



MILLENNIUM CHALLENGE ACCOUNT **MOROCCO**

وكالة حساب قعدري الألفية-المغرب

## « MAITRISE D'ŒUVRE DE LA MISE A NIVEAU DE 34 ETABLISSEMENTS SCOLAIRES DANS LA REGION DE TANGER, TETOUAN ET AL HOCEIMA »

### COMPACT II



## Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP)

Février 2019

**team**  
maroc



Groupe **JACOBS** Engineering SA

CODE PROJET	PHASE	DISCIPLINE	TYPE DOC	EMETTEUR	N° DOCUMENT	INDICE REV
QBB1711	1A	RMOB	RAP	JESA	01	01

DATE D'ÉMISSION	RÉVISION	ETABLI PAR	VÉRIFIÉ PAR
28-02-2018	Emission initiale	E. ALFA S. HAOUAT	E. LAMCHICHI / H. KHELIL
02-07-2018	Prise en compte d'observations de MCA	E. LAMCHICHI E. ALFA	E. LAMCHICHI / H. KHELIL
16-11-2018	Prise en compte d'observations de MCA	E. ALFA	S. SAYOURI/E. LAMCHICHI/H. KHELIL
18-01-2019	Prise en compte d'observations de MCA	E. ALFA	S. SAYOURI/E. LAMCHICHI/H. KHELIL

## SOMMAIRE

<b>A.</b>	<b><i>Introduction.....</i></b>	<b>6</b>
<b>B.</b>	<b><i>Description sommaire du projet.....</i></b>	<b>9</b>
<b>C.</b>	<b><i>Contexte réglementaire.....</i></b>	<b>11</b>
1.	Législation marocaine en matière d'information du public.....	11
2.	Normes de la Société Financière Internationale (SFI/IFC) .....	11
3.	Ecart entre la législation marocaine et les normes IFC.....	13
<b>D.</b>	<b><i>Identification des parties prenantes.....</i></b>	<b>17</b>
1.	Cartographie des parties prenantes.....	17
2.	Les Parties Prenantes les plus potentiellement affectées .....	27
2.1.	Les bénéficiaires .....	27
2.2.	Personnes/groupes affectés par les impacts environnementaux et sociaux et de Santé – Sécurité. ....	27
2.3.	Groupes vulnérables .....	28
3.	Les Parties Intéressées clés .....	28
<b>E.</b>	<b><i>Actions de consultation et d'information menées par le projet à ce jour.....</i></b>	<b>30</b>
1.	Au cours du développement du Compact II .....	30
2.	Consultations menées au niveau des 34 établissements scolaires à réhabiliter dans la région de Tanger-Tétouan-Al Hoceima.....	30
3.	Processus de consultation dans le cadre du PEI .....	31
4.	La consultation publique.....	31
<b>F.</b>	<b><i>Programme d'engagement des parties prenantes.....</i></b>	<b>34</b>
<b>G.</b>	<b><i>Mécanisme de gestion des doléances.....</i></b>	<b>38</b>
1.	Centres d'information et de recueil des doléances .....	38
2.	Types de plaintes/doléances.....	39
3.	Mécanisme proposé .....	39
3.1.	Etapas du mécanisme.....	40
3.2.	Echelle géographique et temporelle du traitement des doléances .....	43
3.3.	Consolidation des statistiques relatives aux plaintes .....	43
3.4.	Enregistrement des plaintes.....	44
3.5.	Délais de traitement.....	44
<b>H.</b>	<b><i>Mise en œuvre du plan d'engagement des parties prenantes .....</i></b>	<b>45</b>
1.	Communication .....	45
1.1.	Réunions publiques .....	45
1.2.	Réunions bilatérales .....	45
1.3.	Centres d'information .....	45
1.4.	Communication presse et média.....	45
1.5.	Sites web .....	45

2.	Responsabilités.....	46
3.	Equipes et ressources .....	46
4.	Moyens.....	46
5.	Définition des indicateurs clés de performance .....	47
6.	Suivi et rapports périodiques.....	47
7.	Actualisation du PEPP .....	47
I.	<i>Conclusion</i> .....	49
J.	<i>Annexe</i> .....	50
	Annexe 1 : Fiche de doléance (français et arabe) .....	51



## **LISTE DES TABLEAUX**

---

Tableau 1 : Exigences relatives à l'engagement des parties prenantes selon la NP1.....	12
Tableau 2 : Ecart entre la réglementation marocaine et les exigences de la SFI.....	15
Tableau 3 : Cartographie des parties prenantes.....	18
Tableau 4 : Facteurs de vulnérabilité et moyens de communication adaptés.....	28
Tableau 5 : Activités d'engagement des parties prenantes par phase du projet .....	34
Tableau 6 : Echelles de traitement des plaintes.....	43

