congé supplémentaire pour effectuer le voyage dans les meilleures conditions.



**Salles/clubs de sport** : Marsa Maroc participe aux frais d'abonnement de ses collaborateurs à un large choix de salles et clubs de sport. Les enfants du personnel bénéficient également de prix avantageux pour pratiquer certaines disciplines sportives telles que le judo, la natation et le basketball.

Marsa Maroc soutient un club omnisport «l'Océanic Club de Casablanca» ouvert aux collaborateurs et à leurs familles, moyennant une cotisation annuelle subventionnée. Le club dispose d'espaces verts, d'aires de jeux pour les enfants, d'une salle de sport, d'une piscine, de courts de tennis et de terrains de basketball et de football.



**Enfants primés** : les enfants des collaborateurs ayant obtenu d'excellents résultats sont primés via des bons d'achat distribués à l'issue de chaque année scolaire.



**Prêts et conventions avec les banques** : Marsa Maroc contribue au financement de l'accession au logement de ses collaborateurs, en prenant en charge une partie des intérêts sur les prêts immobiliers. Marsa Maroc a également établi un ensemble de partenariats avec des établissements bancaires, au profit de ses collaborateurs, leur permettant ainsi de bénéficier de conditions préférentielles.



**Sorties culturelles et sportives :** tout au long de l'année, Marsa Maroc fait profiter ses collaborateurs et leurs familles de tickets gratuits pour assister à des manifestations culturelles et sportives (cinéma, pièces théâtrales, spectacles pour enfants, matchs de football, tournois de tennis, etc.).



**Colonies de vacances :** les enfants des collaborateurs de Marsa Maroc bénéficient, lors des vacances scolaires d'été, de séjours en colonies de vacances dans diverses régions du Royaume.



**Estivage :** Marsa Maroc contribue à l'épanouissement de ses collaborateurs à travers des séjours dans ses centres d'estivage et/ou des complexes touristiques dans diverses villes du Royaume.

## FOCUS COVID-19

Étant donné les circonstances exceptionnelles en 2020, la cadence de réalisation de certaines actions a été fortement réduite en raison des restrictions imposées par les autorités sanitaires, notamment en termes de confinement, de déplacements inter-villes des personnes et de mesures de distanciation sociale.

Ainsi, et à titre d'exemple, l'opération de visite des lieux saints a été considérablement limitée à quelques voyages « Omra », réalisés entre les mois de janvier et mars 2020, et ce avant les décisions de fermeture des frontières du pays. Quant à l'opération d'estivage 2020, elle a été réalisée dans l'application stricte des mesures sanitaires (distanciation sociale, mesures barrières).

Pour l'action relative aux colonies de vacances, elle a été déprogrammée en 2020 suite aux recommandations des autorités compétentes.

Ainsi, et compte tenu du contexte sanitaire lié à la COVID-19, imposant des modes de scolarisation à distance, Marsa Maroc a initié une large action de distribution de tablettes tactiles, en vue de soutenir la scolarisation des enfants de ses collaborateurs.



## La santé et la sécurité au travail, au cœur des préoccupations du Groupe

Marsa Maroc place la santé et la sécurité de ses collaborateurs en tant que priorité de premier rang. Le Groupe veille ainsi à ce que l'ensemble de ses sites soient sécurisés et sûrs, pour la totalité des personnes qui y exercent.

Le système de management de la santé et sécurité des personnes (SST) mis en place par le Groupe, est basé sur la prise en compte des différents aspects spécifiques liés à l'activité du Groupe. Il repose sur l'identification, l'évaluation et la maîtrise des risques professionnels auprès de tous les collaborateurs, de l'ensemble des sites. L'objectif majeur est de prévenir la survenance d'accidents du travail, d'améliorer les conditions de sécurité aux postes de travail et de renforcer la capacité à réagir face aux accidents et situations d'urgence.

L'engagement de Marsa Maroc consiste donc à véhiculer une culture SST, impliquant l'ensemble des collaborateurs et des sous-traitants, pour que chacun adopte une approche proactive vis-à-vis de sa propre sécurité ainsi que celle de ses collègues.



- **L'ensemble des ports opérés par Marsa Maroc est certifié selon le référentiel international OHSAS 18001 et/ou ISO 45001 « Système de Management de la Santé et Sécurité du Travail »**

Marsa Maroc a obtenu, pour les activités et processus de l'ensemble de ses sites opérationnels, la certification selon le standard international OHSAS 18001.

En amont de cette certification, Marsa Maroc a réalisé une analyse des risques auxquels sont exposés ses collaborateurs. Cette analyse, mise à jour annuellement, a permis d'avoir une approche préventive de la démarche SST et d'identifier les risques les plus significatifs. Une veille légale et réglementaire en matière de santé et de sécurité au travail est assurée afin de se conformer, à la fois aux textes applicables aux activités du Groupe, mais aussi aux exigences des autorités portuaires.

La dynamique d'amélioration continue, préconisée par le système de management SST, incite les équipes locales de chaque port, sous l'égide de la Direction de la Performance Opérationnelle au niveau central, à effectuer périodiquement des audits internes et externes pour s'assurer de la mise en œuvre effective des dispositions du système.

## ► Le plan d'action SST : Une déclinaison de l'engagement de Marsa Maroc

Le système de management de la santé et sécurité prévoit un plan d'action annuel pour la maîtrise des risques identifiés par port, selon la nature de l'activité et les dangers y afférents. À cet égard, les plans d'actions intègrent une multitude d'actions qui concourent à couvrir la majorité des risques auxquels les collaborateurs et les prestataires externes sont exposés, telles que :

- La formalisation des processus et la mise à jour des consignes de travail ;
- L'organisation de sessions de formation et de sensibilisation au profit des collaborateurs et du personnel sous-traitant ;
- L'amélioration continue de la qualité des Équipements de Protection Individuelle (EPI) des collaborateurs ;
- Le renforcement des dispositifs de lutte contre les incendies ;
- L'entretien systématique des installations électriques et des dispositifs de sécurité ;
- L'éclairage adéquat des espaces de travail, quais et terres-pleins ;
- Le contrôle réglementaire annuel des engins de levage et des installations électriques.



### La lutte contre les incendies

Marsa Maroc a déployé auprès de chaque port les mesures nécessaires pour la lutte contre les incendies, suivant un schéma clairement défini. Ce schéma s'intègre dans le cadre d'un Plan d'Opération Interne (POI), faisant ressortir l'ensemble des scénarii probables et les intervenants en cas d'incendie. Les équipes locales des ports réalisent régulièrement et conjointement avec les autorités portuaires et les équipes de la protection civile, des exercices de simulation afin de se préparer au préalable en cas d'incendie.

## ► La médecine du travail : Des équipes médicales et des moyens techniques pour la préservation de la santé des collaborateurs

Afin de préserver la santé de ses collaborateurs, Marsa Maroc a mis en place un service médical central avec une dizaine de relais, qui réalisent des prestations médicales sur l'ensemble des villes où le Groupe est présent. Les membres appartenant au service médical assurent une surveillance régulière de l'état de santé du personnel, à travers des visites médicales périodiques, des actions de sensibilisation et de prévention, à travers le dépistage de maladies : bilans sanguins, radiologies, vaccins et visites médicales auprès des médecins spécialistes, et un accompagnement personnalisé lorsque cela est nécessaire par des assistantes sociales permanentes.

### FOCUS COVID-19

Pour faire face à la pandémie liée à la COVID-19, un partenariat a été noué avec un laboratoire d'analyses médicales pour la gestion des tests de dépistage des collaborateurs de Marsa Maroc. Le partenariat a pour objectif principal la mise en place, dans les meilleures conditions, des tests PCR et sérologiques au profit des collaborateurs de Marsa Maroc.

