



Document :

P	S	J	U	R	P	L	J	U	R	I	3	0
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 :

7

Titre du processus : Juridique**Mots clés :** Contentieux, sinistre, litiges, gestion de la réclamation à l'amiable, veille réglementaire, risque, opportunité, partie intéressée**Pilote du processus :** Chef de la DRHCCG /Chef du DEPD**Visas :**

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

Diffusion

- Directeur d'Exploitation au Port de Laâyoune
- Département d'exploitation du port de Dakhla
- Entités Exploitation
- Entités Maritimes
- Division Ressources Humaines Commerciale et Contrôle de Gestion
- Division Finances Comptabilité et Contrôle Budgétaire
- Service Administratif, Commercial et Financier /DEPD

A. FINALITE DU PROCESSUS

- Privilégier le règlement à l'amiable des conflits impliquant Marsa Maroc Laâyoune et Dakhla, et défendre ses intérêts en cas de contentieux juridique dans le respect des exigences légales et réglementaires applicables.
- Participer à gérer de façon efficiente le portefeuille assurance de MARSA MAROC.
- Assurer une veille réglementaire et juridique afin d'être, en permanence, en conformité légale et juridique.
- Prise en compte des risques et opportunités liés 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) ; • Obtenir des issues favorables aux situations contentieuses ; • Prise en compte des besoins, attentes éventuels exigences des parties intéressés pertinences ; • Disposer des informations, données et documents relatifs à l'avancement des dossiers juridiques.
Juridique (siège)	<ul style="list-style-type: none"> • Disposer des informations sur l'avancement des dossiers selon les règles préétablies.
QSE	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre à jour la matrice des risques et opportunités opérationnels associé au processus ; • Réaliser les actions de maîtrise des risques et opportunités opérationnels ; • Informer des non conformités QSE

PROCESSUS FOURNISSEURS	ATTENTES / EXIGENCES
Politique et objectifs	<ul style="list-style-type: none"> Fixer les Objectifs du projet d'entité et MPO ; Mise à disposition des ressources nécessaires.
Juridique (siège)	<ul style="list-style-type: none"> Assurer la veille réglementaire ; Appuyer la DEPL via le support juridique.
Tous les processus	<ul style="list-style-type: none"> Transmettre dans les délais les informations, documents et données relatives aux sinistres et dossiers litigieux ; Contribuer à prévenir les situations litigieuses potentielles ; Respecter les dispositions réglementaires et légales applicables au domaine de l'entité ; Respecter les consignes données par le service juridique pour le respect des procédures juridiques.
Maintenance	<ul style="list-style-type: none"> Fournir la liste des engins à assurer au titre de l'exercice.
QSE	<ul style="list-style-type: none"> Contribuer à améliorer les conditions de maîtrise des risques et opportunité relatif au processus ; Evaluer en concertation avec les acteurs concernés l'efficacité des actions de maîtrise des risques et opportunités liés au processus.

C. RESSOURCES ESSENTIELLES

❖ Acteurs :

- DAJ
- DRHCCG
- DEPD
- Entités DEPL
- Clients : Armateur, Agent maritime, transitaire, réceptionnaire.
- Assureurs et experts
- Avocats, huissier de justice, tribunaux

❖ Equipements matériels et logiciels :

- Bureautique

❖ Dispositifs de surveillance :