## **LISTE DES FIGURES**

---

Figure 1 : Répartition géographique des établissements scolaires à réhabiliter .....	10
Figure 2 : Classement des parties prenantes selon le niveau d'influence et d'intérêt.....	26
Figure 3 : Mécanisme de gestion des doléances .....	42

## LISTE DES SIGLES

---

**ABHL** : Agence du Bassin Hydraulique du Loukkos

**AREF** : Académie Régionale pour l'Education et la Formation

**CT** : Collectivités Territoriales

**EIE** : Etude d'Impact sur l'Environnement

**EIES** : Etude d'Impact Environnemental et Social

**EIESP** : Etude d'Impact Environnemental et Social Programmatique

**ESSS** : Evaluation Environnementale, Sociale et de Santé-Sécurité

**IFC** : International Financial Corporation

**MCA** : Millennium Challenge Account

**MCC** : Millennium Challenge Corporation

**MENFPESRS** (ou **MEN**) : Ministère de l'Education Nationale, de la Formation Professionnelle, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

**MS** : Ministère de la Santé

**MIAES** : Modèle Intégré d'Amélioration des Etablissements de l'Enseignement Secondaire

**MOE** : Maîtrise d'Oeuvre

**NP** : Norme de Performance

**ONG** : Organisation Non Gouvernementale

**PAP** : Population Affectée par le Projet

**PAR** : Plan d'Acquisition et de Réinstallation

**PEI** : Projet d'Etablissement Intégré

**PEPP** : Plan d'Engagement des Parties Prenantes

**PGES** : Plan de Gestion Environnementale et Sociale

**PP** : Parties Prenantes

**SFI** : Société Financière Internationale

**USD** : Dollar Américain

**TICE** : Technologies de l'Information et de la Communication pour l'Enseignement

## A. Introduction

Le Maroc et la Millenium Challenge Corporation (MCC), agence du Gouvernement Américain, ont signé le 18 avril 2016, le deuxième programme de coopération, compact II, d'un montant de 450 millions USD. Il s'agit d'un don du gouvernement américain destiné au financement, pendant une période de 5 ans, de deux projets.

Le premier<sup>1</sup> projet, « Education et formation pour l'employabilité », dont l'exécution est confiée à MCA-Morocco, agence chargée de la mise en œuvre du Compact II de MCC, et auquel a été affecté un budget de 220 millions USD, a pour objectif d'améliorer l'employabilité des jeunes à travers l'amélioration de la qualité, de la pertinence et de l'égalité d'accès à l'enseignement secondaire et à la formation professionnelle afin de répondre aux besoins du secteur privé.

Ce projet comprend deux activités : « Education Secondaire » et « Formation professionnelle ».

L'activité « Education Secondaire » comprend trois sous-activités :

- La mise en place d'un modèle intégré d'amélioration des établissements de l'enseignement secondaire (MIAES). Ce modèle contient les sous-activités suivantes :
  - Diagnostic participatif, Projet d'Etablissement Intégré (PEI) et contrats de performance ;
  - Appui intégré pour le management, la pédagogie et l'infrastructure ;
  - Renforcement des capacités des structures régionales et provinciales, par l'affectation d'un spécialiste en infrastructure Opération et Entretien ;
- Le renforcement du système d'évaluation des acquis des élèves et du système d'information Massar;
- Le développement d'un système d'entretien et de maintenance des infrastructures et des équipements scolaires.

C'est dans le cadre de la mise en place du modèle intégré MIAES, dans sa composante infrastructure, que l'agence MCA-Morocco finance les services de la maîtrise d'œuvre de la mise à niveau de 34 établissements scolaires dans la région de Tanger-Tétouan-Al Hoceima<sup>2</sup>.

Parmi les objectifs recherchés par le MIAES, figure la mise à niveau des établissements secondaires susmentionnés en mettant en place, par les soins de la MOE, un modèle intégré, au niveau de la sous composante infrastructure. Cette **mise à niveau**, dénommée **Projet** dans la suite du document, a pour objectif de réaliser des aménagements, des réhabilitations et extensions, (selon le besoin), des établissements scolaires de manière à

---

<sup>1</sup> Le deuxième projet, bénéficiant d'un budget de 170,5 millions USD, vise l'accroissement de la productivité du foncier, aussi bien rural qu'industriel, et de l'investissement privé.

créer un environnement pour l'apprentissage des élèves, qui soit sain, propice et innovant sur le plan pédagogique.

Pour ce faire, la MOE a été chargée de procéder, au niveau de chaque établissement scolaire, à un état des lieux en matière de structure, de lots secondaires, d'aménagements extérieurs, d'environnement et de sécurité. La mission de la MOE consiste ainsi à définir des aménagements ou extension à réaliser en optimisant autant que possible les investissements nécessaires à cet effet, et ce, en étroite collaboration avec le consultant intégrateur, MCA-Morocco, le Ministère de l'Education Nationale, de la Formation Professionnelle, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique (MENFPESRS) et les académies régionales pour l'Education et la Formation (AREF), en l'occurrence l'AREF de Tanger.