Ainsi, et dès la déclaration d'un cas positif, le service médecine du travail se charge de :

- L'orientation du collaborateur vers les unités sanitaires dédiées ;
- La prise en charge, si nécessaire, de l'hospitalisation ;
- Le suivi journalier de l'évolution de son état de santé jusqu'à la reprise du travail.



## Le respect des droits fondamentaux, une priorité

Marsa Maroc place le respect des droits fondamentaux, humains et sociaux, tels que définis par la constitution nationale marocaine et les conventions internationales telles que l'Organisation Internationale du Travail (OIT), au cœur des lignes directrices de sa politique de gestion des ressources humaines. Le Groupe porte, ainsi, une attention particulière à l'égalité des chances entre femmes et hommes, à la liberté syndicale ainsi qu'au développement d'un dialogue constructif avec les organisations syndicales représentatives de ses collaborateurs.

### ► Diversité et égalité des chances : un prérequis au sein de Marsa Maroc

Marsa Maroc s'interdit toute forme de discrimination basée sur le sexe, l'âge, le handicap, la religion, l'apparence physique, l'ascendance familiale ou sociale, l'état de santé, l'origine régionale, les opinions politiques et l'appartenance syndicale.

Ce principe est le socle de la politique de gestion de ressources humaines du Groupe et régit tous ses processus de gestion des talents, du recrutement à la formation, en passant par la mobilité et le système d'évaluation de collaborateurs, jusqu'aux systèmes de rémunération et les avantages sociaux.

La politique de rémunération de Marsa Maroc est en phase avec les valeurs de l'entreprise, donnant une importance de premier ordre à l'équité entre salariés et sans discrimination liée au genre, à l'âge, à une situation de handicap, etc.

Le statut du personnel garantit l'ensemble de ces droits à tous les collaborateurs.



## ZOOM SUR LES COLLABORATRICES DE MARSA MAROC

La proportion des femmes dans l'effectif global de Marsa Maroc représente près de 10%. Elles sont présentes dans l'ensemble des corps de métiers, de l'exploitation à la maintenance, en passant par les métiers maritimes. Ceci témoigne de l'importance accordée par Marsa Maroc à l'égalité professionnelle entre femmes et hommes.

Le Groupe a été, également, parmi les premiers acteurs du secteur portuaire de la place encourager ses collaboratrices à adhérer et à développer le réseau des femmes portuaires africaines.

Marsa Maroc célèbre chaque année son personnel féminin, à l'occasion de la Journée Internationale des Droits de la Femme.

### ► Liberté syndicale et dialogue social : des fondamentaux pour le Groupe

Le respect de la liberté syndicale et la promotion de la négociation collective ont contribué à l'affermissement d'une culture forte au sein de Marsa Maroc. Les réunions périodiques avec les partenaires sociaux témoignent de la volonté du Groupe d'adopter une démarche de dialogue et de concertation, dans une approche proactive au niveau de tous les ports où il est présent.

Le dialogue social au sein de Marsa Maroc associe écoute, respect et co-construction. Le dialogue social mené avec les partenaires sociaux favorise une démarche d'information, de consultation et de concertation sur les sujets relatifs à la politique sociale de l'entreprise, ainsi que la politique économique de façon plus large, dans une approche d'amélioration continue des relations professionnelles.

Les sujets traités avec les partenaires sociaux varient selon la conjoncture et abordent principalement la politique sociale matérialisée par les améliorations apportées aux avantages sociaux, les nouveaux besoins en formation et les propositions d'amélioration des conditions de travail.

### ► Les personnes en situation de handicap

Marsa Maroc est engagée à mettre en place les mesures nécessaires en vue de permettre l'accessibilité de ses locaux aux personnes en situation d'handicap afin de favoriser leur insertion professionnelle en cas de recrutement.

# 6.

## ENVIRONNEMENT ET PRÉSERVATION DU MILIEU NATUREL, UNE PRIORITÉ

- La préservation de l'environnement, une orientation stratégique de Marsa Maroc
- Réduction des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES)
- Efficacité énergétique
- Réduction et élimination des déchets
- Préservation de la ressource « Eau » et des « Océans »
- Prévention de la pollution du sol





# PERFORMANCE ENVIRONNEMENTALE EN 2020



**61 482 m<sup>3</sup>**

d'eau consommés



**19 807 912 KWh**

consommés

Objectif de réduction de **7% en 2021**



Les émissions globales de GES (gaz à effet de serre) s'élèvent à

**36 229 tCO<sub>2</sub>e**

comptabilisés en 2020 avec une réduction de 4% par rapport à l'année 2019

Objectif de réduction de **8% sur 10 ans** (de 2021 à 2030)



**4 080 849 litres**

de Gasoil consommés

Objectif de réduction de **2% en 2021**

## La préservation de l'environnement, une orientation stratégique de Marsa Maroc

Le Groupe a adopté une démarche structurée et systématique dans le cadre du système de management environnemental, comme énoncé dans sa politique QSE (Qualité – Sécurité – Environnement).

Cette démarche est portée par les équipes locales de chaque port, et encadrée par la Direction de la Performance Opérationnelle au niveau central, afin d'assurer une vision globale et homogène dans tous les terminaux portuaires exploités par le Groupe.

Afin d'atteindre ces engagements, le Groupe travaille sur l'implication de l'ensemble des collaborateurs à travers des actions régulières de sensibilisation.



PO.QSE.GE.STOR.1.1

Casablanca, le 30 JANVIER 2020

### POLITIQUE QUALITE, SECURITE ET ENVIRONNEMENT GENERALE DE MARSAMAROC

Marsa Maroc opérateur portuaire de référence et leader national sur les trafics import-export, est engagée dans une démarche qualité, sécurité et environnement rigoureuse dans le cadre d'un système de management proactif et agile. C'est ainsi qu'elle affirme dans sa Politique Qualité, Sécurité Environnement, sa volonté d'amélioration continue et poursuit son ambition, grâce à des prestations toujours plus rapides, plus sûres et plus efficaces, conformes aux attentes des parties intéressées ainsi qu'aux exigences légales et réglementaires applicables à ses activités.

Notre politique qualité, sécurité et environnement est définie à partir de nos orientations stratégiques et vise les objectifs suivants :

- Satisfaire nos clients et nos parties intéressées pertinentes en leur fournissant des prestations constamment adaptées à leurs besoins et attentes, notamment en termes de compétitivité, de performance et de réactivité ;
- Satisfaire constamment les obligations de conformité applicables dans notre domaine d'activité ;
- Prendre en considération les risques et opportunités en matière de qualité, sécurité et environnement dans la planification et la mise en œuvre de nos processus ;
- Assurer des conditions de travail sûres et saines permettant de préserver la santé et la sécurité du personnel sous la responsabilité ou sous le contrôle de Marsa Maroc ;
- Assurer la consultation et la participation du personnel et de ses représentants dans la gestion du Système de Management de la santé et la sécurité au travail ;
- Protéger l'environnement, prévenir les pollutions et utiliser de façon rationnelle les ressources naturelles ;
- Améliorer continuellement les performances et l'efficacité du système de management QSE ;
- Développer les compétences de nos collaborateurs en lien avec les évolutions technologiques et managériales.

Nous nous engageons à mettre à disposition les ressources nécessaires à la mise en œuvre de la présente politique et invitons chaque collaborateur à contribuer efficacement à la réalisation des objectifs y afférents.

## Le Système de Management Environnemental, un cadre d'action pour minimiser les impacts des activités

La politique environnementale est déclinée au niveau de chaque terminal portuaire exploité par Marsa Maroc, à travers une organisation intégrée permettant la désignation et la clarification des responsabilités de chaque entité.

