

المكتب الوطني للكهرباء و الماء الصالح للشرب  
Office National de l'Electricité et de l'Eau Potable  
قطاع الماء Branche Eau



## DIRECTION DE COOPERATION ET DE COMMUNICATION

Coopération : Branche eau de l'ONEE – BAD

PROJET DE RENFORCEMENT DE LA  
PRODUCTION ET D'AMELIORATION DE LA PERFORMANCE  
TECHNIQUE ET COMMERCIALE DE L'EAU POTABLE (PRPTC)  
FINANCEMENT BAD 15

## PLAN DE COMMUNICATION<sup>1</sup>

- Aout 2021 –

<sup>1</sup> Le plan de communication est l'intitulé adopté par l'ONEE-BO pour le Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP)

## SOMMAIRE

Introduction .....	5
1. Présentation du projet BAD/15.....	8
1.1 Objectifs du projet.....	8
1.2 Composantes du projet.....	8
1.3 Zone d'influence du projet BAD15.....	8
1.4 Gestion du projet.....	9
1.5 Composantes environnementales et sociales du projet BAD15.....	9
2. Cadre réglementaire, légal et institutionnel appliqué au PC BAD/15.....	11
2.1 Cadre réglementaire et légal.....	11
2.2 Cadre institutionnel national appliqué au PC BAD15.....	14
3. Identification et analyse des parties prenantes impliquées.....	15
3.1 Inventaire des parties prenantes.....	15
3.2 Classification des PP du projet.....	16
3.3 Analyse des parties prenantes.....	17
4. Processus de consultations entrepris dans le cadre du projet .....	22
4.1 Participation communautaire et consultations publiques réalisées.....	22
4.2 Consultation des PAP .....	22
4.3 Consultation des PAP .....	22
5. Plan de mobilisation et d'engagement des parties prenantes .....	22
5.1 Les principes d'engagement des parties prenantes.....	22
5.2 Stratégie d'engagement avec les parties prenantes .....	22
5.3 Plan d'activités de mobilisation des parties prenantes.....	22
6. Mécanisme de gestion des plaintes et doléances du projet.....	28
6.1 Objectifs du mécanisme de gestion des plaintes et doléances.....	28
6.2 Types de plaintes potentiels relatifs au projet.....	28
6.3 Circuit des flux des griefs du Mécanisme de Gestion des Doléances.....	28
6.4 Suivi de l'opérationnalisation du Mécanisme de Gestion des Plaintes, des Doléances et des litiges.....	29
7. Suivi - évaluation du PC BAD15.....	31
7.1 Objectif et principe du suivi-évaluation du PC BAD15.....	31
7.2 Gestion du suivi-évaluation.....	31
7.3 Outils et indicateurs du suivi-évaluation du PC.....	31
8. BUDGET DE MISE EN ŒUVRE DU PC (PEPP).....	32

## Liste des figures

Figure 1 : Localisation des trois composantes du programme BAD/15 .....	09
Figure 2 : Rôles et implications des PP inventoriées pour la composante A du BAD/15 .....	19
Figure 3 : Rôles et implications des PP inventoriées pour la composante B du BAD/15 .....	20
Figure 4 : Rôles et implications des PP inventoriées pour la composante C du BAD/15 .....	21
Figure 5 : Configuration et fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Doléances du PC-BAD/15 .....	30

## Principales abréviations utilisées

AEP	: Alimentation en Eau Potable
AEPA	: Alimentation en Eau Potable et Assainissement
AL	: Autorité(s) Locales
AS	: Agence(s) de Services
AM	: Agence(s) Mixte(s)
AT	: Assistance Technique
BAD	: Banque Africaine de Développement
BF	: Borne(s) Fontaine(s)
BI	: Branchement(s) Individuel(s)
CGES	: Cadre de Gestion Environnementale et Sociale
CT	: Commune(s) Territoriales(s)
DAE	: Direction de l'Assainissement et de l'Environnement de l'ONEE – BO (Rabat)
DAJ	: Direction des Affaires Juridiques et Actions Foncières de l'ONEE – BO (Rabat)
DCC	: Direction de Coopération et de Communication de l'ONEE – BO (Rabat)
DCM	: Direction Commerciale et Marketing de l'ONEE – BO (Rabat)
DPA	: Direction du Patrimoine de l'ONEE – BO (Rabat)
DR	: Direction(s) Régionale(s) (Régions)
DR5	: Direction Régionale du Centre Nord (Fès)
MDP	: Manuel De Procédures
MGD	: Mécanisme de Gestion des Doléances
ONEE	: Office National de l'Electricité et de l'Eau Potable
ONEE-BO	: Branche Eau de l'Office National de l'Electricité et de l'Eau Potable
PAP(s)	: Personne(s) / Population(s) Affectée(s) par le Projet
PAT	: Plan(s) d'Acquisition des Terrains
PC	: Plan de Communication
PC-BAD/14	: Plan de Communication du programme BAD/14
PC-BAD/15	: Plan de Communication du programme BAD/15
PP	: Partie(s) Prenante(s)
PGES	: Plan de Gestion Environnementale et Sociale
TDR	: Termes De Référence

## DEFINITION DES MOTS CLES

- ❖ **Engagement des parties prenantes** : C'est le processus systématique et stratégique d'identification et d'intégration des parties prenantes dans les phases de planification, de développement et d'exécution d'un projet.
- ❖ **Parties prenantes** : personnes, groupes et organisations susceptibles d'affecter et/ou d'être affectés par ledit projet. En d'autres termes ce sont tous les acteurs qui ont de l'influence et de l'intérêt sur le cours du projet.
- ❖ **Les parties prenantes affectées** : personnes, groupes et autres entités dans la zone du projet qui sont directement impactées (effectivement ou potentiellement, positivement ou négativement) par le projet et / ou qui ont été identifiées comme les plus susceptibles d'être affectées par le projet et qui doivent être étroitement impliquées dans l'identification des impacts et de leur importance, ainsi que dans la prise de décision sur les mesures d'atténuation et de gestion.
- ❖ **Les parties prenantes intéressées** : individus / groupes / entités qui pourraient ne pas ressentir directement les impacts du Projet mais qui considèrent ou perçoivent leurs intérêts comme étant affectés par le Projet et / ou qui pourraient affecter le Projet et le processus de sa mise en œuvre d'une manière ou d'une autre.
- ❖ **Les groupes vulnérables** : Personnes susceptibles d'être touchées de manière disproportionnée ou davantage défavorisées par le Projet par rapport à d'autres groupes en raison de leur vulnérabilité et cela peut nécessiter des efforts d'engagement spéciaux pour assurer leur représentation égale dans le processus de consultation et de prise de décision associé au projet.
- ❖ **Plainte** : Dans le cadre de ce projet, une plainte ou un grief est une forme d'expression d'un mécontentement, d'une insatisfaction exprimée par un individu ou un groupe, dû au non-respect des normes et / ou des accords convenus dans le cadre de la mise en œuvre des interventions du projet. Cette plainte peut être orale ou écrite. Une plainte exige une réponse visant à satisfaire le plaignant.
- ❖ **Plaignant** : Un individu ou un groupe (PAP, ONG, Riverains, etc.) ayant une question, une préoccupation, un problème ou une revendication qu'il veut voir traiter et/ou résoudre. On peut définir également le plaignant comme toute personne physique ou morale, touchée directement ou indirectement de manière négative par le projet qui introduit une requête contre ledit projet.

## Introduction

### **Contexte et justificatif**

Avec la participation financière de la Banque Africaine de Développement (BAD), le Projet de Renforcement de la Production et d'Amélioration de la Performance Technique et Commerciale de l'eau Potable (PRPTC) « BAD/15 sera mis en œuvre par la Branche Eau de l'Office National de l'Electricité et de l'Eau potable (ONEE-BO) avec l'appui de l'Assistance Technique (AT) qui sera engagée à cet effet. Ce projet vise, la contribution à la pérennisation, le renforcement, la réhabilitation et l'extension des infrastructures d'alimentation en eau potable existants pour permettre de couvrir, de manière continue, les besoins en eau potable des populations des différents centres bénéficiaires.

La mise en œuvre des différentes composantes du projet BAD/15 devrait être opérée accompagnées d'un plan de communication (PC) présentant les actions d'information, de sensibilisation, de dialogue, de négociation et de mobilisation sociale entre toutes les Parties Prenantes « PP » concernées » en se conformant aux exigences de la BAD et à la politique de l'ONEE-BO en matière d'implication effective de toutes ces PP. Les actions à réaliser viseront l'amélioration des mécanismes d'information publique et de transparence existantes et le renforcement de la concertation et de la participation des PP, permettant ainsi d'optimiser la prestation des services de l'ONEE-BO et d'accroître la compréhension et l'accès du public à l'information publiée par l'office, tout en encourageant un dialogue continu et un changement de comportement en faveur de la préservation de l'eau.

### **Objectifs du PC BAD15**

Conformément aux procédures et politique de la Banque, ce PC est l'outil que la Banque recommande pour assurer l'engagement de l'ONEE-BO auprès des parties prenantes (PP). Il permet : (i) d'identifier et de mobiliser l'ensemble des individus, groupes et institutions touchés par le projet ; (ii) de clarifier les intérêts, les craintes, les motivations, et attentes des différentes parties prenantes au projet pour mieux les gérer ; (iii) de produire un système de communication structuré avec des propositions de collaborations en fonction des motivations et compétences présentes localement ; (iv) de multiplier et structurer les interactions entre les différentes parties prenantes et asseoir la légitimité sociale du projet. Il constitue un véritable instrument de gouvernance essentiel afin de prévenir et gérer les tensions et conflits et de favoriser les collaborations autour d'activités en lien avec le projet.

Sous la responsabilité de la Direction de la Coopération et de la Communication (DCC) de l'ONEE-BO, ces actions de communication et de mobilisation sociale de ce PC BAD15 auront une consistance qui dépendra essentiellement : (i) des PP visées (affectées, intéressés et vulnérables) et (ii) du timing de leur mise en œuvre (avant, durant, ou après les travaux). Ces actions seront aussi opérées au niveau central, régional et local tout en assurant à la fois une communication et implication d'ordre institutionnel et une communication et implication d'ordre social.