- Textes de Loi
- Réglementations
- Procédures validées
- Tableau de bord

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

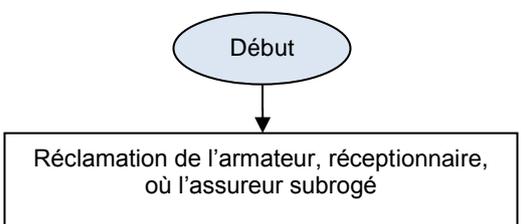
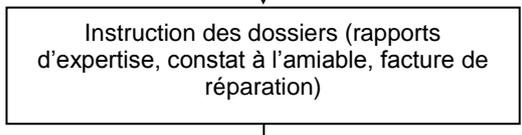
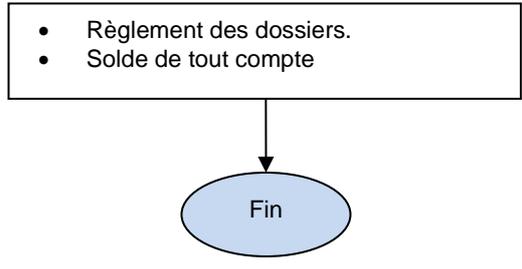
	Indicateur 1
Objectif	Préserver les intérêts de MARSA MAROC
Indicateur	Taux de litiges traités avec issue favorable
Responsable	DRHCCG DEPD
fréquence	Annuel
Mode de calcul	Nombre de litige avec issue favorable/total dossier de litiges

G. LOGIGRAMME :

a) Gestion des litiges :

N°	Etape	Responsable	Documents	Commentaires
1		<ul style="list-style-type: none"> DRHCCG DEPD 	<p>Entrée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Matrice des risques. -Convocation à l'audience du tribunal - La requête introductive de l'assignation judiciaire <p>Sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Lettre de désignation d'avocat 	<p>Introduction du recours judiciaire dans les délais légaux</p>
2		<ul style="list-style-type: none"> DRHCCG DEPD Les avocats conseils 	<p>Entrée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Rapport d'expertise -Contrat <p>Sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Lettre d'instruction par les éléments de défenses 	<p>Gérer les litiges au mieux des intérêts de MARSA MAROC D'autres documents peuvent être transmis aux avocats conseils</p>
3		<ul style="list-style-type: none"> Tribunal Avocat conseils DEPD DRHCCG 	<p>Sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Jugement -Pli de notification du jugement 	<p>Le chef de la DRHCCG et le DED veillent à la notification du jugement en collaboration avec les avocats conseils</p>
4		<ul style="list-style-type: none"> Tribunal Avocat conseils DEPD DRHCCG 	<p>Entrée :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Jugement -Pli de notification du jugement <p>Sortie :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Mise en demeure pour exécution 	<p>Le chef de la DED et Le chef de la DRHCCG veillent à l'exécution des jugements en collaboration avec les avocats conseils</p>

b) Gestion des réclamations à l'amiable :

N°	Etape	Responsable	Documents	Commentaires
1		<ul style="list-style-type: none"> Réclamant DEPD DRHCCG Entités d'exploitation Entités maritimes 	Entrée : -Fiche Réclamation -Lettre de réserve	La réclamation est déclenchée suivant un sinistre. La Lettre de réserve adressée au responsable du dommage.
2		<ul style="list-style-type: none"> DEPD DRHCCG Entités d'exploitation Entités maritimes 	Entrée : -Fiche Réclamation - Lettre de réserve Sortie : -Constat amiable - Rapport d'expertise - Facture de réparation	Instruction est faite selon les procédures internes et la réglementation en vigueur.
3		<ul style="list-style-type: none"> DEPD DRHCCG Entités d'exploitation Entités maritimes 	Entrée : - Rapport d'expertise - Facture de réparation Sortie : -Solde de tout compte	L'accord est formalisé entre les parties.

c) Gestion des accidents dans le cadre des assurances placées par Marsa Maroc :

N°	Etape	Responsable	Documents	Commentaires
1		<ul style="list-style-type: none"> • DRHCCG • DEPD 	Entrée : - le <i>protocole de gestion des AT</i> - Prise en charge AT - Rapport d'accident - Fax de désignation de l'expert - Constat à l'amiable des accidents de circulation	Appliquer les procédures validées par la DAJ
2		<ul style="list-style-type: none"> • DRHCCG • DEPD 	Entrée : - Rapport d'expertise Sortie : - Facture de réparation	Appliquer les protocoles d'accord entre assureurs et MARSA MAROC
3		<ul style="list-style-type: none"> • Les assureurs 	Entrée : - Facture de réparation Protocole d'accord Sortie : - Chèque de règlement	Appliquer les protocoles d'accord entre assureurs et MARSA MAROC