La mission de diagnostic (mission de base du projet) se déroule selon les sous missions suivantes :

- Mission 1A : Diagnostic technique des sites, estimation des coûts des améliorations émanant du PEI et des travaux de la mise à niveau engendrée par les malfaçons mises en évidence lors du diagnostic et, atelier de validation, établissement des programmes physiques et APS ;
- Mission 1B : Diagnostic ESP/PAR ;
- Mission 1C : Etude de marché des entreprises potentiellement aptes à répondre à l'appel d'offres pour les travaux.

Le présent rapport présente le Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) qui s'inscrit dans le cadre de la mission 1B. Plus précisément, le PEPP s'insère dans le cadre de l'EIES et du PGES objets de ladite mission.

Ce plan, qui définit les modalités de communication, de consultation et d'engagement avec l'ensemble des parties prenantes affectées ou intéressées par le Projet, aborde les éléments suivants :

- Identification des parties prenantes clés du Projet ;
- Méthodes et plan de consultation et de divulgation de l'information ;
- Mécanisme de gestion des plaintes et doléances ;
- Modalités de mise en œuvre du plan.

Le PEPP, élaboré en coordination avec MCA-Morocco et tenant compte des actions planifiées et déjà mises en œuvre, est un document dynamique et sera actualisé tout au long de l'avancement du projet. Ce plan est notamment appelé à évoluer à la lumière de nouvelles données disponibles, notamment lors de la phase des études détaillées du projet et prenant compte d'éventuels nouveaux éléments qui émaneraient de l'Evaluation Environnementale, Sociale et de Santé-Sécurité (ESSS).

La mise à jour du PEPP tiendra compte notamment des éléments de l'accord d'exécution, en cours de signature, entre MCA Morocco, le MEN et les trois<sup>3</sup> AREFs concernées par la

---

<sup>3</sup> Bien que le projet en cours ne porte que sur la région de Tanger-Tétouan-Al Hoceima, il convient de noter que la mise à niveau d'établissements concernera en tout 3 régions : Tanger-Tétouan-Al Hoceima, Fès-Meknès et Marrakech-Safi.

mise à niveau des établissements scolaires (dont notamment, notamment l'AREF de Tanger-Tétouan-Al Hoceima). En effet, cet accord précise les engagements des uns et des autres en matière de mise en œuvre du projet, notamment la mobilisation des ressources humaines, entre autres.

## B. Description sommaire du projet

Le projet de mise à niveau de 34 établissements scolaires dans la région de Tanger-Tétouan-Al Hoceima répond à l'un des objectifs spécifiques (Réhabiliter les infrastructures dans les collèges et les lycées) du projet "Education et Formation pour l'employabilité" entrepris par le MCC et le Gouvernement du Royaume du Maroc dans le Compact II.