### **Objectifs spécifiques du PC BAD15 :**

- ❖ Informer la population sur le projet BAD/15 le long des cycles des projets (avant, au cours et à la fin des travaux) ;

- ❖ Assurer un appui socio-fonciers des PAPs assurant un pont communicationnel avec ces personnes tout au long du cycle du projet ;
- ❖ Faire adhérer les parties prenantes au projet notamment les propriétaires des terrains objet des acquisitions foncières pour le projet ;
- ❖ Recueillir, dans le cadre d'une approche participative, les attentes et/ou craintes des parties prenantes vis-à-vis du programme ;
- ❖ Relever dans le cadre d'un diagnostic participatif et prospectif les meilleures orientations à retenir quant au type de service à mettre en place et les modalités de sa gestion auprès des populations bénéficiaires telles que projetées ultérieurement en phase d'exploitation
- ❖ Sensibiliser les populations des municipalités, des centres et des communes concernés sur les atouts du service eau de l'ONEE-BO et sur les bonnes pratiques d'exploitation et d'hygiène du service eau offert ;
- ❖ Convaincre les populations, à travers des consultations publiques, en cas de réticence, de refus ou d'apposition vis-vis de certains projets ;
- ❖ Informer les populations des municipalités, des centres et des communes ciblés sur le mécanisme de gestion de doléances instauré dans le cadre du projet ;
- ❖ Sensibiliser et convaincre toutes les PP sur l'intérêt du maintien de leur engagement durant toutes les phases du projet (mise en œuvre et exploitation).
- ❖ Informer aussi bien les populations bénéficiaires et que les Populations Affectées par les Projets (PAPs) du MGD mis en place en vue d'anticiper et gérer à temps les plaintes et les litiges potentiels.

La mise en œuvre de ce Plan de Communication permettra ainsi d'assurer la fourniture d'informations pertinentes et compréhensibles par les parties prenantes cibles avant, au cours et à la fin des travaux. Les résultats attendus de la mise en œuvre de ce plan peuvent être résumés aux principaux points suivants :

- ❖ Implication réelle de toutes les PP concernées et échange effectif de l'information du projet.
- ❖ Obtention et maintien de l'engagement et de l'adhésion de toutes les PP.
- ❖ Acquisition du foncier requis et aboutissement des processus d'expropriation et d'indemnisation.
- ❖ Relevé et anticipation des choix techniques et des modalités de gestion à retenir pour une adhésion renforcée et une durabilité garantie des réalisations à mettre en place
- ❖ Atténuation des risques d'opposition aux travaux pouvant retarder l'avancement du programme.
- ❖ Adoption de bons comportements par les populations des localités pour préserver les installations réalisées, lutter contre les branchements illicites et rationaliser l'usage de l'eau potable
- ❖ Maintien et amélioration de la notoriété de l'ONEE-BO et du bailleur de fond.

### ***Méthodologie d'élaboration du PC BAD15***

A l'instar du PC-BAD/A4 et compte tenu des objectifs et des résultats attendus susmentionnés, le présent Plan de Communication est étayé dans les paragraphes qui suivent :

1. En analysant la consistance, l'étendue et les composantes environnementales et sociales du programme BAD/15.

2. En identifiant toutes les PP impliquées et en précisant leurs rôles et interactions dans le programme.
3. En précisant la typologie des principales informations à échanger entre les PP impliquées
4. En précisant la typologie et les modalités de diffusion et d'échanges des principales informations entre les différentes PP pour chacun des trois créneaux précités.
5. En proposant un Mécanisme du maintien de l'engagement des PP dont le mécanisme de gestion des doléances (MGD)
6. En dressant une typologie et un timing prévisionnel des actions communication et de sensibilisation à mener.

## 1. Présentation du projet BAD/15

### 1.1 Objectifs du projet

Au plan sectoriel, le projet a pour objectif d'améliorer les conditions de vie socio-économiques et sanitaires des populations par la sécurisation de l'approvisionnement en eau potable des centres urbains et ruraux concernés. Il a pour objectifs spécifiques : (i) le renforcement et la sécurisation de la production de l'AEP dans plusieurs agglomérations urbaines (Tissa « Province de Taounate - Missouri et Outat El Haj « Province de Boulemane » et Moulay Idriss Zarhouné « Préfecture de Meknès ») et rurales au niveau des provinces de Taounate, Boulemane et Préfecture de Meknès ; (ii) l'amélioration des performances techniques de l'AEP dans la région Fès-Meknès ; (iii) et l'amélioration des performances commerciales de l'AEP à travers un programme prioritaire de la télérelève des compteurs de facturation.

### 1.2 Composantes du projet

Le projet comprend les principales composantes suivantes :

- La **Composante A** qui consiste au renforcement de la production de l'eau potable de plusieurs agglomérations de la Région Fès-Meknès décrites dans les sous-composantes suivantes :
  - La sous-composante A1 relative à l'AEP du centre Tissa et des centres ruraux avoisinants à partir du barrage Idriss 1<sup>er</sup> (Province de Taounate) ;
  - La sous-composante A2 relative à l'AEP des villes de Missouri et Outat El Haj et des communes avoisinantes à partir du barrage Hassan II (Province de Boulemane) ;
  - La sous-composante A3 relative à l'AEP de la préfecture de Meknès à partir de l'adduction Idriss 1<sup>er</sup> (1<sup>ère</sup> et 2<sup>ème</sup> tranches).
- La **composante B** qui consiste en l'amélioration des performances techniques qui profitera prioritairement à la région de Fès-Meknès et aux villes de Benslimane, Bouznika et Berrechid faisant partie de région de Casablanca-Settat ;
- La **Composante C** qui consistera en l'amélioration des performances commerciales et qui appuiera le programme prioritaire de la solution télérelève des compteurs de facturation au niveau national ;
- La composante D « Appui technique » qui comprend la validation des études, le contrôle et la supervision des travaux, l'audit des acquisitions et l'audit environnemental et social.

### 1.3 Zone d'influence du projet BAD15

Comme indiqué précédemment, le programme BAD/15 renferme deux **composantes A et B** ayant une **portée régionale** en plus d'une troisième **composante C** ayant une **portée nationale**.

- La **composante A**, dont la maîtrise d'ouvrage sera assurée par DR5, concerne la région de Fès-Meknès et plus précisément les provinces Taounate et de Boulemane en plus de la préfecture de Meknès
- La **composante B**, dont la maîtrise d'ouvrage sera assurée, en plus de DR5 pour les projets la concernant dans la région Fès-Meknès, par la Direction du Patrimoine (DPA) pour les l'amélioration des performances techniques dans la région de Casablanca-Settat et plus précisément dans les villes de Benslimane, Bouznika et Berrechid.
- La **composante C**, dont la maîtrise d'ouvrage sera assurée par la Direction Commerciale et Marketing (DCM), concerne toutes les régions du programme prioritaire de la solution télérelève des compteurs de facturation au niveau national.



La localisation de ces différentes composantes ainsi décrites pourrait être schématisée comme indique dans la figure 1 suivante :

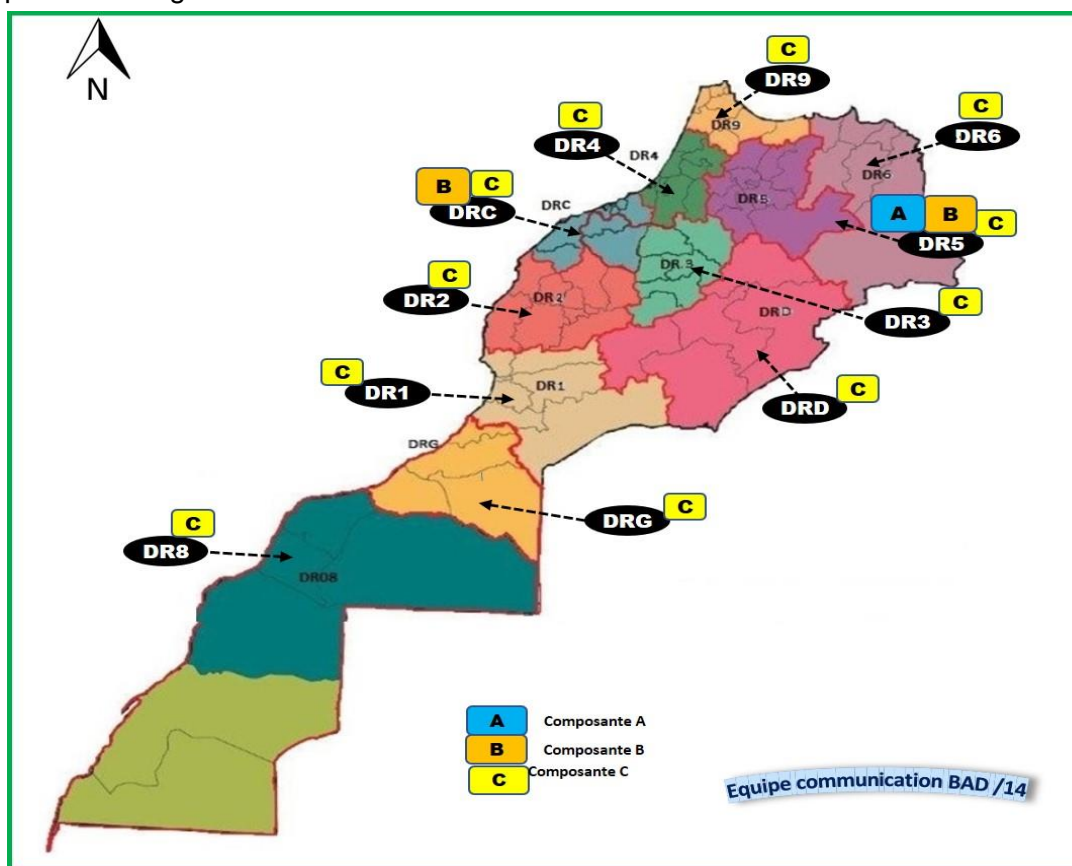


Figure 1 : Localisation des trois composantes du programme BAD/15

#### 1.4 Gestion du projet

L'ONEE, Branche Eau, sera l'agence d'exécution du projet à travers la Direction du Patrimoine « DPA », qui assurera le pilotage de l'ensemble du projet. Pour ce faire, une Unité de coordination du projet (UCP) sera mise en place pour assurer la mise en œuvre et le suivi-évaluation de l'exécution des composantes du projet. L'UCP sera la responsabilité d'un coordonnateur et comptera en son sein une équipe multidisciplinaire conséquente. Elle sera appuyée par une assistance technique qui lui mettra à disposition un expert environnemental et un expert en sauvegardes sociale et genre pour assurer la mise en œuvre et le suivi-évaluation du PGES, du PAR et du PC (PEPP). Cette assistance fera également appel à un expert en communication et à un expert HSE en fonction du besoin à partir d'un plan de travail élaboré à cet effet.