### Les aspects environnementaux les plus significatifs

**Ressources naturelles (Énergie)**

- Consommation d'électricité
- Consommation de Gasoil

**Eau & Océans**

- Consommation d'eau
- Pollution maritime par déversement de produits dangereux (exemple produits pétroliers)
- Rejet d'eaux polluées suite au lavage des engins

**Air**

- Émission de gaz à effet de serre suite à la consommation d'énergie
- Émission de poussières lors de la manutention des marchandises en vrac (exemple du soufre au port de Safi)
- Pollution de l'air par contamination de produits gazeux, ou en cas d'incendie

**Déchets**

- Génération de déchets ordinaires (carton, papier, plastique, bois, débris de produits non dangereux, déchets ménagers)
- Génération de déchets dangereux (huile de vidange, débris de produits dangereux, cartouches et toners utilisés)

**Sol**

Pollution et/ou contamination du sol par déversement de produits liquides (exemple des carburants ou des produits chimiques)

Aucun litige environnemental impliquant Marsa Maroc n'a été enregistré en 2020.

## Réduction des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES)

Dans la continuité de ses actions pour la protection de l'environnement, Marsa Maroc a adhéré en novembre 2016 à la charte marocaine en faveur de la logistique verte, à l'occasion du lancement officiel de l'initiative « Moroccan Green Logistics » en marge de la COP22.

Cette charte a pour objectifs principaux d'assurer une mobilisation maximale de la communauté logistique marocaine, autour des actions suivantes :

- **Mettre en place une approche volontariste de mesure de leur empreinte carbone et d'action en faveur du climat ;**
- **Promouvoir les efforts entrepris au niveau national en matière de bonnes pratiques, en termes de « Green Logistics » ;**
- **Anticiper le positionnement du secteur logistique au Maroc par rapport aux opportunités de coopération et de financement prévisibles.**

Dans ce cadre, Marsa Maroc a décidé de réaliser un bilan de Gaz à Effet de Serre (GES), de l'ensemble de ses sites et activités à l'échelle nationale, qui vise à :

- **Comptabiliser les émissions de GES au niveau de ses sites et périmètres d'intervention : Siège social à Casablanca, Ports de Nador, Al Hoceima, Tanger, Casablanca, Mohammedia, Jorf Lasfar, Safi, Agadir, Laâyoune et Dakhla ;**
- **Apprécier la vulnérabilité carbone de ses activités et la dépendance à la consommation des énergies fossiles, principales sources d'émissions ;**
- **Identifier les postes les plus émetteurs par site et les gisements de réduction de GES liés ;**
- **Proposer des orientations stratégiques déclinées en plan d'actions, à court et moyen termes, pour réduire et/ou compenser ses émissions.**

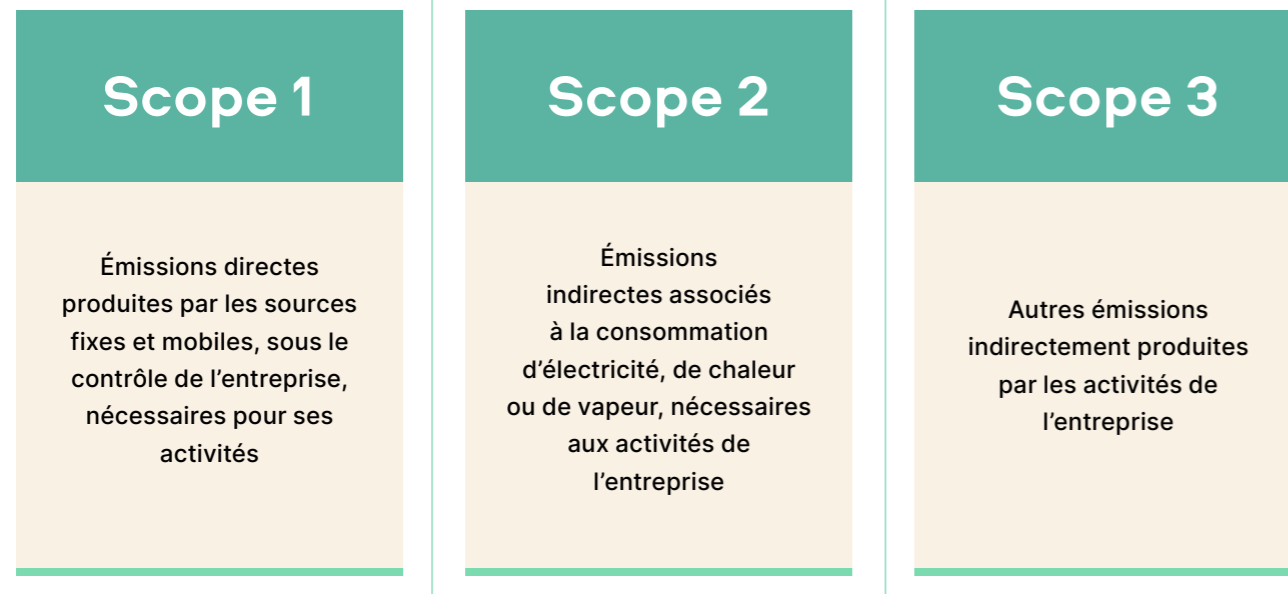
Dans le cadre de son 1<sup>er</sup> bilan des émissions de Gaz à Effet de Serre (GES), Marsa Maroc a retenu l'année 2017 comme année de référence, afin de suivre ses émissions dans le temps, et de mesurer l'efficacité des actions mises en œuvre.

En 2020, le bilan GES de Marsa Maroc s'est établi à 36 229 tco2 en baisse de 4% par rapport à l'année 2019.



La méthodologie adoptée dans l'évaluation de l'empreinte carbone de Marsa Maroc, est conforme aux dispositions de l'ISO/TR 14069-2013 et aux directives d'application de la norme ISO 14064-1 de quantification et de déclaration des émissions de gaz à effet de serre.

Cette méthodologie permet d'évaluer les émissions de GES, suivant 3 catégories d'émissions :



Tenant compte du volume global des émissions de GES et de la nature de ses activités, Marsa Maroc a retenu dans le périmètre opérationnel de son bilan de GES les deux catégories d'émissions : Scope 1 & Scope 2.

La comptabilisation des émissions de GES de la Société Marsa Maroc est effectuée par le biais de l'outil mis en place spécifiquement pour le contexte marocain par la Fondation Mohammed VI pour la Protection de l'Environnement. Cet outil développé en partenariat avec l'Agence française De l'Environnement et de la Maîtrise de l'Énergie (ADEME) inclut une base carbone nationale de 300 Facteurs d'Émissions dont 150 adaptés au contexte du Maroc.

## Effacité énergétique

L'activité de Marsa Maroc en tant qu'opérateur portuaire nécessite une consommation d'énergie pour mener à bien les différentes activités, telles que la manipulation des marchandises par des engins de levage, l'éclairage des terminaux et bâtiments, etc.

Dans le cadre de sa démarche d'efficacité énergétique, Marsa Maroc a mené au préalable une analyse des principaux postes de consommation d'énergie, en comparant les différentes solutions possibles, avant d'adopter une combinaison judicieuse des sources d'énergie. Cette optimisation est rendue possible grâce au suivi de la consommation d'énergie, par le biais de compteurs, permettant de relever en permanence la



consommation des différents sites et engins. Grâce à ce suivi régulier, Marsa Maroc peut réagir rapidement et ajuster ses actions.

En parallèle à l'optimisation du mix énergétique, les postes à forte consommation énergétique sont identifiés pour déployer des pistes d'amélioration ciblées. Ainsi, Marsa Maroc a entrepris le remplacement de l'ensemble des ampoules de ses sites pour que l'éclairage se fasse progressivement en LED et a déployé, d'une part, des mesures d'économie d'énergie pour le matériel informatique au niveau des bâtiments administratifs et, d'autre part, adopté des horloges astronomiques au niveau de l'éclairage externe des terres-pleins et des quais.

