



Document :

P	S	C	O	M	P	L	C	O	M	R	2	1
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

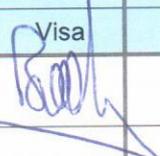
Date dernière révision :

jour	mois	année
14	04	2021

Nombre de pages ou de documents :

6

Titre du processus : Gestion Commerciale**Mots clés :** Stratégie commerciale, offre, contrat, fidélisation des clients**Pilote du processus :** Chef de la DRHCCG /Chef de la DED**Visas :**

Rédaction ou Modification			Validation			Approbation
Nom	Fonction	Visa	Nom	Fonction	Visa	Visa du DEPL
B.ELBACHRA	Chef de la DRHCCG		RAKIB	RQSE		R.MIHRAMANE 
Date :	05 AVR 2021		Date :	12 AVR 2021		Date : 14 AVR 2021

Diffusion

- DEPL
- DED
- Entités Exploitation
- Entités Opérations Maritimes
- Division RHCCG
- Division Finances Comptabilité et Contrôle Budgétaire
- Division Commerciale/DD/DG

A. FINALITE DU PROCESSUS

Développer et gérer le portefeuille client de Marsa Maroc au Port de Laâyoune et au port de Dakhla dans le cadre de la stratégie de l'entreprise et établir les prévisions du trafic et du Chiffre d'affaires. Et ce :

- Conformément aux exigences, besoins et attentes des clients et des parties intéressés pertinentes du processus ;
- Conformément aux exigences légales et réglementaires applicables aux activités de la DEPL (Environnement, SST, autres) ;
- En tenant compte des Risques et opportunités afférents au processus.

B. CLIENTS ET FOURNISSEURS DU PROCESSUS

PROCESSUS CLIENTS	ATTENTES / EXIGENCES
Politique et objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser les objectifs assignés (MPO, indicateurs de performance processus) ; - La remontée des informations par rapport la satisfaction des clients et propositions d'axes d'amélioration ; - La remontée des informations par rapport à la veille commerciale et concurrentielle ; - Données clients actualisées et mises à jour ; - Proposition des opportunités de développement ; - Propositions tarifaires.
Qualité, Sécurité, et Environnement	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter Les Exigences en matière de QSE ; - Etre informé en cas de non-conformité ou risque QSE ; - Contribuer dans l'amélioration des mesures QSE.
Contrôle de gestion	<ul style="list-style-type: none"> - Données clients actualisées et mises à jour ; - Prévision de ventes (trafic et chiffre d'affaires).
Opérations portuaires Opérations maritimes	<ul style="list-style-type: none"> - Engagements de Marsa Maroc vis-à-vis des clients en termes de rendement, de délais et de sécurité ; - La remontée des informations par rapport à la satisfaction des clients ; - Demande des clients en termes de prestations nouvelles ou à développer ; - Prévisions en termes de volume à traiter.
Facturation	<ul style="list-style-type: none"> - Disposer des termes de contrats et de tarification ; - Disposer d'un état de prestations à facturer.

PROCESSUS FOURNISSEURS	ATTENTES / EXIGENCES
Politique et objectifs	<ul style="list-style-type: none"> - Disposer de la politique QSE ; - Atteindre les Objectifs MPO issues du projet d'entité et relatif au commercial ; - Calculer et évaluer les indicateurs de mesure de performance relatifs au processus ; - Prendre en considération les besoins attentes et exigences des parties intéressés ; - Orientations de stratégie globale et commerciale ; - Dispositions et notes tarifaires à appliquer.
Contrôle de gestion	<ul style="list-style-type: none"> - Tableau de bord consolidé pour l'ensemble des activités.
Opérations portuaires Opérations maritimes	<ul style="list-style-type: none"> - Remontée des informations terrain ; - Faisabilité des prestations demandées par les clients (revue de contrat) ; - Les éléments de réponse pour le traitement des réclamations.
Facturation	<ul style="list-style-type: none"> - Disposer des éléments de réponses tangibles pour les réclamations de la facturation ; - Facturation conforme et dans les délais.
QSE	<ul style="list-style-type: none"> • Disposer de la matrice risque Global ; • Apporter les méthodes, les procédures et les formations appropriées pour la prévention des risques SST et Aspects Environnementaux ; • Veiller au respect des procédures en matière de SSE ; • Contribuer à améliorer les conditions de maîtrise des risques SSE.

C. RESSOURCES ESSENTIELLES

❖ **Acteurs :**

- Le DEPL
- Le chef de DRHCCG
- Le chef de la DED

❖ **Equipements, matériels et logiciels :**

- Système d'information : SIPOR, Marsa gestion et bureautique

❖ **Dispositifs de surveillance :**

- Cahier des tarifs,
- Contrats

- Notes et circulaires
- Enquête de satisfaction
- Etudes de marché
- Benchmark

D. RISQUES ET OPPORTUNITES LIÉS AU PROCESSUS

Se référer à la matrice des risques, Opportunités.