#### 1.5 Composantes environnementales et sociales du projet BAD15

Le projet BAD15 doit être conçu et mis en œuvre dans le strict respect des normes de sauvegardes environnementales et sociales marocaines et internationales dont particulièrement celles de la BAD. Pour ce faire, il fait l'objet de production et de mise en œuvre de PGES, PATI-PAT et PC (PEPP) pour chacune des composantes et sous-composantes.

Le projet BAD15 aura les impacts positifs suivants : La création d'emplois temporaires et permanents pendant les phases de réalisation et d'exploitation du projet ; L'amélioration du taux d'accès à l'eau potable au profit des ménages concernés ; La réduction des distances de parcourt pour l'accès à un point d'eau potable, L'amélioration du cadre de vie de la population concernée ; Le développement socio-économique et le niveau de vie des populations en général.

Néanmoins, la mise en œuvre du Projet va générer plusieurs impacts et risques sociaux, économiques, environnementaux, sécuritaires et sanitaires. Les réceptacles de ces risques et impacts sont les personnes et communautés riveraines des travaux, les collectivités territoriales, les usagers de la route et le milieu physique (environnement). Les impacts et risques environnementaux sont surtout mineurs et portent sur : les risques de compaction des sols ; les risques d'altération de la qualité de l'air, de l'ambiance sonore due aux travaux d'excavation et de construction ; les risques de contamination des eaux superficielles et souterraines par déversement accidentel d'hydrocarbures et/ou produits chimiques ; l'altération de la végétation ; et les risques liés à la contamination par les fuites accidentelle des hydrocarbures. Pour ce qui est des impacts et risques sociaux et socioéconomiques, ils portent sur : pertes foncières ; gêne temporaire des populations riveraines du chantier (bruit, poussières, augmentation du niveau sonore) ; pertes de cultures et arbres utiles ; perturbation de l'activité agricole ; risques d'insécurité publique ; dommages causés aux routes et trafic.

Le PGES et le PATI-PAP prévoient les mesures d'atténuation adéquates à mettre en œuvre pour y pallier. Le présent PC BAD15 devra garantir les dispositions complémentaires liées à la communication et à la participation effective des parties prenantes.

Les actions de communications et de sensibilisation à mener dans ce sens devraient permettre de maintenir une meilleure adhésion aussi bien des populations bénéficiaires aux projets que des populations affectées. L'objectif est (i) de veiller au respect des dispositions environnementales et sociales requises à la mise en œuvre du programme, (ii) de réaliser une meilleure adhésion aux projets à mettre en œuvre et (iii) de faire aboutir le processus d'expropriation et d'indemnisation conformément aux dispositions du cadre juridique et institutionnel national et dans le respect des politiques des sauvegarde du bailleur de fond.

## 2. Cadre réglementaire, légal et institutionnel appliqué au PC-BAD/15

### 2.1 Cadre réglementaire et légal

#### 2.1.1 Dispositions et exigences Nationales

Le cadre législatif et réglementaire national relatif à la communication et à la consultation publique, tel qu'il a été notamment stipulé par la nouvelle constitution de 2011, accorde une grande attention à :

- ❖ La consultation et la participation des populations dans l'élaboration et le suivi des programmes (articles 136 et 139) ;
- ❖ Les principes d'équité et de non-discrimination, l'égalité femme-homme (article 19) et l'inclusion des personnes à besoins spécifiques (articles 34).
- ❖ La présentation des pétitions (article 15) ;
- ❖ L'accès à l'information (article 27) ;
- ❖ La gestion des doléances (article 156).

Les lois en vigueur et les mécanismes en rapport avec la consultation publique au niveau national concernent notamment :

- La loi organique 44-14 promulguée en juillet 2016 qui détermine les conditions et les modalités d'exercice de ce droit de présenter des pétitions aux pouvoirs publics ;
- Le portail national des réclamations « Chikyae.ma » qui est une vitrine publique de dépôt de griefs,
- La loi 31-13 marocaine d'accès à l'information.
- La loi n°12-03 relative aux Etudes d'Impact sur l'Environnement (EIE) devenue la référence législative nationale d'application du principe de l'étude d'impact.

Par ailleurs, le droit de propriété demeure garanti conformément à l'article 35 de la constitution de 2011. Toutefois la loi peut en limiter l'étendue et l'exercice si les exigences du développement économique et social de la Nation en dictent la nécessité par une déclaration d'utilité publique conformément à la loi marocaine n°07/81 réglementant la procédure d'expropriation pour cause d'utilité publique. La procédure de l'expropriation, qui ne peut porter que sur des biens immobiliers et sur tous les droits qui y sont inscrit, tend à maintenir un équilibre entre les intérêts des propriétaires et l'intérêt général.

D'une autre coté, le régime marocain de protection sociale couvre tous les employés du public ou du privé en leur assurant une protection contre les risques de maladie maternité, invalidité, vieillesse, survie, décès, chômage et il en leur servant des prestations familiales. L'assurance accident du travail-maladies professionnelles est obligatoire pour tous. Depuis peu, les travailleurs indépendants et les personnes non salariées exerçant une activité libérale sont couverts par le régime d'assurance maladie obligatoire (AMO) et le régime des pensions à travers :

- La loi 98-15 relative à l'Assurance Maladie Obligatoire de base pour les catégories des professionnels, des travailleurs indépendants et des personnes non-salariés exerçant une activité libérale,
- La loi n° 99-15 instituant un régime de pensions pour les catégories des professionnels, des travailleurs indépendants et des personnes non-salariés exerçant une activité libérale.

En fin, le code du travail tel qu'il est stipulé par la loi 65-99 constitue est le texte législatif qui édicte l'ensemble des règles relatives à l'organisation des relations sociales au sein de l'entreprise et dans le domaine du travail.

## 2.1.2 Dispositions et exigences de la BAD

### ***Système de sauvegardes intégré (SSI) et sauvegardes opérationnelles (SO)***

Le SSI de la BAD a pour objectifs principaux : (i) D'éviter, dans la mesure du possible, les impacts négatifs des projets sur l'environnement et les personnes concernées, tout en optimisant les bénéfices potentiels du développement ; (ii) De minimiser, atténuer et/ou compenser les impacts négatifs des projets sur l'environnement et les personnes touchées, à défaut de les éviter ; et (iii) D'aider les emprunteurs/clients à renforcer leurs systèmes de sauvegarde et développer leur capacité à gérer les risques environnementaux et sociaux.

Pour ce faire, la Sauvegarde opérationnelle 1 « Évaluation environnementale et sociale<sup>2</sup> (SO1) » et la sauvegarde opérationnelle 2 « Réinstallation involontaire – acquisition de terres, déplacement et indemnisation des populations<sup>3</sup> (SO2) » seront appliquées au projet. Ces deux SO, présentent les principales exigences et recommandations formulées, en matière d'Évaluations Environnementales et Sociales (EES) du projet, présentées ci-après :

- Initier les consultations pendant la phase de préparation du projet. En prélude à la conduite de ces consultations et afin qu'elles soient menées dans les meilleures conditions, le Projet doit diffuser des informations appropriées, dans une forme et un langage qui soient accessibles aux groupes consultés. Ces consultations visent à recueillir les avis et perceptions des parties prenantes vis-à-vis du Projet, et à obtenir leurs opinions sur les impacts environnementaux et sociaux ;
- Consulter les parties prenantes pendant la préparation des études de sauvegarde environnementale et sociale, notamment l'Étude d'Impact Environnemental et Social (EIES), le Plan d'Action de Réinstallation (PAR), le Plan d'Engagement des Parties Prenantes PEPP), entres autres. Ces consultations visent à discuter avec ces parties des objectifs et des activités proposées par le projet, à évaluer les impacts environnementaux et sociaux potentiels et à recueillir des recommandations pour améliorer la conception et l'exécution du projet.
- Poursuivre les consultations auprès des parties prenantes au cours de l'exécution de projet (construction et exploitation) selon les besoins, afin de pouvoir analyser, de façon continue, les préoccupations, les canaux d'information utilisés, mais aussi les impacts et risques. Le but est d'évaluer la pertinence ou l'efficacité des actions proposées par le Projet et, le cas échéant, de

---

<sup>2</sup>[https://www.afdb.org/fileadmin/uploads/afdb/Documents/Policy-Documents/D%C3%A9cembre\\_2013\\_-\\_Syst%C3%A8me\\_de\\_sauvegardes\\_int%C3%A9gr%C3%A9\\_de\\_la\\_BAD\\_-\\_D%C3%A9claration\\_de\\_politique\\_et\\_sauvegardes\\_op%C3%A9rationnelles.pdf](https://www.afdb.org/fileadmin/uploads/afdb/Documents/Policy-Documents/D%C3%A9cembre_2013_-_Syst%C3%A8me_de_sauvegardes_int%C3%A9gr%C3%A9_de_la_BAD_-_D%C3%A9claration_de_politique_et_sauvegardes_op%C3%A9rationnelles.pdf)

<sup>3</sup>[https://www.afdb.org/fileadmin/uploads/afdb/Documents/Policy-Documents/D%C3%A9cembre\\_2013\\_-\\_Syst%C3%A8me\\_de\\_sauvegardes\\_int%C3%A9gr%C3%A9\\_de\\_la\\_BAD\\_-\\_D%C3%A9claration\\_de\\_politique\\_et\\_sauvegardes\\_op%C3%A9rationnelles.pdf](https://www.afdb.org/fileadmin/uploads/afdb/Documents/Policy-Documents/D%C3%A9cembre_2013_-_Syst%C3%A8me_de_sauvegardes_int%C3%A9gr%C3%A9_de_la_BAD_-_D%C3%A9claration_de_politique_et_sauvegardes_op%C3%A9rationnelles.pdf)

les améliorer. La Banque exige que les résultats de ces consultations soient retranscrits dans les rapports trimestriels qui lui sont soumis.

- Concernant la diffusion de l'information, la BAD exige que les rapports d'EIES soient mis à la disposition des parties prenantes le rapport préliminaire de l'EIES dans un endroit public facilement accessible, dès qu'il est complété. Ce rapport doit être accompagné de la réponse préparée suite aux consultations publiques antérieures. De plus, un résumé non technique doit être distribué aux parties prenantes locales dans la langue locale, si nécessaire.
- Fournir un Résumé de l'EIES, du PAR et du PGES sont classées informations publiques et sont publier sur le site web de la Banque dans le cadre du Système intégré de sauvegarde (SSI) approuvé par le Conseil. Même si le SSI n'est pas applicable à ce projet, cette bonne pratique sera prise en compte autant que possible dans la mise en œuvre du PEPP.