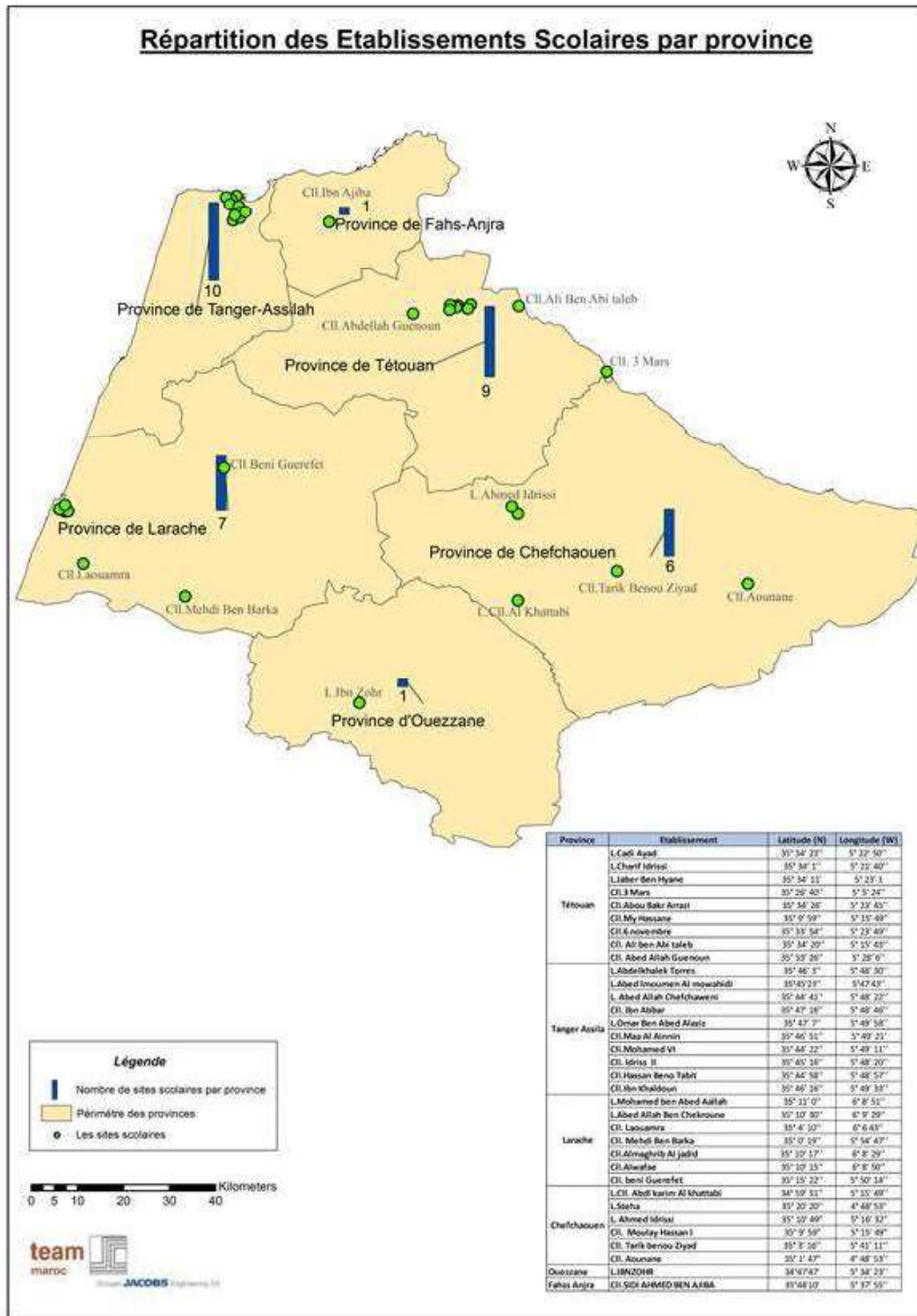
Le projet fait partie de la composante « MODERNISATION DES ETABLISSEMENTS SCOLAIRES » et plus précisément de la sous-composante 3 : Réhabilitation des infrastructures et équipements qui consiste en la mise en place :

- D'investissements en infrastructures pour chaque établissement afin d'assurer un cadre d'enseignement sécurisé ;
- D'un système opérationnel d'entretiens et réparations prioritaires pour faire face aux menaces immédiates de dégradation du site ;
- De nouveaux espaces : salles de classes scientifiques/labos, bibliothèques/salles de lecture, salles polyvalentes/multimédia, salles de professeurs, aménagements nécessaires pour l'utilisation des technologies de l'information et de la communication pour l'enseignement (TICE) et des laboratoires ;
- De remise à niveau des internats pour améliorer la vie scolaire, et
- D'extensions à valeur ajoutée spécifique selon les besoins et dont la priorité est justifiée dans le PE.

La figure ci-après donne la répartition géographique des 34 établissements, à savoir :

- 10 établissements dans la préfecture de Tanger-Assilah ;
- 9 établissements dans la province de Tétouan dont 2 en milieu rural ;
- 7 établissements dans la province de Larache dont 2 en milieu rural ;
- 6 établissements dans la province de Chefchaouen dont 3 en milieu rural ;
- 1 établissement dans la province de Fahs Anjra ;
- 1 établissement dans la province de Ouazzane.

Figure 1 : Répartition géographique des établissements scolaires à réhabiliter



La conception, la mise en œuvre et l'exploitation du projet de réhabilitation des établissements concernés implique une interaction continue avec différentes parties prenantes, allant des acteurs institutionnels aux bénéficiaires du projet. Ces interactions sont cadrées par le présent PEPP.

## C. Contexte réglementaire

### 1. Législation marocaine en matière d'information du public

Etant donné que le projet n'impliquera pas d'expropriations et qu'il n'est pas assujéti à Etude d'Impact sur l'Environnement, la réglementation marocaine en matière d'enquête publique ne s'y applique pas.

### 2. Normes de la Société Financière Internationale (SFI/IFC)

La Société Financière Internationale (SFI), filiale du Groupe de la Banque Mondiale travaillant dans le cadre du secteur privé, a développé une politique de durabilité environnementale et sociale basée sur un socle de 8 normes de performance environnementale et sociale auxquels les projets qu'elle finance sont assujettis. Ces normes de performance s'appliquent aux projets financés par le MCC dont ils servent à gérer et à améliorer la performance environnementale et sociale.