Toujours dans le même domaine, Marsa Maroc a lancé un marché pour la réalisation de l'audit énergétique pour l'ensemble des sites.

Au niveau de la conduite des engins au sein des ports, des modules de formation à une conduite plus respectueuse de l'environnement, ou « éco-conduite », sont organisés au profit des collaborateurs concernés pour réduire la consommation de carburant.

Marsa Maroc a également mis en place des actions afin de sensibiliser ses collaborateurs à l'utilisation rationnelle des radiateurs et climatiseurs, et la limitation de l'utilisation du papier, notamment lorsqu'il est question d'impressions.

## Réduction et élimination des déchets

Marsa Maroc a opté pour une gestion optimale des déchets, à travers une traçabilité des volumes, pour agir en amont des déchets et minimiser leur production par catégorie.

Un plan des déchets est défini au niveau de chaque site, selon son activité et la nature des déchets générés. Pour les opérations de maintenance des engins qui génèrent des huiles usées, un traitement spécifique est apporté à travers le stockage dans des fûts, sur des cuvettes de rétention, et leur acheminement par la suite vers les filières de recyclage agréées. Les emballages contenant des solvants et des produits de peinture font également l'objet d'un recyclage, via un prestataire expert dans le domaine. Les batteries usées sont stockées dans des bacs étanches avant leur récupération par un collecteur agréé.

Les déchets bureautiques tels que les équipements électriques et électroniques sont triés, en amont de leur acheminement vers la filière agréée.

Pour les déchets dits banals comme le papier, le carton, le plastique et le bois, ainsi que les déchets ménagers, des bacs dédiés sont disponibles au niveau de chaque port.

## Préservation de la ressource « Eau » et des « Océans »

En tant qu'exploitant de terminaux portuaires, Marsa Maroc entreprend des efforts pour la préservation de la ressource « Eau » et des « Océans », portant principalement sur la prévention de la pollution des eaux maritimes. L'analyse des impacts environnementaux a permis d'identifier comme sources potentielles d'une telle pollution, le déversement de produits dangereux causant une pollution maritime (par exemple lors du déchargement des hydrocarbures), le contenu d'un conteneur de produits dangereux ou le rejet d'eaux polluées suite au lavage des engins.

La consommation directe d'eau par le Groupe est limitée à l'usage des sanitaires dans les différents sites. Des actions sensibilisation auprès des collaborateurs sont régulièrement organisées afin de réduire la consommation. Marsa Maroc a mis en place de nouveaux compteurs débitmètres électroniques pour le comptage des quantités d'eau consommées et la détection d'éventuelles fuites, en vue de surveiller cette ressource.

## Prévention de la pollution du sol

La pollution du sol est un risque variant selon l'activité de chaque port en fonction des marchandises manutentionnées. À titre d'exemple, au terminal hydrocarbures de Mohammedia, les équipes ont instauré des mesures spécifiques pour répondre à cet enjeu. Des équipements permettant la prévention de ces risques sont présents de manière systématique au terminal, comme l'installation de bacs à sable appropriés. Dans une démarche préventive, des analyses sur des échantillons au sol, le long du tracé du réseau de rejet en mer, sont réalisées. Au port de Casablanca, les produits absorbants sont mis à la disposition des équipes à proximité du quai, ainsi qu'une deuxième remorque basse, pour permettre une meilleure rétention et une intervention efficace en cas de fuite sur un conteneur.

L'ensemble des opérations au moment du soutage (bunkering) des engins flottants de Marsa Maroc par voie terrestre (camion-citerne) est sous surveillance continue. Des tests de simulation des situations d'urgence sont réalisés régulièrement pour former les équipes de première intervention, conjointement avec les équipes de l'autorité portuaire et la protection civile.

Ces exercices visent à susciter les réflexions et les échanges sur des situations inédites et améliorer le dispositif de réponse.

De même, les équipes des ports ont mis en place une base de données à jour de tous les produits chimiques utilisés et les produits chargés ou déchargés au niveau du port, avec vérification de leur FDS (Fiche de Données de Sécurité) pour planifier les plans d'urgence adéquats.

### ■ Certification ISO 14001 des ports opérés par Marsa Maroc

La certification ISO 14001 est considérée comme le standard international le plus avancé à l'échelle mondiale en matière de préservation de l'environnement. Cette certification 14001, obtenue pour tous les terminaux exploités par le Groupe, a permis de corroborer les efforts déployés tant sur la pertinence de la priorisation des enjeux majeurs liés à ses activités, que sur la qualité de la structuration de son approche de gestion. Les évaluations internes, conjuguées aux audits externes réalisés depuis la certification, visent à s'assurer que le SME (Système de Management Environnemental) répond bien aux exigences les plus strictes. L'implication de plusieurs entités dans cette démarche, a fait bénéficier Marsa Maroc de l'expertise croisée des équipes et a permis aux collaborateurs de s'approcher avec succès les bonnes pratiques du SME.



# 7.

## COMMUNAUTÉS, POUR UN IMPACT SOCIAL POSITIF

- ▶ Pour un impact social positif
- ▶ Pour la promotion des arts vivants
- ▶ Pour la promotion du sport national
- ▶ Pour la valorisation du métier portuaire





# FOCUS COVID-19

## COMMUNAUTÉS

Fidèle aux valeurs d'engagement citoyen et de solidarité qui l'animent depuis sa création, le Groupe Marsa Maroc s'est donné comme objectif de participer à l'élan de solidarité nationale, en contribuant à la lutte pour l'atténuation des effets négatifs de la pandémie sur le développement social du pays. Ainsi, et dans la lignée de l'élan de solidarité initié par Sa Majesté le Roi Mohammed VI, que Dieu l'assiste, le Groupe a contribué à hauteur de **300 millions de DH**, au profit du fonds spécial pour la gestion de la pandémie de la COVID-19. Les collaborateurs du Groupe ont, quant à eux, contribué à raison de **3 jours de salaire**, soit un total de **3,2 millions de DH** au profit du même fonds.

Dans un autre registre, le Groupe a veillé de manière prioritaire à assurer la continuité de ses activités dans l'ensemble de ses terminaux portuaires, afin