#### ***Politique de diffusion et d'accès à l'information<sup>4</sup>***

A l'instar du programme BAD/14, l'élaboration du présent PC-BAD/15 s'inscrit dans le cadre des principes directoires de la BAD en harmonie avec sa politique de diffusion et d'accessibilité à l'information conformément aux principes suivants :

- Le principe de diffusion maximale qui permet d'accroître la crédibilité et l'efficacité en matière de développement
- Le principe d'accès à l'information en utilisant le maximum de canaux de communication
- Le principe de l'approche consultative qui consiste en la collaboration avec toutes les parties prenantes faisant de la diffusion de l'information à ces parties une obligation et un principe, systématiquement intégrés dans toutes les opérations de la Banque.
- Le principe de diffusion proactive des documents susceptibles d'être rendus publics, par le biais de divers canaux de communication.

#### ***Manuel de consultation et de participation des parties aux opérations de la BAD<sup>5</sup>***

L'objectif de ce manuel est d'aider le personnel de la Banque et leurs homologues des Pays membres régionaux (PMR) à mieux comprendre comment se traduit réellement la participation dans la pratique. Il fournit aussi des directives sur ce que le personnel peut faire pour promouvoir la participation à chaque étape du cycle de projet de la Banque, y compris la préparation des Documents de stratégie par pays (DSP) et les Stratégies de réduction de la pauvreté (SRP).

Dans sa politique de bonne gouvernance, la participation des parties prenantes est un processus à travers lequel ces parties « exercent une influence sur les décisions d'intérêt général et assurent un contrôle conjoint des moyens et des institutions qui influent sur leur vie, ce qui leur permet de contrôler le pouvoir des autorités ». « La participation est axée sur l'habilitation des citoyens et prend en considération l'interaction entre la société civile, les acteurs et les actions entreprises ». « Elle suppose l'instauration d'un cadre réglementaire et d'un environnement économique favorable, où les citoyens (y compris les femmes) et les institutions privées peuvent participer à leur propre gestion, créer des besoins légitimes, et contrôler les politiques et l'action des pouvoirs publics ».

<sup>4</sup> <https://www.afdb.org/fr/disclosure-and-access-to-information/background>

<sup>5</sup> <https://www.afdb.org/fr/documents/document/environmental-and-social-assessment-procedures-17092>

### **Stratégie du groupe de la BAD en matière de genre<sup>6</sup>**

La Banque Africaine de Développement (La Banque) a fait de l'égalité des sexes et à l'autonomisation des femmes et des filles un élément central de ses activités en élaborant et en mettant en œuvre des stratégies sur la nécessité d'intégrer les préoccupations des femmes dans les opérations et engagements internes et externes de la Banque.

Pour ce faire, sa stratégie 2021-2025, en matière de genre, s'appuie sur trois piliers qui soutiennent les priorités visant à promouvoir l'égalité des sexes, l'autonomisation des femmes et des filles et à accélérer le développement économique et social dans les pays membres régionaux. Il s'agit du *Pilier 1 « Autonomisation des femmes par l'accès aux financements et aux marchés »*, du *Pilier 2 « Accélération de l'insertion professionnelle et de la création d'emplois pour les femmes, à travers le renforcement des compétences »* et du *Pilier 3 « Amélioration de l'accès des femmes aux services sociaux grâce aux infrastructures »*

### **Cadre d'engagement de la BAD avec les organisations de la société civile<sup>7</sup>**

Ce Cadre d'engagement propose deux éléments de renforcement de la Politique de 2000 de la Banque avec la société civile, à savoir : i) le renforcement du mécanisme ou de la modalité de collaboration à trois niveaux (institution, pays et projet) et : ii) la consolidation de l'appui de la Banque aux organisations de la société civile OSC.

## **2.2 Cadre institutionnel national appliqué au PC BAD15**

Il s'agit de toutes les PP à caractère institutionnel listées dans le paragraphe suivant.

---

<sup>6</sup> <https://www.afdb.org/fr/documents/strategie-du-groupe-de-la-banque-africaine-de-developpement-en-matiere-de-genre-2021-2025>

<sup>7</sup> [https://www.afdb.org/fileadmin/uploads/afdb/Documents/Policy-Documents/Cadre\\_d\\_engagement\\_consolid%C3%A9\\_avec\\_les\\_organisations\\_de\\_la\\_soci%C3%A9t%C3%A9\\_civile\\_-\\_06\\_2015.pdf](https://www.afdb.org/fileadmin/uploads/afdb/Documents/Policy-Documents/Cadre_d_engagement_consolid%C3%A9_avec_les_organisations_de_la_soci%C3%A9t%C3%A9_civile_-_06_2015.pdf)

### 3. Identification et analyse des parties prenantes impliquées

En vue de promouvoir un engagement efficace, solide, l'identification des parties prenantes doit être faite selon une démarche participative, inclusive et itérative, dans le but de recueillir leurs avis et préoccupations, leurs besoins et attentes en termes de participation, et leurs priorités et objectifs concernant le Projet.

#### 3.1 Inventaire des parties prenantes

La liste des parties prenantes présentée est établie sur la base des informations actuelles du Projet et contenues dans les rapports d'études techniques et d'évaluation environnementale. Elle a été complétée lors du processus des présentes consultations. Cette liste est susceptible d'évoluer au fur et à mesure que les études de sauvegarde seront réalisées (PAR, EIES, etc.). Le Projet devra procéder à sa mise à jour régulière, car l'identification se fera de façon continue tout au long du projet. A ce stade, on compte ce qui suit :

- ❖ Les entités de l'ONEE-BO responsables de la maîtrise d'ouvrage des composantes du BAD/15 : DR5 pour la composante A, DR5 & DPA pour la composante B et DCM pour la composante C.
- ❖ Les services centraux de l'ONEE-BO chargés du suivi de la mise en œuvre des différents volets du programme à savoir : la Direction de Coopération et de Communication (DCC) pour le volet « communication et sensibilisation », la Direction des Affaires Juridiques et Actions Foncières (DAJ) pour le volet « foncier », la Direction de l'Assainissement et de l'Environnement (DAE) pour le volet « environnement ».
- ❖ Les services régionaux de développement de la direction régionale DR5 pour la composante A.
- ❖ Les services régionaux industriels des directions régionales DR5 et DRC pour la composante B.
- ❖ Les services régionaux industriels faisant partie des différentes directions régionales concernées par la composante C au niveau national.
- ❖ Les agences provinciales (Agence Mixte (AM) ou Agences de Service (AS)) de l'ONEE-BO relevant des directions régionales susmentionnées.
- ❖ Les autorités régionales et provinciales ;
- ❖ Les services régionaux et provinciaux impliqués dans le processus d'expropriation dans la région de Fès-Meknès ;
- ❖ Les communes, les municipalités et les autorités territoriales des zones bénéficiaires de ces projets ;
- ❖ Les populations et les communautés bénéficiaires du service d'AEP projeté en phase d'exploitation dans la région Fès-Meknès.
- ❖ Les populations affectées par la réalisation de ces projets (propriétaires des terrains et riverains) notamment dans la région Fès-Meknès.
- ❖ Les autres entités affectées par la réalisation de ces projets ;

- ❖ Les entreprises des travaux qui seront mandatées ;
- ❖ L'Assistance technique engagée par l'ONEE-BO chargée de l'accompagnement technique, social, et socio foncier des projets.
- ❖ Les PP qui peuvent servir de relais de communication à savoir (i) les acteurs de la vie sociale locale, (ii) les associations locales clés, (iii) les autorités morales et religieuses en plus des (iv) des médias régionaux et locaux.

### 3.2 Classification des PP du projet

Sur la base de classification adoptées par la BAD, trois principales catégories de PP peuvent être distinguées :

3.2.1 Les PP affectées positivement et négativement par les différentes composantes du programme qui doivent faire l'objet d'actions de communication de proximité pour éviter tout risque d'opposition aux travaux et/ou de perturbation de leur avancement. Il s'agit notamment :

- ❖ Des propriétaires et les exploitants des terrains touchés par les travaux.
- ❖ Des populations riveraines aux chantiers de réalisation des travaux.
- ❖ Des services affectés par la réalisation des conduites et des ouvrages prévus.
- ❖ Des populations qui bénéficieront des projets de renforcement du service d'AEP.
- ❖ Des municipalités et des communes auxquelles profiteront directement les réalisations prévues.
- ❖ Les populations des centres ruraux et des communes qui bénéficieront ultérieurement du service eau en période d'exploitation.

3.2.2 Les PP intéressées par les différents projets pour lesquelles les actions de communication devraient assurer le renforcement et le maintien de leur adhésion au programme. Il s'agit notamment :

- ❖ Secteur public : Gouvernement, Autorités administratives & Services d'Etat (nationaux, régionaux et départementaux), Collectivités territoriales, ONEE-BO, les Régies Autonomes d'Eau et d'Electricité, les services régionaux et provinciaux impliqués dans le processus d'expropriation et d'indemnisation etc.
- ❖ Secteur privé : Bureaux de contrôle, assistance technique, consultants en charge de la préparation des études, les entreprises chargées des travaux, autres prestataires de services, Associations socioprofessionnelles etc.
- ❖ Bailleurs de fonds : Banque Africaine de Développement (BAD).
- ❖ Société civile : Associations de défense de l'environnement, Associations de défense des droits de l'homme, Autres associations citoyennes, Médias (presse écrite, presse en ligne, télévisions, radios nationales et communautaires), Mouvements sociaux et groupes de mobilisation, ONG etc.



3.2.3 Les PP concernant **les groupes vulnérables** auprès desquels il faudrait mener des actions ciblées permettant notamment de les sensibiliser et de les informer de leurs droits et de MGD mis en place. Il s'agit notamment :

- ❖ Les hommes et les femmes exploitant de terrains concernés par des travaux qui risquent de voir diminuer énormément leurs revenus ;
- ❖ Les hommes et les femmes propriétaires de terrains de petites taille et concernés par des travaux qui risquent d'affecter énormément leurs revenus ;
- ❖ Les femmes chefs de foyers ;
- ❖ Les ménages éloignés des centres ruraux et des agglomérations qui bénéficieront ultérieurement du service eau en période d'exploitation.

### 3.3 Analyse des parties prenantes

Les PP identifiées ont des rôles et des implications plus ou moins importantes. La nature et le degré d'interaction à entretenir avec chaque PP dépend notamment de son niveau d'influence (élevé, moyen et faible) et de son niveau d'engagement (fort, moyen, faible, passif ou antagoniste).