Les Normes de Performance de l'IFC couvrent les points suivants<sup>4</sup> :

- Norme de performance 1 : Évaluation et gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux
- Norme de performance 2 : Main-d'œuvre et conditions de travail
- Norme de performance 3 : Utilisation rationnelle des ressources et prévention de la pollution
- Norme de performance 4 : Santé, sécurité et sûreté des communautés
- Norme de performance 5 : Acquisition de terres et réinstallation involontaire
- Norme de performance 6 : Conservation de la biodiversité et gestion durable des ressources naturelles vivantes
- Norme de performance 7 : Peuples autochtones
- Norme de performance 8 : Patrimoine culturel

L'engagement des parties prenantes est l'une des exigences de la NP1 relative à l'évaluation et à la gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux. Cette NP vise :

- L'identification des risques et impacts environnementaux et sociaux ;
- L'adoption de la hiérarchie d'atténuation :
  - Anticiper, éviter,
  - Minimiser,
  - Compenser ou atténuer ;
- Améliorer la performance grâce à un système de gestion environnementale et sociale ;

---

<sup>4</sup> Les objectifs et l'applicabilité au projet de ces différentes normes ont fait l'objet d'une présentation détaillée dans le livrable 10 relative à la définition de la politique et exigences environnementales et sociales.



- **L'engagement avec les communautés affectées et autres parties prenantes, tout au long du cycle du projet, y compris les communications et les mécanismes de gestion des plaintes/doléances.**

Le tableau ci-dessous résume les exigences spécifiées dans la NP1 en matière d'engagement des parties prenantes et qui sont applicables au projet de mise à niveau des établissements. Ce dernier est classé en catégorie « B », les risques et/ou impacts environnementaux ou sociaux négatifs potentiels présentés par ses activités étant **limités, localisés**, largement réversibles et pouvant être facilement pris en charge par le biais de mesures d'atténuation.

*Tableau 1 : Exigences relatives à l'engagement des parties prenantes selon la NP1*

Élément	Exigences principales
Identification, analyse des parties prenantes et planification de leur engagement	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identifier la variété des parties prenantes potentiellement affectées ou intéressées par le projet</li> <li>• Formuler et mettre en œuvre un Plan d'engagement des parties prenantes adapté aux risques et impacts du projet et prenant en compte les caractéristiques et les intérêts des communautés affectées</li> <li>• Le cas échéant, prendre des mesures différenciées pour assurer la participation effective de personnes ou de groupes considérés comme étant défavorisés ou vulnérables</li> </ul>
Divulgence de l'information	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Donner aux Communautés affectées l'accès à des informations pertinentes sur : l'objet, la nature et l'échelle du projet ; la durée des activités proposées dans le cadre du projet ; les risques et les impacts auxquels pourraient être exposées lesdites communautés et les mesures d'atténuation correspondantes ; le processus envisagé pour la participation des parties prenantes ; et le mécanisme de règlement des griefs.</li> </ul>
Consultation	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à ce qu'un processus de consultation permette aux communautés affectées de s'exprimer librement sur les risques du projet, ses impacts et les mesures d'atténuation, et à examiner ces vues, en tenir compte et formuler une réponse.</li> </ul>
Communications extérieures	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en place et maintenir une procédure pour les communications extérieures qui sera dotée de méthodes relatives à : (i) la réception et l'enregistrement des communications émanant du public ; (ii) l'examen et l'évaluation des questions soulevées et la détermination de la manière dont il</li> </ul>

	importe d'y répondre ; (iii) la soumission des réponses, leur suivi et leur consignation dans des rapports, le cas échéant ; et (iv) l'ajustement du processus de gestion si nécessaire.
Mécanisme de règlement des griefs pour les communautés affectées	Mettre en place un mécanisme de résolution des griefs pour recevoir les plaintes et enregistrer les préoccupations des communautés affectées qui sont liées à la performance environnementale et sociale du projet, et pour faciliter la recherche de solutions. Le mécanisme doit permettre de résoudre rapidement les questions soulevées, en utilisant un processus de consultation compréhensible et transparent, approprié sur le plan culturel et facilement accessible sans imposer de coût à la partie faisant part de ses préoccupations et sans l'exposer à des représailles. Il ne doit pas faire obstacle à la recherche de recours judiciaires ou administratifs.
Divulgaration continue de l'information aux Communautés affectées	Présenter des rapports périodiques (à intervalles d'un an maximum) aux Communautés affectées, sur les progrès accomplis dans le cadre de l'exécution des Plans d'action du projet couvrant les domaines dans lesquels lesdites Communautés sont exposées de manière continue à des risques ou à des impacts et qui se sont révélés être des sources de préoccupation pour ces Communautés dans le cadre du processus de consultation ou du mécanisme de recours.

Il convient de préciser que la nature, la fréquence et le niveau d'efforts de l'engagement des parties prenantes peuvent varier considérablement et seront proportionnels aux risques et aux impacts négatifs du projet et au stade de la mise en œuvre de ce dernier.

### 3. Ecart entre la législation marocaine et les normes IFC

Le tableau suivant présente l'analyse des principales disparités en matière de consultation du public et de diffusion de l'information entre la réglementation marocaine et la Norme de Performance 1 de la SFI. Il présente également les mesures à prendre dans le cadre du Projet pour éliminer ces disparités.