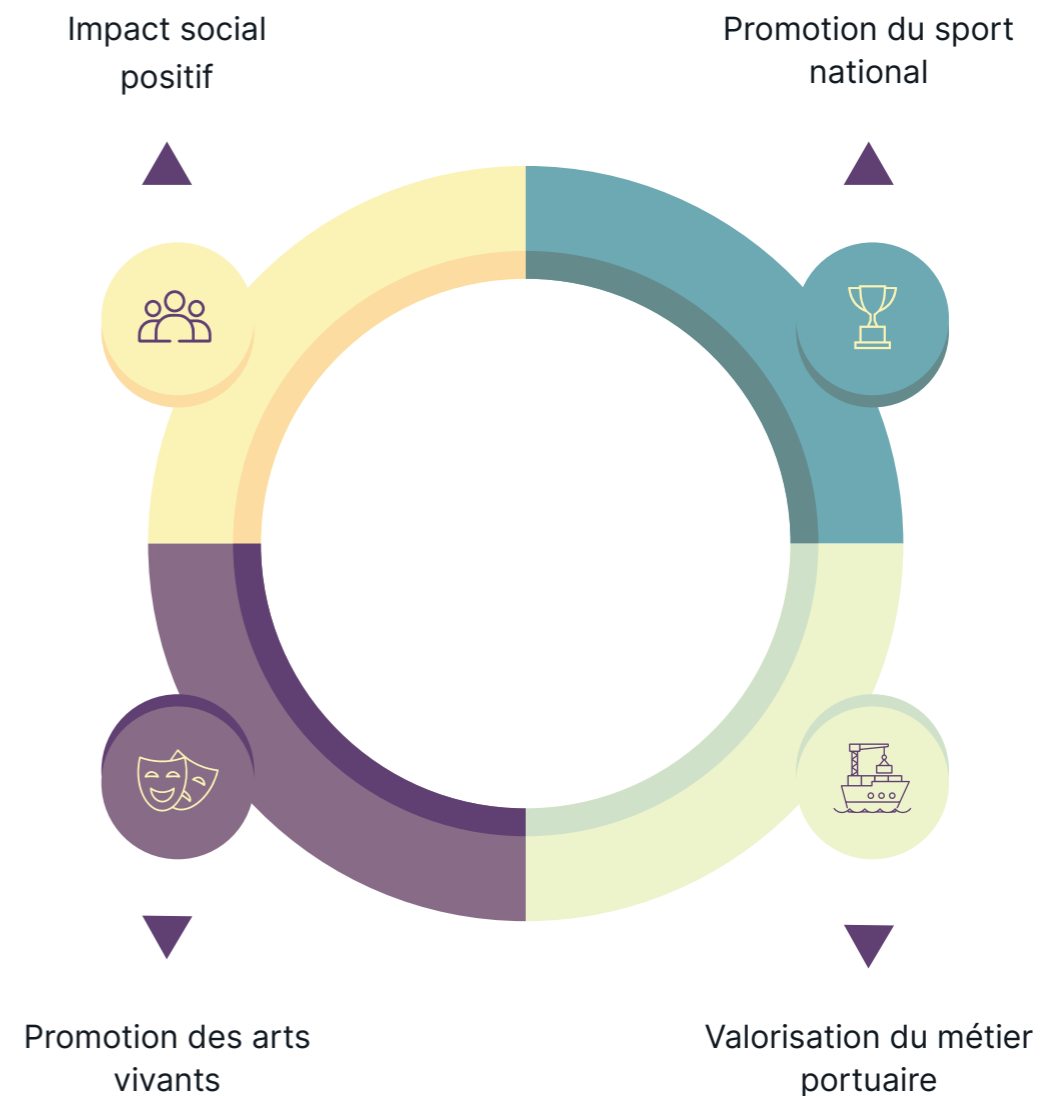
de garantir la poursuite de la chaîne portuaire et par conséquent l'approvisionnement des opérateurs économiques du pays.

Au vu de l'impact des mesures sanitaires sur le paysage sportif et culturel marocain, avec l'annulation ou le report de toutes les manifestations, Marsa Maroc a concentré ses efforts en matière de sponsoring sur des webinaires et événements virtuels, destinés à la communauté portuaire, logistique et de transport. Le Groupe a toutefois continué à soutenir ses partenaires historiques en matière de sponsoring sportif et culturel.

**Retrouvez plus de détails sur les réponses du Groupe Marsa Maroc face à la pandémie de la COVID-19, ainsi que ses actions en faveur de ses parties prenantes les plus touchées, à partir de la page 27.**

Depuis sa création, Marsa Maroc participe à l'amélioration de la logistique du Maroc, avec comme objectif d'avoir un impact positif sur la communauté et de mieux s'insérer dans son environnement extérieur, non seulement en tant qu'acteur économique, mais aussi en tant qu'acteur social.

Marsa Maroc a choisi de se focaliser sur 4 axes majeurs, à savoir :



Marsa Maroc privilégie les partenariats ayant le plus grand impact sur la communauté et véhiculant des valeurs communes avec le Groupe.



## I Pour un impact social positif

### ■ Promotion de la scolarité

Depuis sa création, Marsa Maroc s'est engagée en faveur de la scolarisation des enfants en milieu défavorisé, en contribuant à l'effort collectif pour la création d'un environnement scolaire agréable et attractif, ainsi que pour la réduction du taux d'abandon scolaire.

Ainsi, Marsa Maroc a d'abord collaboré à un premier projet social portant sur l'amélioration des conditions d'hygiène et d'accès à l'eau potable dans plusieurs écoles de la région de Tata. Depuis 2016, le Groupe s'est associé à la Fondation Zakoura pour la mise en place d'écoles périscolaires en milieu rural, et ce dans le cadre de l'initiative ANEER - Action Nationale pour l'Éducation de la petite Enfance en zone Rurale - lancée par l'UNICEF et le Ministère de l'Éducation et de la Formation

Professionnelle. Persuadée que la préscolarisation construit les bases d'une éducation réussie, cette initiative permet d'accompagner l'éveil des enfants, de faciliter leur scolarisation dans de meilleures conditions et les prépare à intégrer l'école primaire.

L'année 2020, malgré l'avènement de la pandémie, a été marquée par la poursuite du partenariat avec la Fondation Zakoura Éducation, portant sur une école de préscolaire dans l'une des zones rurales d'El Jadida. Ce projet permet, outre la création de 2 emplois (éducatrices), la préscolarisation sur deux années de 85 enfants âgés entre 4 et 6 ans. Les locaux sont également utilisés pour dispenser des cours d'éducation parentale en faveur de 50 mères.



“ C'est grâce à l'engagement et au soutien de ses partenaires que la Fondation Zakoura agit quotidiennement en faveur de populations défavorisées, principalement en zones rurales, à travers l'éducation, l'employabilité et l'empowerment. Aujourd'hui, cela fait plus de 4 ans que Marsa Maroc et la Fondation Zakoura sont partenaires, engagées ensemble pour un Maroc meilleur. En 2016, le 1<sup>er</sup> projet de partenariat a permis la création d'une école de préscolaire au profit de petits enfants âgés de 4 à 6 ans du douar Salam, dans la commune de Bouznika – province de Ben Slimane. Après 2 ans de gestion directe par la Fondation, l'association locale a repris le flambeau et a permis depuis, la scolarisation de plus de 50 enfants chaque année, ce projet a inscrit comme impact en termes de :



En novembre 2018, un 2<sup>ème</sup> projet préscolaire a vu le jour dans le douar Regagda, dans la commune d'Oulad Ghanem - province d'El Jadida. Là encore, le projet sera repris en gestion par l'association locale, après les 2 ans de gestion par la Fondation, et a inscrit 85 enfants bénéficiaires, soit un objectif réalisé de 113%. Ce même projet a connu une prorogation qui s'étale jusqu'en avril 2021, afin de faire bénéficier nos élèves, leurs parents et la communauté locale du prolongement des cours, et compenser la période de confinement qu'a connu notre pays. En effet, il est important que nos actions soient ancrées dans un objectif de développement durable et de pérennité. Nous sommes très fiers de ce partenariat qui nous permet d'étendre l'accès à une éducation préscolaire de qualité, à plusieurs générations d'enfants.”

### Mohamed ZAARI

Directeur Général Déploiement des programmes

En 2020, Marsa Maroc a également soutenu l'Institut Tahar SEBTI, dans le cadre de son action pour la promotion d'une éducation de qualité pour tous.

## ■ Promotion de l'entrepreneuriat

Marsa Maroc contribue aux programmes de l'association INJAZ, ayant attiré à la promotion de la culture entrepreneuriale auprès des jeunes et à l'encouragement de leur inclusion sociale et professionnelle.

Ces programmes de formation, déployés du primaire à l'université, ont pour objectif de mettre à la disposition des jeunes les outils nécessaires à leur orientation scolaire, leur préparation à l'emploi et au développement de leurs compétences comportementales et entrepreneuriales.

À travers le soutien d'INJAZ, Marsa Maroc participe à l'émancipation entrepreneuriale des jeunes issus de l'école publique marocaine, au développement de leur esprit d'initiative et à leur préparation au marché du travail.

## ■ Participation au développement social du pays

Marsa Maroc est membre du comité de soutien permanent de la Fondation Mohammed V pour la Solidarité. Elle accompagne ainsi les programmes de la Fondation, œuvrant principalement pour l'assistance des personnes en situation précaire ainsi que pour le développement durable.