Sur cette base, on peut distinguer :

1. Les PP qui ont un niveau d'influence élevé et un niveau d'engagement fort pour lesquelles il faudrait maintenir une gestion plus rapprochée. Il s'agit notamment des populations et des communautés vulnérables bénéficiaires des projets en plus des communes territoriales bénéficiaires des projets.
2. Les PP qui ont un niveau d'influence élevé et un niveau d'engagement faible pour lesquelles il faudrait s'assurer qu'elles sont bien informées et tenir à renforcer leur intérêt. Ces PP concernent notamment : Les services centraux, régionaux et provinciaux de l'ONEE-BO impliqués, Le bailleur de fond, les autorités territoriales, les populations affectées par les projets (PAPs et riverains), Les services régionaux et provinciaux des autres secteurs affectés par ces projets.
3. Les PP qui ont un niveau d'influence faible et un niveau d'engagement fort qu'il faudrait maintenir informées et s'enquérir de leurs avis durant toutes les phases du projet. Ces PP concernent notamment les entreprises des travaux en plus des services régionaux et provinciaux réalisant de projets d'AEP financés dans le cadre d'autres programmes.
4. Les PP qui ont niveau d'influence faible et un niveau d'engagement faible qu'il faudrait prendre en considération en s'investissant auprès d'elles de façon moindre en matière de communication et d'information. Ces PP concernent entre autres les agences de bassins pour la dotation et la mobilisation des ressources en eau, la Branche Electricité de l'ONEE pour l'électrification des équipements et des ouvrages en plus des services régionaux et provinciaux impliqués dans le processus d'expropriation.

Pour chacune des trois composantes du programme BAD/15, les PP inventoriées ci-dessus auront des rôles et des implications qui peuvent être facilement décrits sur la base des documents d'orientation des projets notamment les fiches techniques par composante du projet, le Plan de Gestion Environnementale et Sociales (PGES) ou encore les Plans d'Acquisition des Terrains (PAT). Ces interactions sont ainsi synthétisées par composante du projet dans les figures 2, 3 et 4.

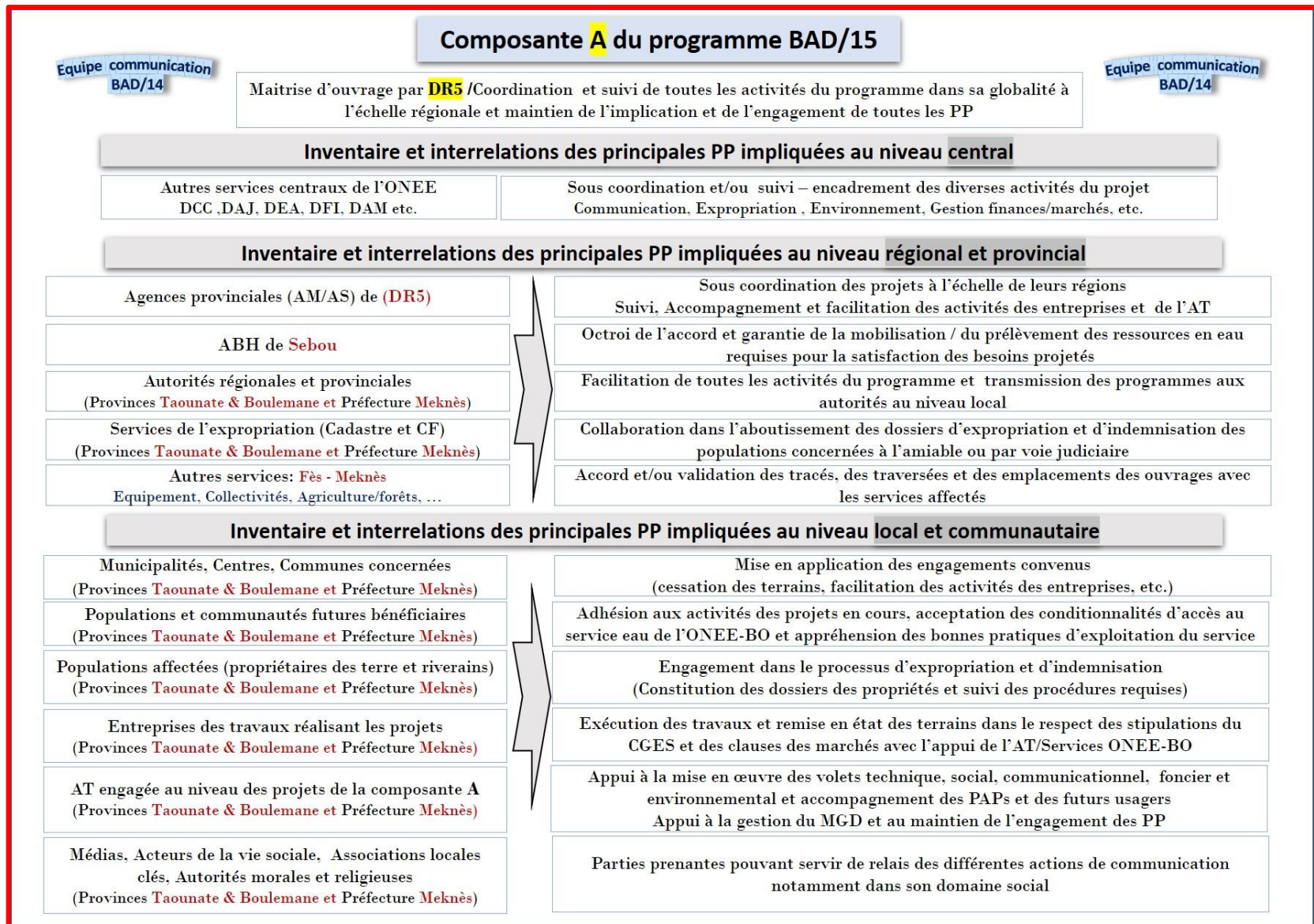
Par ailleurs ces PP peuvent être différenciées en fonction du domaine de la communication pouvant être d'ordre institutionnel ou d'ordre social.

Ainsi et en plus des médias régionaux et locaux, les PP à cibler pour une **communication institutionnelle** concernent notamment :

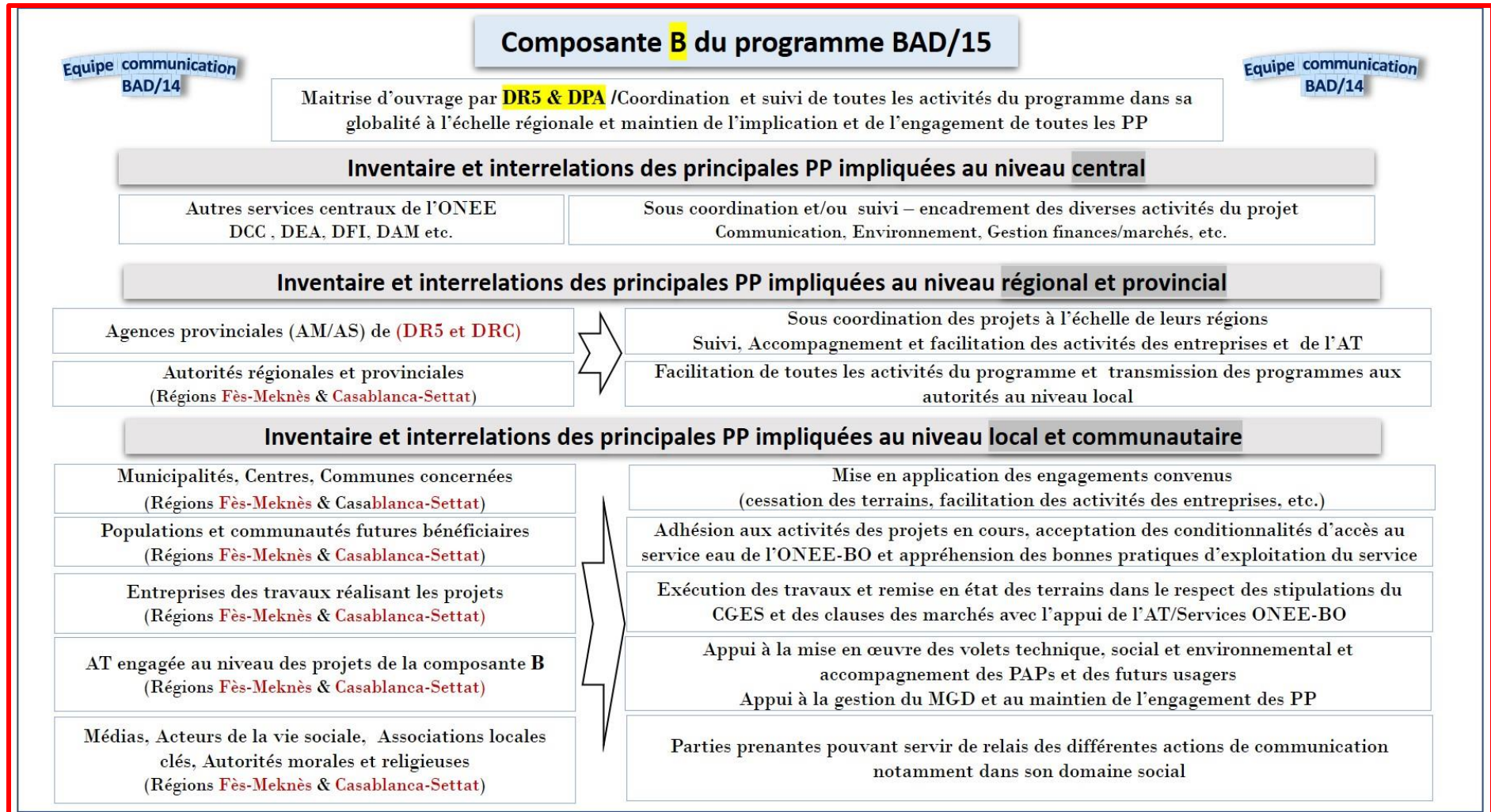
- Les provinces et les régions concernées ;
- Les autorités locales ;
- Les présidents et les membres du Conseil des Municipalités et des communes concernées ;
- Les Directions Régionales, les Agences ainsi que les Centre de l'ONEE-BO concernés ;
- Le Bailleur de Fond (la BAD) ;
- Les Régies Autonomes d'Eau et d'Electricité ;
- Les services régionaux et provinciaux impliqués dans le processus d'expropriation et d'indemnisation.