Le présent projet n'étant pas soumis à une étude d'impact environnementale selon la loi marocaine, et n'étant pas susceptible d'engendrer des déplacements économiques et/ou physiques, aucune exigence particulière en matière de consultation et de divulgation de l'information ne s'y applique du point de vue du cadre législatif et réglementaire marocain. De ce fait, les disparités entre la loi marocaine et les normes internationales applicables

(norme de performance 1 de la SFI notamment) résident dans le fait que ces dernières présentent explicitement des exigences auxquelles il faudra se conformer.

Tableau 2 : Ecart entre la réglementation marocaine et les exigences de la SFI

Thème	Réglementation marocaine	NP 1 de la SFI	Mesures à prendre par le projet
Plan d'engagement des parties prenantes	Non requis	Requis par la NP1	Préparer un plan d'engagement des parties prenantes (le présent document)
Consultation publique	Projet non assujéti à l'EIE et donc, consultation publique sur l'EIE non requise	EIES exigée. Consultation requise tout au long du cycle du projet. Forme de la consultation à la discrétion du projet à condition qu'elle remplisse les conditions générales édictées par NP1. Une simple mise à disposition de la documentation sans mesures proactives de consultation est insuffisante.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documenter les actions de consultation menées dans le passé (rappels effectués dans le présent document),</li> <li>Organiser des consultations publiques</li> </ul>
Système d'enregistrement et de traitement des plaintes/doléances	Pas de prescriptions spécifiques.	Mise en place d'un système de gestion de griefs ou de doléances.	Un système de gestion des griefs ou de doléances est proposé (dans le présent document)
Attention particulière aux groupes vulnérables (homme/femme) dans les actions de consultation et d'information.	Constitution 2011 (article 27 qui stipule que : "les citoyennes et les citoyens ont le droit d'accéder à l'information détenue par l'administration publique, les institutions élues et les organismes investis d'une mission de service public"). Cependant, dans la	Prise en compte des besoins spécifiques des groupes vulnérables (homme/femme).	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les personnes vulnérables (homme/femme) éventuellement affectées par le Projet seront identifiées pour faire l'objet d'une communication/consultation spécifique si nécessaire</li> </ul>

	pratique ce droit est rarement respecté.		<ul style="list-style-type: none"><li>• Utiliser des méthodes de communication adaptées à tous les groupes sociaux</li></ul>
--	--	--	--

## D. Identification des parties prenantes

Des parties prenantes ont été précédemment identifiées dans le rapport de cadrage du projet global « Education ». S'appuyant sur les résultats dudit rapport et sur les récentes investigations et concertations menées avec MCA-Morocco, l'ensemble des parties prenantes spécifiques au projet de mise à niveau des établissements ont été identifiées. Leur identification a été faite sur la base du niveau d'intérêt qu'elles pourraient avoir dans le projet et du niveau d'impact qu'elles sont susceptibles de subir de la part du projet.

Les parties prenantes du projet peuvent être réparties en deux groupes. Il s'agit, d'une part, des parties affectées et, d'autres part, des parties intéressées :

- Les parties affectées sont celles qui bénéficient des résultats du projet ou qui en subissent des impacts à l'une au moins des phases du projet.
- Les parties intéressées sont les institutions ou autres organismes jouant un certain rôle dans le secteur de l'éducation et susceptibles d'avoir une influence sur le projet.

### 1. Cartographie des parties prenantes

Le tableau suivant définit, pour chaque partie affectée ou intéressée par le projet, son niveau d'intérêt pour le projet et/ou son niveau d'influence potentielle sur le projet. Il constitue la base de la cartographie des parties prenantes du projet établie dans la figure n°2 ci-dessous.

*Tableau 3 : Cartographie des parties prenantes*

N°/Id	Parties	Catégorie	Description	Impact potentiel (+ /-)	Engagement potentiel	Niveau d'influence (Faible/moyen/élevé)	Niveau d'intérêt (Faible/moyen/élevé)
1	Elèves	PAP	Les élèves fréquentant les établissements concernés sont les premiers bénéficiaires du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meilleures conditions d'accueil et d'études</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adhésion au projet et aux consignes de sécurité</li> </ul>	Elevé	Elevé
2	Parents d'élèves	PAP	Les parents des élèves fréquentant les établissements, souvent regroupés en associations des parents d'élèves	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meilleures conditions d'accueil et d'études des enfants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adhésion au projet et aux consignes de sécurité</li> <li>• Emission d'avis à même d'améliorer les conditions de mise en oeuvre du projet</li> </ul>	Moyen	Elevé
3	Associations des parents d'élèves	PAP	Association représentant des intérêts des parents d'élèves	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Meilleures conditions d'accueil et d'études pour les enfants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adhésion au projet et aux consignes de sécurité</li> <li>• Emission d'avis à même d'améliorer les conditions de mise en oeuvre du projet</li> </ul>	Moyen	Elevé