Reconnue d'utilité publique et présidée par SM Le Roi Mohammed VI, cette Fondation s'investit dans la lutte contre la pauvreté et la marginalisation, contribuant ainsi à renforcer la cohésion sociale et à construire les bases d'un développement durable.

# FOCUS COVID-19

## OPÉRATION « PLAGES PROPRES » DANS UN CONTEXTE DE PANDÉMIE

Partenaire de l'opération «Plages Propres» depuis 10 ans, Marsa Maroc parraine la plage Madame Chouale (Ain Diab Extension), où elle déploie chaque année un plan d'action portant sur plusieurs volets :

- Amélioration de l'accès aux plages, surtout pour les personnes à mobilité réduite ;
- Mise en place de blocs sanitaires pour les estivants, accessibles également aux personnes à mobilité réduite ;
- Mise en place de locaux pour la protection civile et la police, de sentiers en bois, de poubelles, etc. ;
- Équipement de la plage en matériels de sauvetage et de sécurité ;
- Mise en place d'un programme d'animation pour enfants (atelier de recyclage, aire de jeux, etc.).

En 2020, et dans un contexte marqué par la crise sanitaire, Marsa Maroc a adapté son plan d'action en y intégrant des volets relatifs aussi bien à la protection des estivants qu'à leur sensibilisation. En plus des actions classiques, Marsa Maroc a procédé à :

- La séparation de l'entrée et la sortie de la plage par des palissades pour minimiser le contact ;
- La mise en place de produits désinfectants dans différents endroits de la plage ;
- Marquage au sol pour encourager la distanciation sociale ;
- Le renforcement des équipes de sécurité qui avaient également pour rôle de faire respecter les gestes barrières ;
- L'utilisation de la radio-plage pour la sensibilisation des estivants au virus, ses modes de transmission et aux gestes barrières.

Les efforts de Marsa Maroc ont été couronnés, en 2020, par l'obtention du « Label Pavillon Bleu ».

## Pour la promotion des arts vivants

Marsa Maroc participe au rayonnement culturel du pays et contribue à l'animation récréative et culturelle de la place. La société apporte ainsi son soutien à plusieurs associations et événements : pièces théâtrales, spectacles de comédie, spectacles pour enfants, concerts de musique, etc.

L'encouragement de la production nationale est également au cœur des orientations de Marsa Maroc en termes de sponsoring, notamment grâce à son partenariat avec la Fondation des Arts Vivants, qui dénombre plusieurs pièces marocaines dans le programme de son festival annuel.

## Pour la promotion du sport

Marsa Maroc contribue à la promotion du sport national à travers le soutien de plusieurs associations et événements sportifs de premier plan. Le Groupe concentre ses efforts sur une poignée de disciplines sportives telles que le Judo, le Football, le Tennis et la course à pied.

La saison 2019/2020 a marqué le 11<sup>ème</sup> anniversaire du partenariat entre Marsa Maroc et le Raja Club Athletic (RCA). Un partenariat qui illustre tant de valeurs communes, telles que le leadership, l'expertise et l'excellence.



## Pour la valorisation du métier portuaire

Marsa Maroc apporte son soutien à plusieurs événements (salons, conférences, etc.) en relation avec le secteur portuaire et de la logistique. L'objectif recherché est de mettre en valeur les avancées du secteur et de contribuer à l'échange entre professionnels du métier autour de problématiques communes.

En 2020, Marsa Maroc a apporté son soutien à plusieurs événements virtuels sectoriels ayant comme objectifs de rapprocher davantage la communauté portuaire et logistique nationale, en ces temps de pandémie, et de rassembler les acteurs du secteur pour débattre de problématiques communes. Parmi ces événements, les e-conférences by Logismed et le Hackaton portuaire organisé par l'Agence Nationale des Ports.

## 8.

## ACHATS RESPONSABLES & SATISFACTION CLIENT, ENGAGEMENT DANS LA CHAÎNE DE VALEUR

- Partage des principes RSE avec les prestataires externes
- La qualité de service, au cœur de la stratégie du Groupe
- Les enquêtes de satisfaction client, un levier d'amélioration des prestations et d'écoute client
- Respect des engagements contractuels avec les autorités portuaires



## FOCUS COVID-19

# CLIENTS ET FOURNISSEURS

Dans sa stratégie de réponse à la crise sanitaire, le Groupe Marsa Maroc s'est engagé vis-à-vis de ses clients et fournisseurs afin de répondre au mieux à leurs attentes spécifiques dans le cadre de la gestion des effets de la pandémie.

En ce qui concerne les clients, le Groupe s'est engagé à continuer à offrir les meilleurs niveaux de productivité possibles, compte-tenu des contraintes engendrées par la pandémie. Le Groupe a également lancé des services d'e-paiement et d'e-facturation, pour éviter aux clients des déplacements dans les locaux de Marsa Maroc.

Pour ses fournisseurs, le Groupe a lancé un portail dédié à la dématérialisation de ses appels d'offres et ses consultations, et a accéléré les délais de règlements, notamment pour les PME.

**Retrouvez plus de détails sur les réponses du Groupe Marsa Maroc à la pandémie de la COVID-19, ainsi que ses actions en faveur de ses parties prenantes les plus touchées, à partir de la page 27.**

## Partage des principes RSE avec les prestataires externes

Marsa Maroc s'est dotée d'une politique achat conforme à sa stratégie de développement et qui contribue à l'atteinte de ses objectifs stratégiques, à travers :

- Une satisfaction des besoins des clients internes en termes de qualité, de coûts, de délais, et de respect de l'environnement ;
- Une garantie de la transparence nécessaire à une démarche déontologique ;
- Une fiabilisation et une optimisation du processus des achats.

La politique d'achat de Marsa Maroc s'attache à la conformité de sa chaîne de valeur aux standards sociaux et environnementaux, à travers une sélection rigoureuse des fournisseurs et des sous-traitants en amont. Le Groupe encourage la promotion des principes de la responsabilité sociétale et environnementale chez ses prestataires.

Les prestataires externes souhaitant intégrer l'écosystème du Groupe doivent ainsi veiller au respect de plusieurs aspects sociaux, tels que la conformité réglementaire, en étant en règle auprès des organismes de sécurité sociale, ainsi qu'en souscrivant à une assurance contre les accidents du travail au profit de leurs collaborateurs.

En fonction des risques des différents produits et/ou services achetés, le Groupe exige de ses fournisseurs le respect de mesures rigoureuses en matière de conditions d'hygiène, de santé et de sécurité du personnel sous-traitant, mais aussi en matière de manipulation de déchets dangereux, de propreté du voisinage et de préservation de l'environnement en général, et du milieu maritime en particulier.

## Une relation équitable et transparente avec les prestataires externes

Au sein de Marsa Maroc, la fonction achat repose sur des principes d'équité et de transparence avec les fournisseurs et les sous-traitants, se déclinant comme suit :

- **Équité** : inspiré du règlement des marchés publics, le règlement des marchés de Marsa Maroc garantit l'équité de traitement des fournisseurs, dans toutes les étapes du processus d'achat.
- **Délai de paiement** : une attention particulière est apportée à la réduction des délais de règlement des factures. Marsa Maroc met en œuvre toutes les mesures nécessaires, à travers un suivi régulier, pour s'assurer du respect de la réglementation en vigueur. Dans un contexte de crise économique engendrée par la pandémie, Marsa Maroc a accéléré le rythme de paiement de ses fournisseurs afin de les aider dans la gestion de leur trésorerie.
- **Écoute active des fournisseurs** : Le groupe est à l'écoute de ses partenaires dans le but d'améliorer son processus d'achat. Des réunions de coordination peuvent également être tenues, en cas de besoin, entre les représentants du fournisseur ou du sous-traitant et ceux du maître d'ouvrage qui représente Marsa Maroc, et au cours desquelles sont discutés les différents aspects liés à l'exécution du marché ainsi que les voies d'amélioration de la politique d'achat du Groupe.