Les PP à cibler pour une **communication sociale** concernent notamment :

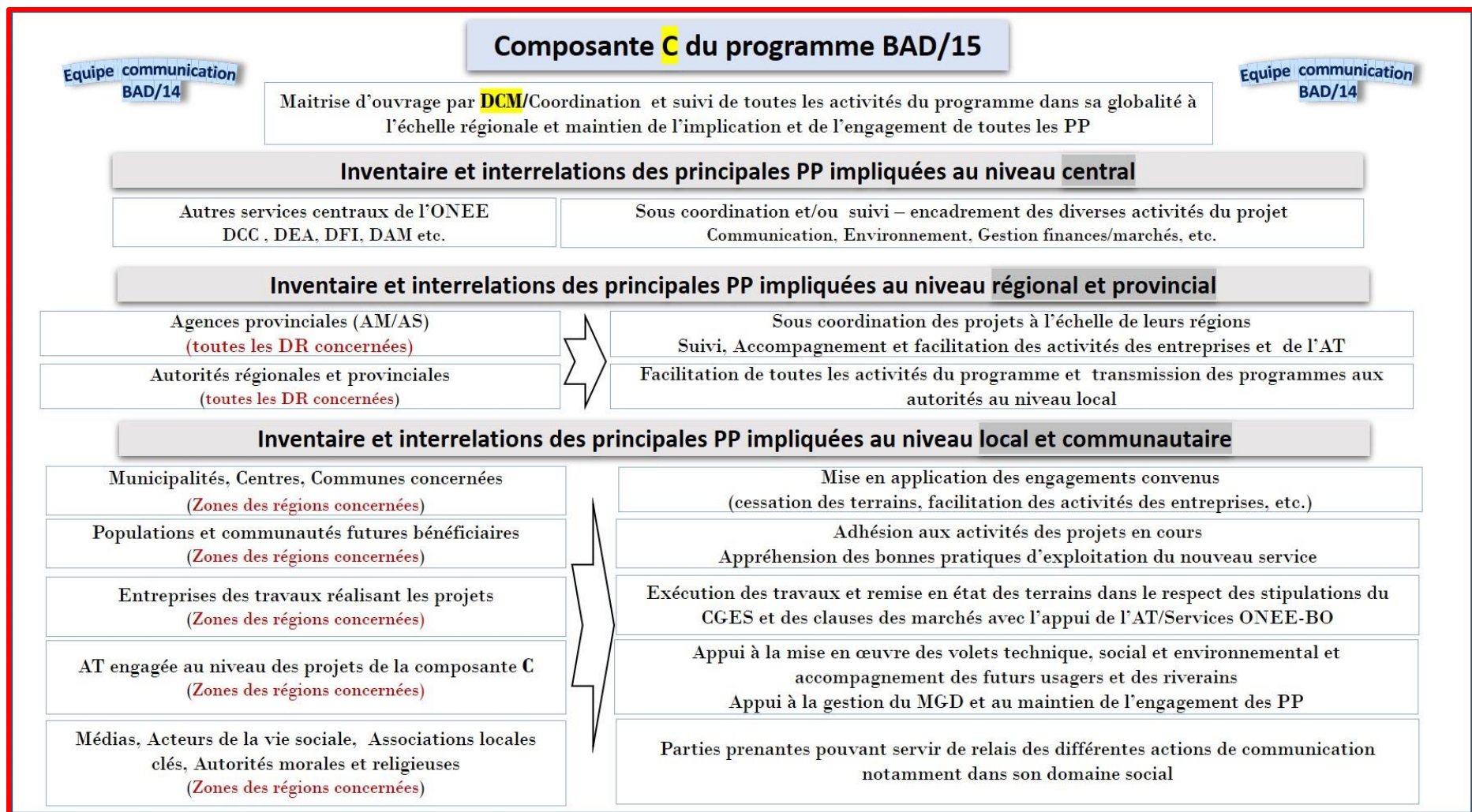
- Les propriétaires prétendus des propriétés privés concernés directement ou indirectement par le présent projet à savoir ceux qui seront affectés par le passage des conduites et ou installation des ouvrages annexes.
- Les exploitants prétendus des terres collectives éventuellement concernés directement ou indirectement par le présent projet ceux qui seront affectés par le passage des conduites et ou installation des ouvrages annexes.
- Les Nouabs et leurs délégués des terres collectives éventuellement touchés
- Les riverains touchés directement ou indirectement par le présent projet à savoir ceux qui seront affectés par le passage des conduites et ou installation des ouvrages annexes.
- Les Chefs des ménages (homes et femmes) des centres ruraux et des communes qui bénéficieront ultérieurement du service eau en période d'exploitation
- Les cibles relais qui regroupent les principaux acteurs de la vie sociale locale :
- Les associations locales directement associées aux aspects Eau et Environnement ;
- Les Autorités morales et religieuses
- Les médias régionaux et locaux



**Figure 2 : Rôles et implications des PP inventoriées pour la composante A du BAD/15**



**Figure 3 : Rôles et implications des PP inventoriées pour la composante B du BAD/15**



**Figure 4 : Rôles et implications des PP inventoriées pour la composante C du BAD/15**

## 4. PROCESSUS DE CONSULTATIONS ENTREPRIS DANS LE CADRE DU PROJET

---

### 4.1 Participation communautaire et consultations publiques réalisées

Eu égard aux restrictions dues à la crise sanitaire du COVID19 au Maroc, il n'y a pas eu de consultations publiques selon la procédure exigée par la loi. Seules des réunions et rencontres avec les différents partenaires pour consultation et concertation ont été réalisées depuis le lancement des études à cette date.

Des réunions de concertation avec l'autorité préfectorale de MEKNES, représentée par le SG de la préfecture, et avec les collectivités concernées, les chefs de cercles, le Pachalik de Moulay Driss Zerhoun, et les caïds ont été tenues pour présenter la consistance du projet, les objectifs et la nécessité de communication et de mobilisation sociale dans le cadre du projet.

L'ONEE-BO a fait participer les communautés de la zone du projet (y compris celles de la zone d'influence) à des rencontres via leurs élus ou avec les PAPs directement. Cette participation a été réalisée et se poursuivra à plusieurs niveaux.

### 4.2 Consultation des PAP

- Des recensements ainsi que des rencontres organisées par les équipes de l'ONEE, ont permis d'obtenir non seulement les données socio-économiques sur les PAP mais des interactions avec les populations riveraines des ouvrages notamment les PAPs (propriétaires et usagers).
- De la conciliation qui aboutit à la signature du PVAA avec les personnes expropriées pour les terrains privés et disposant d'un justificatif de propriété.
- De la participation des concernées à l'évaluation des pertes des cultures pendant les travaux et dont l'accord est sanctionné par la signature d'un PV entre l'ONEE, l'exproprié, un représentant des AL et de la CT (éventuellement) et le représentant de l'entreprise responsable des travaux.
- De la communication et de l'information des populations riveraines des travaux et/ou bénéficiaires du projet sur le projet et sa mise en œuvre : à travers des programmes radio-diffusés sur les chaînes de radiodiffusion régionales, ainsi que des rencontres.
- Des enquêtes socio-économiques, ont été réalisées dans les zones de projet par composantes et sous-composantes.

Les communautés rencontrées ont été informées du fait que des registres des doléances seront ouverts et mis à la disposition des populations susceptibles d'être impactées directement ou indirectement. Ces registres seront déposés au niveau des communes concernées par le projet et y seront restés durant deux mois (enquête publique). D'autres seront déposés durant la période des travaux. Les analyses et la gestion des doléances seront faites au niveau local, régional (DR5) et central en fonction de la nature et du type de la doléance.

L'ONEE disposant d'un système de gestion des doléances auquel les ayants droit peuvent avoir recours, elle a mis en place un système d'information qui enregistre toute requête reçue par l'Office, et permet de suivre les différentes phases de traitement qui lui sont réservées.

### 4.3 Participation communautaire et consultations publiques à venir

La participation de toutes les parties prenantes et les consultations publiques sont prévues tout le long du cycle de projet.

Pour finaliser le PATI-PAT, l'UGP/ONEE-BO devra conduire les consultations publiques qui se doivent en référence aux lois nationales en la matière et aux normes de la Banque. Cela devra se dérouler dès que la situation sanitaire le permettra et dans tous les cas avant la mise en œuvre du PATI-PAT après

l'approbation du projet par le Conseil d'administration de la Banque. Ceci sera inscrit comme condition et engagement préalable au décaissement lié aux travaux entraînant pertes de biens et de moyens de subsistance notamment.

## **5. PLAN DE MOBILISATION ET D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES**

### ***5.1 Les principes d'engagement des parties prenantes***

Le Projet conduira le programme d'engagement, en conformité avec les principes et procédures édictés par la réglementation nationale et les exigences de la BAD en la matière et dont les plus importants sont les suivants :

- Mener des consultations sérieuses et transparentes avec les communautés affectées, y compris les personnes et groupes vulnérables, afin de leur permettre de participer de manière libre (sans intimidation ou coercition), préalable et informée, aux décisions concernant la prévention ou la gestion des impacts environnementaux et sociaux du Projet ;
- Promouvoir un processus de consultation et de participation inclusif des communautés et autres parties intéressées, et leur permettre de faire entendre leurs préoccupations et attentes, en vue d'obtenir un large soutien ;
- Concevoir le processus d'engagement comme un programme de partage, de dialogue et de concertation, itératif pendant la durée de mise en œuvre du Projet ;
- Respecter les principes d'équité, de transparence et tenir compte des spécificités liées au genre et à la vulnérabilité ;
- Maintenir un dialogue franc avec les parties prenantes, sans discrimination ;
- Tenir compte des préoccupations et attentes des parties prenantes dans la gouvernance du Projet ;
- Définir un système efficace de gestion des feedbacks des parties prenantes ;
- Mettre en place un mécanisme performant de gestion des griefs et conflits ;
- Mettre en place un dispositif de prévention, d'atténuation et de prise en charge des violences, abus sexuels, exploitation et violences contre les enfants.
- Le Projet se conformera à ces principaux généraux dans la mise en œuvre du processus d'engagement des parties prenantes, afin d'obtenir une bonne acceptabilité sociale, un soutien solide et une durabilité des ouvrages et autres résultats du Projet.

### ***5.2 Stratégie d'engagement avec les parties prenantes***

#### ***5.2.1 Contenu et modalités d'échange des infos et des messages du PC***

A l'instar du programme précédent, l'interaction avec ces différents PP devrait être maintenue durant toutes les phases du projet à travers ce Plan de Communication qui devrait préciser par composante du programme et pour chaque phase d'avancement (avant les travaux, au cours des travaux, après les travaux) :

- ① Le type et le contenu des informations et des messages à communiquer,
- ② La phase et l'étape de communication de ces informations et de ces messages,
- ③ Les PP concernées par la transmission de ces informations et de ces messages ainsi que
- ④ Les modalités de transmission à adopter.

Il est à noter qu'en rapport avec les restrictions imposées par la Pandémie actuelle du Covid-19, les supports et les modalités d'échanges des informations et des messages devraient être adaptés à la politique adoptée par les autorités sanitaires au niveau national et au niveau régional.

