

GROUPE TANGER MED



POLITIQUE RELATION CLIENTS

Mai 2026

SOMMAIRE

I- PRÉAMBULE	3
II- PRINCIPES DIRECTEURS	3
III- ENGAGEMENTS PAR PÔLE D'ACTIVITÉ	3
01. Pôle portuaire et logistique	3
02. Pôle industriel	4
03. Pôle services	4
IV- SUIVI ET AMÉLIORATION CONTINUE	4
V- RÉVISION ET MISE À JOUR DE LA POLITIQUE	5
VI- APPROBATION DE LA POLITIQUE	5

I-PRÉAMBULE

Dans un environnement international marqué par une forte exigence de performance, de transparence et de durabilité, le Groupe Tanger Med place la relation client au cœur de son modèle de développement.

En cohérence avec sa stratégie globale et ses engagements en matière de responsabilité sociétale, le Groupe s'attache à construire des relations durables, équilibrées et créatrices de valeur avec l'ensemble de ses clients, en tenant compte de la diversité de leurs besoins et de leurs spécificités sectorielles.

La présente politique formalise les principes, engagements et dispositifs encadrant la gestion de la relation client à l'échelle des trois pôles d'activité du Groupe : portuaire et logistique, industriel et services.

Elle vise à :

- Structurer une approche homogène et cohérente de la relation client à l'échelle du Groupe
- Garantir un niveau élevé de qualité de service et d'expérience client
- Renforcer la confiance, la transparence et la satisfaction des clients
- Favoriser la fidélisation et l'attractivité de la plateforme Tanger Med
- Inscrire la relation client dans une démarche d'amélioration continue.

II- PRINCIPES DIRECTEURS

La relation client du groupe repose sur les principes suivants :

Orientation client et excellence opérationnelle : Le Groupe s'engage à fournir des services fiables, performants et adaptés aux exigences spécifiques de chaque catégorie de clients, dans le respect des standards internationaux.

Transparence et qualité de l'information : Le Groupe veille à garantir une communication claire, régulière et accessible, permettant aux clients de disposer d'une information pertinente pour la gestion de leurs opérations et activités.

Écoute active et amélioration continue : Les attentes et retours des clients sont systématiquement pris en compte afin d'améliorer les services, les processus et l'expérience globale.

Équité et traitement responsable : Le Groupe assure un traitement équitable de l'ensemble de ses clients, dans le respect des règles de gouvernance, d'éthique et de conformité.

Intégration des enjeux ESG : La relation client intègre les dimensions environnementales, sociales et économiques, notamment à travers la promotion de pratiques durables et l'accompagnement des clients dans leur transition.

III- ENGAGEMENTS PAR PÔLE D'ACTIVITÉ

01. Pôle portuaire et logistique

Le pôle portuaire et logistique regroupe principalement les compagnies maritimes, les armateurs, les transitaires, les agents maritimes, ainsi que les importateurs, exportateurs et opérateurs logistiques.

À l'égard de ces clients, le Groupe Tanger Med s'engage à :

- Assurer la fluidité, la sécurité et la performance des opérations portuaires ;
- Garantir la disponibilité et la fiabilité des infrastructures ;
- Offrir une visibilité et une traçabilité des opérations ;
- Déployer des solutions digitales facilitant les échanges et les opérations ;
- Maintenir un dialogue continu avec les opérateurs et les clients.

02. Pôle industriel

Le pôle industriel regroupe les investisseurs industriels nationaux et internationaux, les entreprises implantées dans les zones industrielles, ainsi que les PME et TPE opérant au sein de l'écosystème.

Le Groupe s'engage à :

- Offrir un environnement d'investissement attractif, compétitif et sécurisé
- Accompagner les investisseurs tout au long de leur cycle de vie
- Faciliter l'accès aux infrastructures, aux services et aux ressources
- Favoriser les synergies industrielles et l'intégration dans l'écosystème
- Promouvoir les bonnes pratiques en matière de durabilité

03. Pôle services

Le pôle services concerne les entreprises et institutions bénéficiaires de services techniques et supports, incluant notamment les services d'ingénierie, d'utilités, de maintenance, ainsi que les solutions digitales.

Le Groupe Tanger Med s'engage à :

- Fournir des services fiables, continus et adaptés aux besoins des clients ;
- Garantir la disponibilité des services essentiels ;
- Développer des solutions innovantes et à forte valeur ajoutée ;
- Assurer un accompagnement technique de proximité ;
- Contribuer à la performance et à la résilience des activités des clients.

IV- SUIVI ET AMÉLIORATION CONTINUE

Le Groupe Tanger Med s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de la relation client. Dans cette perspective, les modalités de suivi et d'évaluation de la qualité de la relation client seront progressivement définies et mises en place, en fonction de la disponibilité des données et de la maturité des dispositifs internes.

Cette démarche pourra inclure, à terme, la définition d'indicateurs de suivi pertinents, ainsi que la mise en place de mécanismes de retour d'expérience permettant d'orienter les actions d'amélioration.

V- RÉVISION ET MISE À JOUR DE LA POLITIQUE

La présente politique fait l'objet d'une révision régulière afin de garantir son alignement avec les évolutions du cadre réglementaire et des orientations stratégiques du Groupe.

Toute modification significative est soumise à validation par les instances compétentes du Groupe.

VI- APPROBATION DE LA POLITIQUE

La présente politique a été approuvée par le Président du Directoire en date du 30.04.2026