## La qualité de service, au cœur de la stratégie du Groupe

Marsa Maroc place l'amélioration de la qualité de service au centre de ses priorités avec, comme objectif, de créer de la valeur ajoutée pour ses clients en leur offrant un service performant, fiable et à moindre coût.

Conscient que la pérennisation de sa compétitivité passe par la satisfaction des attentes toujours plus exigeantes de ses clients, le Groupe s'emploie chaque jour à améliorer ses performances et l'efficacité de son système de management de la qualité, en apportant à ses clients des solutions personnalisées, dans un esprit de partenariat, et en assurant l'implication et la cohésion des collaborateurs autour de la « culture client ».

### ▸ Certification ISO 9001 des ports de Marsa Maroc

Depuis 2015, l'ensemble des sites opérationnels de Marsa Maroc est certifié selon le standard ISO 9001. L'obtention de ce label couronne les efforts entrepris par le Groupe pour satisfaire les exigences des clients. Des moyens humains, techniques, organisationnels et financiers conséquents sont alloués pour mettre en œuvre les engagements inscrits dans la politique QSE et améliorer ainsi la performance opérationnelle des ports et terminaux gérés par Marsa Maroc.



## Les enquêtes de satisfaction, un levier d'amélioration des prestations et d'écoute client

Engagée dans un processus d'amélioration continue, Marsa Maroc conduit régulièrement des enquêtes de satisfaction dans l'ensemble de ses sites opérationnels afin de s'assurer de l'adéquation entre ses prestations de service et les attentes de ses clients. Ces enquêtes permettent de renforcer la relation avec les clients, d'approfondir la compréhension de leurs attentes, en décelant aussi bien les points forts afin de capitaliser dessus, que les voies d'amélioration du Groupe.

Les enquêtes conduites en 2020 révèlent un niveau de satisfaction global de 81% (\*), reflétant l'effort consenti par l'ensemble des collaborateurs de Marsa Maroc pour satisfaire les attentes des clients.

(\*) Ce taux n'inclut pas les ports de Mohammedia, Laâyoune et Dakhla, dont les enquêtes de satisfaction n'ont pas été finalisées avant fin 2020.



“

L'instauration des systèmes de management de la qualité, de l'environnement de la santé et sécurité a eu de nombreux avantages. Elle nous a permis, d'une part, d'améliorer notre performance en interne et d'assurer un environnement de travail sûr à nos collaborateurs et, d'autres part, d'assurer des prestations de qualité conformes aux attentes de nos clients, tout en atténuant nos impacts environnementaux et en respectant les exigences réglementaires liées à notre métier d'opérateur portuaire.

M. Lahcen OUJJA

Directeur de la Performance Opérationnelle  
et Membre du Directoire

”

## Respect des engagements contractuels avec les autorités portuaires

Exploitant ses ports et terminaux dans le cadre de contrats de concession, Marsa Maroc veille à tisser et à maintenir avec les autorités portuaires, des liens basés sur la transparence, le dialogue et la confiance. Le Groupe assure ses missions dans ses différents sites opérationnels concédés tout en respectant ses différentes obligations contractuelles en tant que concessionnaire.





# 9.

## MATRICE DES CORRESPONDANCES GRI





Code GRI	Indicateur	Chapitre	N° de page	Commentaire
<b>Profil de l'organisation</b>				
102-01	Nom de l'organisation	A propos du Groupe Marsa Maroc	10 à 15	
102-02	Activités, marques, produits et services	A propos du Groupe Marsa Maroc	10 à 15	
102-03	Lieu où se trouve le siège de l'organisation	Dernière page	122	
102-04	Lieux où se trouvent les activités	A propos du Groupe Marsa Maroc	10 à 15	
102-06	Marchés desservis (répartition géographique, secteurs desservis et types de clients et de bénéficiaires)	A propos de Marsa Maroc	10 à 15	
102-08	Information sur les collaborateurs et les autres travailleurs	Le capital humain, vecteur de croissance	64 à 81	
102-09	Information sur la chaîne d'approvisionnement	Achats responsables & satisfaction client, engagement dans la chaîne de valeur	107, 108	
<b>Stratégie</b>				
102-15	Description des principaux impacts, risques et opportunités	La responsabilité sociétale de Marsa Maroc, une approche stratégique	18 à 25	
<b>Gouvernance</b>				
102-18	Structure de la gouvernance de l'organisation, y compris les comités de l'instance supérieure de gouvernance	Vers une meilleure gouvernance	46 à 56	
102-21	Consultation des parties prenantes au sujet des enjeux économiques, environnementaux et sociaux	La responsabilité sociétale de Marsa Maroc, une approche stratégique	18 à 25	
102-22	Composition de l'instance supérieure de gouvernance et de ses comités	Vers une meilleure gouvernance	46 à 56	
102-23	Préciser si le président de l'instance supérieure de gouvernance est également membre de la direction	Vers une meilleure gouvernance	46 à 56	
102-24	Nomination et sélection de l'instance supérieure de gouvernance	Vers une meilleure gouvernance	46 à 56	
102-25	Prévention des conflits d'intérêts au niveau de l'instance supérieure de gouvernance	Vers une meilleure gouvernance	46 à 56	
102-26	Rôle de l'instance supérieure de gouvernance dans l'établissement des objectifs, des valeurs, et de la stratégie	Vers une meilleure gouvernance	46 à 56	



Code GRI	Indicateur	Chapitre	N° de page	Commentaire
102-28	Evaluation de la performance de l'instance supérieure de gouvernance	Vers une meilleure gouvernance	46 à 56	
102-35	Politiques de rémunération de l'instance supérieure de gouvernance et des cadres dirigeants	Vers une meilleure gouvernance	46 à 56	
<b>Implications des parties prenantes</b>				
102-40	Liste des groupes de parties prenantes avec lesquels l'organisation a noué un dialogue	La responsabilité sociétale de Marsa Maroc, une approche stratégique	18 à 25	
102-42	Critères retenus pour l'identification et la sélection des parties prenantes avec lesquelles établir un dialogue	La responsabilité sociétale de Marsa Maroc, une approche stratégique	18 à 25	
102-44	Thèmes et préoccupations clés soulevés dans le cadre du dialogue avec les parties prenantes et la manière dont	La responsabilité sociétale de Marsa Maroc, une approche stratégique	18 à 25	
<b>Pratiques du reporting</b>				
102-45	Entités incluses dans les états financiers consolidés	A propos de ce rapport	6,7	
102-46	Définition du contenu du rapport et des périmètres de l'enjeu	A propos de ce rapport	6,7	
102-47	Enjeux pertinents identifiés au cours du processus de définition du contenu du rapport	La responsabilité sociétale de Marsa Maroc, une approche stratégique	18 à 25	
102-50	Période de reporting correspondant aux informations fournies	A propos de ce rapport	6,7	
102-51	Date du rapport le plus récent	A propos de ce rapport	6,7	
102-53	Point de contact pour les questions relatives au rapport	A propos de ce rapport	6,7	
102-54	Déclarations de reporting en conformité avec les normes GRI	A propos de ce rapport	6,7	
102-55	Index du contenu GRI	A propos de ce rapport	114 à 119	
102-56	Vérification externe			Pas de vérification externe