PLAN D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

N°/Id	Parties	Catégorie	Description	Impact potentiel (+ /-)	Engagement potentiel	Niveau d'influence (Faible/moyen/ élevé)	Niveau d'intérêt (Faible/moyen/élevé)
4	Enseignants et leurs syndicats	PAP	Les enseignants affectés aux établissements scolaires concernés, ainsi que leurs représentants syndicales	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meilleures conditions de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adhésion au projet et aux consignes de sécurité</li> <li>Encadrement des élèves</li> <li>Emission d'avis à même d'améliorer les conditions de mise en oeuvre du projet</li> </ul>	Elevé	Moyen
5	Personnes vulnérables	PAP	C'est une sous-catégorie de PAP méritant une attention particulière car pouvant se révéler vulnérables du point de vue de l'accès à l'information : Femmes, Personnes âgées, Personnes analphabètes, Personnes handicapées physiques et mentales, Personnes éloignées et sans moyen de transport	<ul style="list-style-type: none"> <li>Discrimination ou exclusion.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adhésion au projet et aux consignes de sécurité</li> <li>Emission d'avis à même d'améliorer les conditions de mise en oeuvre du projet</li> </ul>	Faible	Elevé
6	Communautés avoisinantes	PAP	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personnes logées sur le terrain de l'établissement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pollution sonore (bruit) ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Adhésion au projet et aux consignes de sécurité</li> </ul>	Faible	Moyen



PLAN D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

N°/Id	Parties	Catégorie	Description	Impact potentiel (+ /-)	Engagement potentiel	Niveau d'influence (Faible/moyen/ élevé)	Niveau d'intérêt (Faible/moyen/élevé)
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Personnes habitant dans le voisinage de l'établissement</li> <li>Personnes travaillant dans le voisinage de l'établissement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pollution de l'air (poussière) ;</li> <li>Entrave à la circulation ;</li> <li>Perturbation des accès et de l'accessibilité</li> <li>Occupations temporaires ou permanentes des sols.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emission d'avis à même d'améliorer les conditions de mise en oeuvre du projet</li> </ul>		
7	Etablissements scolaires / direction et staff administratif	Service technique	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les 34 établissements concernés et les directions</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Meilleures conditions de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exploitation et entretien des établissements</li> </ul>	Elevé	Moyen
8	Collectivité territoriales (CT)	Personnes élues de droit public	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les CT (la région, les préfecture/provinces et les communes) concernées par les projets des établissements</li> </ul>	<p>Mise à l'écoute et instauration d'une relation durable entre CT et ses établissements</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Divers appuis (A titre d'exemples : association des parents d'élèves ; Clubs des élèves, sécurité)</li> <li>Appui à l'organisation des</li> </ul>	Moyen	Moyen

PLAN D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

N°/Id	Parties	Catégorie	Description	Impact potentiel (+ /-)	Engagement potentiel	Niveau d'influence (Faible/moyen/ élevé)	Niveau d'intérêt (Faible/moyen/élevé)
					consultations publiques		
9	Entreprises de travaux	Privé	Il s'agit d'entreprises qui seront chargées des travaux de réhabilitation des établissements scolaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renforcement du carnet de commande</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respects des termes de références du contrat des travaux</li> <li>Sensibilisation sur les normes et l'interaction avec la population</li> </ul>	Moyen	Elevé
10	Bureau d'études de supervision	Privé	<ul style="list-style-type: none"> <li>Bureau d'études chargé de la supervision des travaux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renforcement du carnet de commande du bureau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respect des termes de référence du contrat</li> </ul>	Moyen	Elevé
11	Ministère de l'Education Nationale, de la Formation Professionnelle, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique (MENFPESRS)	Gouvernement	<ul style="list-style-type: none"> <li>Il est chargé également d'élaborer la politique du Gouvernement en matière d'éducation pour tous au profit des enfants non scolarisés ou déscolarisés.</li> <li>Il est aussi chargé de veiller à l'organisation de ses structures administratives et à la répartition des ressources qui sont mises à sa disposition en tenant</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renforcement de l'action du ministère en matière d'offre d'éducation de meilleure qualité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Paiement des couts relatifs à la mise à niveau au-delà du budget prévu par le compact II (engagement confirmé pour le cas du lycée Cadi Ayad, mais modalités restant à définir)</li> <li>Suivi environnemental</li> </ul>	Elevé	Elevé