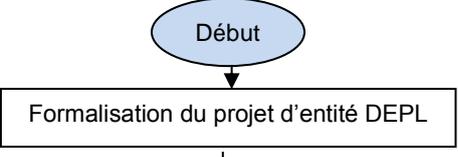
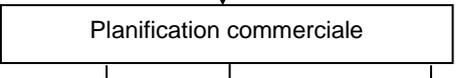
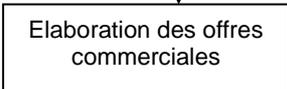
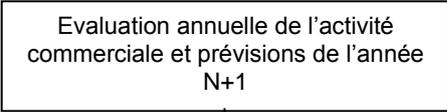
E. PARTIES INTERESSES PERTINENTES LIÉS AU PROCESSUS

Se référer à la liste des besoins et attentes / exigences des parties intéressés pertinentes du processus

F. INDICATEURS DU PROCESSUS

	Indicateur 1	Indicateur 2
Objectif	Minimiser le temps de traitement des réclamations clients	Améliorer la satisfaction client
Indicateur	Délai moyen de traitement des réclamations	Taux de satisfaction client
Responsable	DRHCCG DED	DRHCCG DED
Fréquence	TB mensuel	Annuel
Mode de calcul	Moyenne (Date réponse à la réclamation - date réception réclamation)	Taux de satisfaction (Résultat de l'enquête de satisfaction)

G. LOGIGRAMME

N°	Etapes	Responsable	Documents	Commentaires
1		<ul style="list-style-type: none"> • DEPL 	<p>Entrée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • CAP 15, Note orientation Processus Politique et objectifs <p>Sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projet entité DEPL 	Le projet d'entité DEPL est élaboré sur la base de la stratégie du groupe MARSA MAROC est sur l'analyse des risques commerciales (Concurrence du transport routier) et des opportunités (Clients potentiels, Demandes,)
2		<ul style="list-style-type: none"> • Chef DRHCCG • Chef DED 	<p>Entrée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Projet entité DEPL <p>Sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plan d'action commercial 	Les actions commerciales sont élaborées en concertation avec les entités opérationnelles
3		<ul style="list-style-type: none"> • Chef DRHCCG • Chef DED 	<p>Entrée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Publications, revue de presse <p>Sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rapport des visites, Compte rendu des visites des salons, Synthèse des faits marquants 	La veille commerciale est coordonnée avec la direction développement (DG)
4		<ul style="list-style-type: none"> • Chef DRHCCG • Chef DED 	<p>Entrée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procédure d'élaboration des contrats commerciaux, Cahier des tarifs Conditions de ventes, Dossier commercial (conditions d'exploitation, tarifs...) <p>Sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Feuille de vente Contrats • Offres commerciales 	Les tarifs hors régime général sont validés par DG Les contrats de partenariat sont initiés par la DEPL, la négociation et la conclusion de ces contrats sont coordonnées avec la direction générale
5		<ul style="list-style-type: none"> • Chef DRHCCG • Chef DED 	<p>Entrée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Procédure de traitement des réclamations clients <p>Sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiche de non-conformité 	La gestion opérationnelle est prise en charge par l'entité commerciale Le monitoring est fait par le DRHCCG ou le DED
6		<ul style="list-style-type: none"> • Chef DRHCCG • Chef DED 	<p>Entrée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Processus contrôle de gestion <p>Sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Etat d'avancement du plan d'action 	Suivi des réalisations commerciales, des indicateurs, et de l'activité gestion de la relation commerciale Des réunions de coordination au sein de l'équipe commerciale
7		<ul style="list-style-type: none"> • Chef DRHCCG • Chef DED 	<p>Entrée :</p> <ul style="list-style-type: none"> • PA mis en œuvre • Etat d'avancement du PA <p>Sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prévisions Trafic et CA 	Evaluation de l'efficacité des actions commerciales

8	<pre> graph TD A[Evaluer la performance du processus] --> B([Fin]) </pre>	<ul style="list-style-type: none"> • Pilote processus • DEPL 	<p>Entrée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Calcul des indicateurs - Réclamations, dysfonctionnement <p>Sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - MAJ de la matrice de risques et opportunités - AC, ACP, JAM 	<p>Analyse des résultats de calcul des indicateurs de performance et mise à jour des risques et opportunités relatifs au processus ainsi que la programmation des actions correctives et préventives qui s'imposent.</p>
---	--	--	--	--