### **5.2.2 Typologie des informations et des messages du PC BAD15**

Après avoir identifié toutes les PP impliquées et après avoir défini les rôles et les implications de chacune d'entre elles, la typologie et le contenu des principales informations à échanger seront adaptés à chacun des trois créneaux de communication et de sensibilisation précités. A l'occasion de ces échanges d'information, les actions de communication et de sensibilisation à mener auprès notamment des futures bénéficiaires et des populations affectées par les projets devraient se focaliser sur un ensemble de messages permettant d'atteindre les objectifs stratégiques susmentionnés.

#### **5.2.2.1 Messages clés relatifs aux actions d'appui socio-foncier des PAPs**

A l'occasion de ces actions, les principaux messages à échanger peuvent être formulés comme suit :

- ❖ « Le processus d'expropriation est réglementé est vous assure l'accès à vos indemnisations dans les meilleurs délais avec l'appui de l'ONEE-BO »
- ❖ « L'implication de toutes les PP est primordiale pour l'aboutissement et la durabilité du projet »
- ❖ « Votre implication effective est fondamentale dans ce processus »
- ❖ « Vous devriez vous approprier et contribuer à la maintenance des équipements et le matériels installés »
- ❖ « L'ONEE-BO vous garantit un service continu et une eau de qualité à préserver contre la pollution »
- ❖ « Votre coopération est déterminante dans le processus d'expropriation et d'indemnisation »
- ❖ « L'ONEE-BO propose son accompagnement pour faire aboutir ce processus et permettre aux personnes concernées d'accéder à leurs indemnisations le plus rapidement possible ».
- ❖ « L'ONEE-BO a mis en place un mécanisme de gestion des doléances pour un traitement plus efficient de tous les griefs et doléances ».
- ❖ Etc.

#### **5.2.2.2 Messages clés relatifs aux actions de communication proprement dites**

A l'occasion de ces actions, les principaux messages à échanger peuvent être formulés comme suit :

- ❖ « Le projet revêt une importance particulière au niveau national, régional et local et sa mise en œuvre fait partie de la stratégie globale de l'ONEE-BO »
- ❖ « Le projet a pour objectif la Pérennisation et la Sécurisation de l'Accès à l'Eau Potable »
- ❖ « Eu égard de son envergure, le projet est financé par la BAD (organisme financement et de coopération pour l'aide au développement) »
- ❖ « L'implication de toutes les PP est primordiale pour l'aboutissement et la durabilité du projet »
- ❖ « Votre implication effective est fondamentale dans ce processus »
- ❖ « Vous devriez vous approprier et contribuer à la maintenance des équipements et le matériels installés »
- ❖ « L'eau potable est une ressource très précieuse à consommer rationnellement en évitant le gaspillage »
- ❖ « L'ONEE-BO vous garantit un service continu et une eau de qualité à préserver contre la pollution »
- ❖ « Votre coopération est déterminante dans le processus d'expropriation et d'indemnisation »



- ❖ « L'ONEE-BO a mis en place un mécanisme de gestion des doléances pour un traitement plus efficient de tous les griefs et doléances ».
- ❖ « Le projet permettra d'améliorer la qualité de vie des ménages notamment des femmes et des enfants beaucoup plus impliqués dans la corvée de l'eau »
- ❖ Etc.

### 5.2.2.3 Messages clés relatifs aux actions diagnostic participatif prospectif

A l'occasion de ces actions à réaliser dans la zone DR5, les principaux messages à échanger peuvent être formulés comme suit :

- ❖ « Le projet revêt une importance particulière au niveau national, régional et local et sa mise en œuvre fait partie de la stratégie globale de l'ONEE-BO »
- ❖ « Le projet a pour objectif la Pérennisation et la Sécurisation de l'Accès à l'Eau Potable »
- ❖ « L'implication de toutes les PP est primordiale pour l'aboutissement et la durabilité du projet »
- ❖ « Votre implication effective est fondamentale dans ce processus »
- ❖ « Vous devriez vous approprier et contribuer à la maintenance des équipements et le matériels installés »
- ❖ « L'eau potable est une ressource très précieuse à consommer rationnellement en évitant le gaspillage »
- ❖ « L'ONEE-BO vous garantit un service continu et une eau de qualité à préserver contre la pollution »
- ❖ « L'ONEE-BO assure un service eau de qualité à travers des Bornes Fontaines ou à travers des Branchements individuels (BI) »
- ❖ « La gestion du service eau peut s'opérer selon diverses modalités »
- ❖ « Le type de service à mettre en place et le mode de gestion à retenir sont déterminés sur la base d'une démarche participatives et contractuelle »
- ❖ « Les engagements retenus garantiront l'adhésion aux projets futures et leur pérennité »
- ❖ Etc.

### 5.2.3 Supports et modalités d'échange des informations et des messages

Pour mener à bien les différentes actions de communication et de sensibilisation, les différentes informations et messages décrits ci-dessus, seront transcrits sur plusieurs types de supports classiquement utilisées par la DCC à savoir :

- Les flyers institutionnels sur le projet en cours de réalisation au niveau local
- Les dépliants pour inciter à la pérennisation des infrastructures
- Les banderoles et les affiches relatives au programme BAD/15
- Les Présentation PowerPoint
- Les plaques signalétiques au niveau des chantiers et des lieux d'implantation des entreprises
- Les enregistrements audios des séquences de communication en arabe dialectal ou en amazigh ; Etc.

Par ailleurs et eu égard de l'accès de plus en plus généralisé des différentes catégories sociales (notamment les jeunes) à la téléphonie mobile et aux réseaux sociaux, l'usage et le partage de séquences de communication audio et/ou vidéos préalablement montées et enregistrées en arabe, en dialecte et ou en amazigh pourrait aussi être envisagées pour une communication plus élargie. Ce type de média pourrait aussi constituer une meilleure alternative aux supports classiques en cette période de pandémie.

Hormis les courriers officiels d'information, les réunions classiques ou encore les réunions par visioconférence qui permettent l'échange d'information notamment entre les PP d'ordre institutionnel, le partage des informations et des messages entre les différentes PP impliquées dans le programme sera opéré moyennant d'autres modalités à travers :

- Des réunions d'information et de communication générales autour du projet BAD/15 en impliquant les PP pouvant servir de relais de communication.
- Des focus-groups permettant de recueillir les attentes des populations affectées par les projets avec focus sur les communautés vulnérables des femmes ou des personnes âgées
- Des réunions d'information et de communication axées sur de thématiques spéciales comme le processus d'expropriation et d'indemnisation ou encore le mécanisme de gestion des doléances.
- Des ateliers provinciaux (Taounate, Boulemane, Meknès, Benslimane, Bouznika et Berrechid)
- Des consultations ciblées par groupe au profit de PAPs qui afficheront en cas de réticence ou d'opposition dans le cadre du processus d'expropriation et d'indemnisation.

Quel que soit la modalité utilisée, les activités de communication devraient être opérées en adoptant un langage sensible et inclusif permettant de mobiliser toute personne autour du projet. Durant chaque séance de communication, il y a lieu de catégoriser les groupes cibles par sexe et par tranche d'âge pour pouvoir cueillir les avis de chaque participant et chaque participante à ces entrevues.

### ***5.3 Plan d'activités de mobilisation des parties prenantes***

La typologie des activités d'information, de sensibilisation, de formation, de négociation, de dialogue et d'implication à mener dans le cadre du PC-BAD/15 concerne :

- Les actions à mener auprès des PAPs qui viseront les partenaires institutionnels et les PAPs en vue de mettre en route le processus d'expropriation à travers : (i) l'information sur la consistance des projets en rapport avec le tracé des conduites et les emplacements des ouvrages, (ii) l'optimisation des plans parcellaires et (iii) l'identification et la consultation effective des PAPs. Ces actions permettront de rassurer les PAPs, de renforcer leur adhésion au projet en cours et de maintenir un pont communicationnel avec l'ONEE-BO et avec les entreprises.
- Les actions de communication proprement dite autour du programme BAD/15 en commençant par des réunions d'information et de communication générales autour du



NB : Il est à noter que l'action de communication et de sensibilisation sur les bonnes pratiques d'exploitation du service eau sera réalisée en phase d'exploitation mais au-delà de la période d'engagement de l'AT qui sera engagée

## **6. Mécanisme de gestion des plaintes et doléances du projet**

---

### **6.1 Objectifs du mécanisme de gestion des plaintes et doléances**

Le mécanisme de gestion des plaintes, doléances et conflits est mis en place par l'ONEE-BO, conformément à la réglementation nationale et celle de la Banque, pour permettre à toutes les parties prenantes, et en particulier celles qui sont affectées négativement par le Projet, de fournir leur appréciation des propositions du Projet, de canaliser leurs préoccupations, et ainsi d'accéder à des informations ou de rechercher un recours ou une résolution. Ce mécanisme doit être efficace, accessible, prévisible, équitable, transparent, compatibles avec les droits humains, basé sur l'engagement et le dialogue, et permettre à toutes les parties concernées, y compris le promoteur du Projet, de tirer des enseignements.

### **6.2 Types de plaintes potentiels relatifs au projet**

Des conflits peuvent subvenir au cours de la mise en œuvre du PAR. L'expérience montre que de nombreuses plaintes pourront être enregistrées. Dans la pratique, les plaintes et conflits pouvant apparaître au cours de la mise en œuvre du projet peuvent être les suivants :

- Erreurs dans l'identification et l'évaluation des biens, des zones d'usage, etc. ;
- Désaccord sur les limites des parcelles/zones d'usage, soit entre la personne affectée et l'agence d'expropriation, ou soit entre deux voisins ;
- Conflit sur la propriété d'un bien (deux personnes/villages affectées, ou plus, déclarent être le propriétaire d'un certain bien) ;
- Désaccord sur l'évaluation d'une parcelle/zone d'usage ou d'un autre bien ;
- Successions, divorces, et autres problèmes familiaux, provoquant des conflits entre héritiers ou membres d'une même famille concernant une propriété ou des parties d'une propriété ou encore d'un autre bien donné ;
- Violences Basées sur le Genre (VBG), exploitation et abus sexuels, harcèlement sexuel et Violences Contre les Enfants (VCE) ;
- Désaccord sur les mesures d'acquisition et d'indemnisation ou le type de compensation proposés.