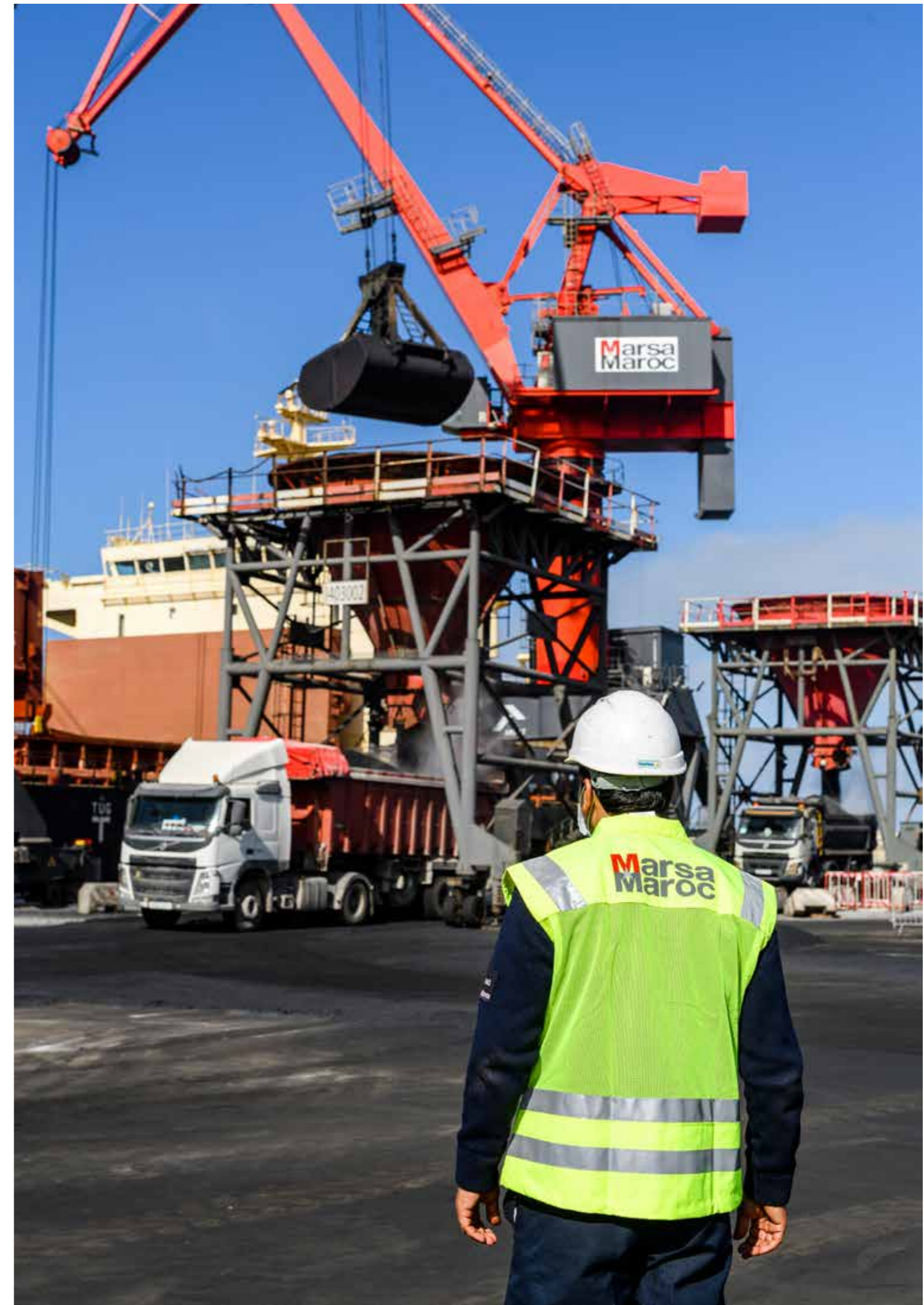
Code GRI	Indicateur	Chapitre	N° de page	Commentaire
<b>Approche managériale</b>				
103-01	Explication de l'enjeu pertinent et de son périmètre	La responsabilité sociétale de Marsa Maroc, une approche stratégique	18 à 25	
103-02	L'approche managériale et ses composantes	La responsabilité sociétale de Marsa Maroc, une approche stratégique	18 à 25	
<b>Performance économique</b>				
201-03	Obligations liées au régime à prestations déterminées et autres régimes de retraite	Le capital humain, vecteur de croissance	64 à 81	
<b>Impacts économiques indirects</b>				
203-01	Investissements dans les infrastructures et mécénat	Communautés, pour un impact social positif	97 à 103	
203-02	Impacts économiques indirects significatifs	Communautés, pour un impact social positif	97 à 103	
<b>Lutte contre la corruption</b>				
205-02	Communication et formation relatives aux politiques et procédures de lutte contre la corruption	Vers une meilleure gouvernance	46 à 56	
<b>Energie</b>				
302-01	Consommation directe d'énergie	Environnement et préservation du milieu naturel, une priorité	84 à 93	
302-04	Réduction de la consommation énergétique	Environnement et préservation du milieu naturel, une priorité	84 à 93	
<b>Eau</b>				
303-05	Consommation d'eau	Environnement et préservation du milieu naturel, une priorité	84 à 93	



Code GRI	Indicateur	Chapitre	N° de page	Commentaire
<b>Emissions</b>				
305-01	Emissions directes GES (scope 1)	Environnement et préservation du milieu naturel, une priorité	84 à 93	
305-02	Emissions indirectes GES (Scope 2)	Environnement et préservation du milieu naturel, une priorité	84 à 93	
305-03	Autres émissions indirectes (Scope 3)	Environnement et préservation du milieu naturel, une priorité	84 à 93	
<b>Effluents et déchets</b>				
306-02	Poids total de déchets, par type et par mode de traitement	Environnement et préservation du milieu naturel, une priorité	84 à 93	
<b>Evaluation environnementale des fournisseurs</b>				
308-02	Impacts négatifs substantiels, réels et potentiels, sur l'environnement dans la chaîne d'approvisionnement et mesures prises	Achats responsables & satisfaction client, un engagement dans la chaîne de valeur	107, 108	
<b>Emploi</b>				
401-01	Nombre total et pourcentage de nouveaux salariés embauchés et taux de rotation du personnel par tranche d'âge, sexe et zone géographique	Le capital humain, vecteur de croissance	64 à 81	
401-02	Avantages sociaux accordés aux salariés à temps plein et non aux intérimaires, ni aux salariés à temps partiel, par principaux sites opérationnels	Le capital humain, vecteur de croissance	64 à 81	
<b>Santé et sécurité au travail</b>				
403-02	Taux et types d'accidents du travail, de maladies professionnelles, d'absentéisme, proportion de journées de travail perdues et nombre total de décès liés au travail, par zone géographique et par sexe	Le capital humain, vecteur de croissance	64 à 81	



Code GRI	Indicateur	Chapitre	N° de page	Commentaire
<b>Formation et éducation</b>				
404-01	Nombre moyen d'heures de formation par an, réparti par salarié	Le capital humain, vecteur de croissance	64 à 81	
404-02	Programmes de développement des compétences et de formation tout au long de la vie destinés à assurer l'employabilité des salariés et à les aider à gérer leur fin de carrière	Le capital humain, vecteur de croissance	64 à 81	
404-03	Pourcentage de salariés bénéficiant d'entretiens périodiques d'évaluation et d'évolution de carrière	Le capital humain, vecteur de croissance	64 à 81	
<b>Egalité des chances et diversité</b>				
405-01	Diversité des organes de gouvernance et des employés	Le capital humain, vecteur de croissance	64 à 81	
<b>Confidentialité des données des clients</b>				
418-01	Plaintes fondées relatives aux atteintes à la confidentialité des données des clients et aux pertes de données des clients			Marsa Maroc n'a pas enregistré de plaintes fondées relatives aux atteintes à la confidentialité des données des clients et aux pertes de données des clients en 2020







175, Bd Zerktouni - 20 100 Casablanca - Maroc  
Tél.: 05 22 232 324 - Fax : 05 22 232 335  
[www.marsamaroc.co.ma](http://www.marsamaroc.co.ma)