### **6.3 Circuit des flux des griefs du Mécanisme de Gestion des Doléances**

A l'instar du programme BAD/14, le maintien de l'engagement de toutes les PP est tributaire de la mise en place d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes, des Doléances et des Litiges (MGP) efficace et opérationnel. A l'instar des autres programmes exécutés antérieurement, il sera procédé à la consolidation et au renforcement du mécanisme de gestion existant auprès des directions régionales et directions provinciales concernées en assurant sont suivi et sa traçabilité. Tout au long de la mise en œuvre du programme, ce mécanisme devrait être documenté dans un registre centralisé au niveau de la coordination du projet. Cet outil doit renseigner mensuellement par zone de projet, essentiellement sur :

- (i) Le nombre et la typologie de plaintes reçues et enregistrées,
- (ii) Le nombre et la typologie de plaintes et/ou de réclamations traitées et clos ;

- (iii) La nature des actions entreprises pour assurer le traitement des requêtes reçues ;
- (iv) Nombre de griefs non encore résolus et en comparaison avec le dernier mois ;
- (v) Catégorisation des nouveaux griefs ;
- (vi) Nombre de plaintes relatives aux violences basées sur le genre ;
- (vii) Nombre de plaignants par sexe ;
- (viii) Délai moyen de résolution des griefs ;
- (ix) Taux de plaintes éligibles ;
- (x) Nombre de plaintes fermées suite à médiation ;
- (xi) Taux de réponses favorables / défavorables des plaintes éligibles ;
- (xii) Nombre de plaintes donnant lieu à une procédure judiciaire en cours.

La configuration minimale de ce MGP (zone blanche de la figure 5) précise les flux de remontée et les flux de retour de traitement des griefs entre les différentes PP impliquées les PP

#### **6.4 Suivi de l'opérationnalisation du Mécanisme de Gestion des Plaintes, des Doléances et des litiges**

Une fois implanté, sous la responsabilité de l'expert en sauvegardes sociales et genre, le circuit présenté ci-dessus permettra de renseigner sur toutes les statistiques susmentionnées relatives aux griefs relevés dans le cadre de la mise en œuvre du programme enregistrés au niveau des registres et des bases de données de ce mécanisme.

Cependant, un suivi de proximité de l'opérationnalisation effective de ce mécanisme devrait être assuré notamment pour les griefs (orales ou écrites) qui émanent des PP affectées par les projets et par les groupes vulnérables identifiées spécialement les femmes. Il s'agit de s'assurer aussi bien du traitement de ces griefs et de la satisfaction de ces PP des solutions proposées à travers les deux types d'actions prévues à savoir :

- Le suivi socio foncier mené avec l'appui de l'AT impliquée dans le PATI-PAP et le PGES qui permettra d'appuyer les PAPs tout au long des processus d'expropriation et d'indemnisation en s'assurant du traitement de leur griefs.
- Les actions de communication prévisionnelle qui permettront de s'approcher davantage des PP affectées et des groupes vulnérables et de mieux connaître leurs doléances.

L'AT impliquées dans ces deux types d'actions devrait appuyer l'ONEE-BO en assurant au besoin un rôle de médiation (zone grise de la figure 5) entre les PP concernées et les l'ONEE-BO en impliquant les autorités locales les communes territoriales et procédant comme suit :

- ❖ Relever les griefs notifiés dans les registres du MGP ou exprimés oralement
- ❖ S'assurer de leur remontée et de leur traitement à travers les circuits du MGD
- ❖ Examiner la satisfaction des solutions proposées auprès des PP concernées
- ❖ Assurer la médiation en cas de non-satisfaction et la révision du traitement
- ❖ Réexaminer la satisfaction des solutions proposées auprès des PP avant leurs mise en œuvre.

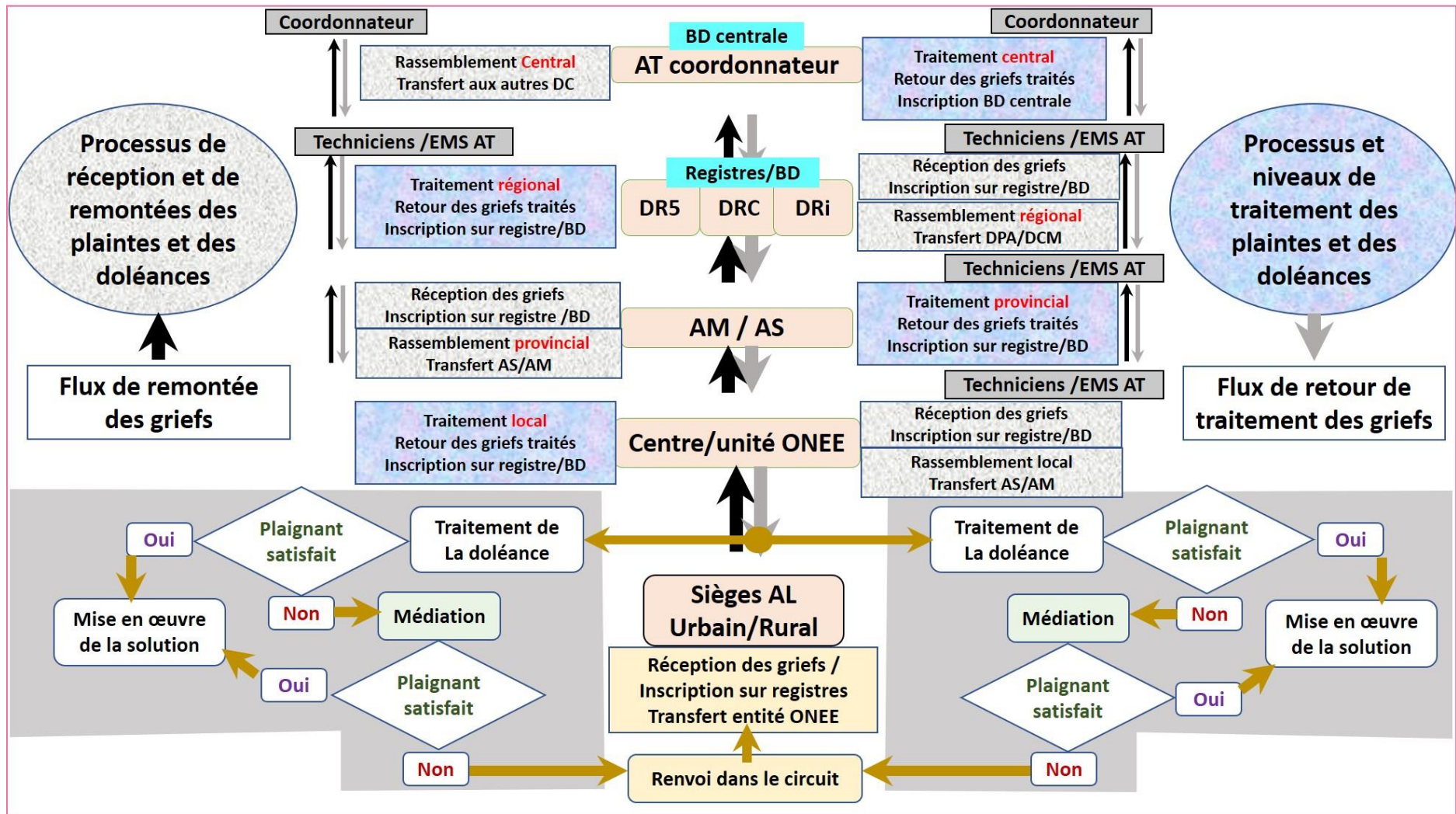


Figure 5 : Configuration et fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Doléances du PC-BAD/15

## 7. Suivi - évaluation du PC BAD15

---

### 7.1 Objectif et principe du suivi-évaluation du PC BAD15

Le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre des activités du projet et des impacts associés visent à s'assurer, d'une part, que les mesures d'atténuation et de participation des parties prenantes proposées sont mises en œuvre tel que prévu et dans le temps opportun, et d'autre part, que les résultats attendus sont atteints. Le suivi et l'évaluation permettent également d'enclencher des mesures correctives appropriées lorsqu'on rencontre des difficultés et de s'assurer que l'objectif principal du projet soit atteint, et que les parties prenantes participent de manière à la fois inclusive et participative à tous les processus.

### 7.2 Gestion du suivi-évaluation

La Direction de Coopération et de Communication de l'ONEE-Branche Eau, assurera le suivi-évaluation du PC BAD 15 qui sera assumé par l'expert en sauvegardes sociale & genre et par l'expert en communication de l'UCP/Assistance technique, en collaboration avec les Directions régionales ONEE- Branche Eau et les collectivités territoriales concernées. Un rapport mensuel de mise en œuvre sera produit par l'UCP et soumis à la Banque.

### 7.3 Outils et indicateurs du suivi-évaluation du PC

Un premier outil de suivi-évaluation du Plan de Communication consistera en un mécanisme de « reporting » avec une cadence mensuelle et trimestrielle (en fonction du domaine de l'indicateur) qui précisera pour chaque action de communication.

- L'objet et l'objectif assigné à l'action de communication ;
- Les PP ciblées et leurs effectifs ;
- Le degré d'appréhension des contenus de communications et des messages transférés ;
- Evaluation du degré d'appropriation des flux d'information.
- Taux de participation des différentes PP aux activités du projet ;
- Niveau d'implication des PP dans la conception, la mise en œuvre et le suivi du projet ;
- Niveau d'impact que le projet a sur les bénéficiaires ;
- Fréquence des activités d'information sur le projet ;
- Niveau de communication et d'information atteint ;
- Nombre de PP/personnes sensibilisées ;
- Nombre de PP/personnes formées ;
- Nombre de personnes vulnérables soutenues
- Etc.

Un deuxième outil de suivi-évaluation du PC sera opéré à travers des indicateurs d'ordre essentiellement quantitatif pouvant être formulés, pour chaque composante du programme, comme suit :

- Nombre d'action de communication générale sur le programme BAD <sup>(8)</sup> ;
- Nombre d'action de communication sur le processus d'expropriation- indemnisation <sup>(9)</sup>
- Nombre d'actions de communication du le MGD mis en place <sup>(10)</sup>

---

## 8. BUDGET DE MISE EN ŒUVRE DU PC (PEPP)

---

La mise en œuvre du PC BAD15 sera assurée par l'AT engagée spécifiquement pour mettre en œuvre le volet de communication sociale et en utilisant les différents supports utilisés dans les diverses activités accomplies dans le cadre des programmées d'AEP antérieurement réalisés par l'ONEE-BO.

Conformément au PATI-PAP le budget de la mise en œuvre du présent PC (PEPP) est estimé à un montant total de 810.000 DH HT.

---

<sup>8</sup> Valeur cible : **Une** durant la phase de préparation et **deux** durant la phase des travaux

<sup>9</sup> Valeur cible : **Une** durant la phase de préparation et **trois** durant la phase des travaux

<sup>10</sup> Valeur cible : **Une** durant la phase de préparation et **trois** durant la phase des travaux