PLAN D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

N°/Id	Parties	Catégorie	Description	Impact potentiel (+ /-)	Engagement potentiel	Niveau d'influence (Faible/moyen/ élevé)	Niveau d'intérêt (Faible/moyen/élevé)
			compte des priorités et objectifs nationaux.		et social des travaux. • Mise en place d'un comité de coordination régionale		
12	MCC/MCA	Maître d'Ouvrage	<ul style="list-style-type: none"> <li>MCA est le maître d'ouvrage du projet de réhabilitation des établissements scolaires.</li> <li>Elle est chargée notamment de la mise en œuvre du Compact II au Maroc.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contribution à la réalisation des objectifs du Compact II</li> </ul>	Financer et Superviser la réalisation du projet dans le cadre du Compact II	Elevé	
13	Académie régionale pour l'Education et la Formation (AREF)	Service technique	Elle est chargée de la mise en œuvre, à l'échelle de la région, de la politique éducative et de la formation, compte tenu des priorités et des objectifs nationaux établis par l'autorité de tutelle	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renforcement des activités de l'AREF dans la région</li> <li>Renforcement des capacités de mise en œuvre efficace du projet</li> </ul>	Assurer la poursuite du programme d'enseignement	Elevé	Elevé
14	Wilayas, Pachaliks, Caidats	Autorité locale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les autorités locales représentent le pouvoir central au sein des collectivités territoriales</li> </ul>	•	Appui à l'organisation des	Moyen	Moyen

PLAN D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

N°/Id	Parties	Catégorie	Description	Impact potentiel (+ /-)	Engagement potentiel	Niveau d'influence (Faible/moyen/ élevé)	Niveau d'intérêt (Faible/moyen/élevé)
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Selon la constitution de 2011, « les walis de régions et les gouverneurs de provinces et préfectures représentent le pouvoir central. Au nom du gouvernement, ils assurent l'application des lois, mettent en oeuvre les règlements et les décisions gouvernementales et exercent le contrôle administratif. »</li> </ul>		consultations publiques		
15	Ministère de la Santé (MS)	Gouvernement	Travail en collaboration avec les départements concernés pour promouvoir le développement du bien-être physique, mental et social des personnes.	<ul style="list-style-type: none"> <li></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Facilitation de la prise en charge des cas d'urgence médicale pourraient survenir au cours de la phase des travaux</li> <li>Prise en charge sanitaire des élèves et du personnel des établissements</li> </ul>	Faible	Faible

PLAN D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

N°/Id	Parties	Catégorie	Description	Impact potentiel (+ /-)	Engagement potentiel	Niveau d'influence (Faible/moyen/ élevé)	Niveau d'intérêt (Faible/moyen/élevé)
16	Agence du Bassin Hydraulique Loukkos (ABHL)	Service technique	Parmi ses missions, l'on peut citer la gestion et le contrôle de l'utilisation des ressources en eau mobilisées, et la délivrance d'autorisations pour creuser de nouveaux puits ou forages	•	Avis et contrôle sur les prélèvements d'eau et rejets engendrés par le projet	Faible	Moyen
17	Office National de l'Electricité et de l'Eau Potable (ONEE)	Service technique	Sa branche Electricité est chargée de la production, du transport et de la distribution de l'énergie électrique.  Sa branche Eau est considérée comme le garant de la continuité de l'alimentation du pays en eau potable	•	Assurer et maintenir l'accès à l'électricité et à l'eau potable au sein des établissements	Moyen	Moyen
18	Associations de développement/ONGs	Société civile	Il s'agit des éventuels ONGs et associations opérant dans les zones du projets et ayant un intérêt dans le projet	•	Exprimer des avis indépendants sur les modalités de mis en œuvre du projet sur sa gestion environnementale et sociale	Faible	Faible
19	Medias	Medias	Medias (radios, TVs, presse écrite, site web...) intéressés par le projet	•	Servir de relais pour l'information de leur audience	Faible	Faible

L'exercice d'identification des parties prenantes permet de distinguer 4 catégories de parties prenantes : (i) les parties prenantes les plus influentes et le plus intéressées, (ii) les parties prenantes les moins influentes et les plus intéressées, (iii) les parties prenantes les moins influentes et les moins intéressées et (iv) les parties prenantes les moins intéressées mais les plus influentes. Ces catégories de parties prenantes sont représentées dans le diagramme ci-après.

Figure 2 : Classement des parties prenantes selon le niveau d'influence et d'intérêt



## 2. Les Parties Prenantes les plus potentiellement affectées

Au vu de l'analyse précédente, les différentes catégories de parties prenantes les plus affectées et les impacts potentiels qu'elles pourraient subir sont présentées dans les paragraphes qui suivent.

### 2.1. Les bénéficiaires

Les élèves, leurs parents et les enseignants des établissements scolaires sont les premiers bénéficiaires du projet. De ce fait, leur adhésion est primordiale pour la réussite du projet et la pérennisation de ses résultats. Cette adhésion se traduirait par leur implication dans le processus de la mise en œuvre du projet en tant que partenaires en les responsabilisant pour suivre et s'approprier les actions du PGES. Cela suppose aussi une bonne compréhension globale du projet de leur part.

A cet effet, des réunions de consultation doivent être organisées en présence de ces parties, dans l'objectif de leur expliquer et de recueillir leurs retours sur les actions qui seront menées dans les établissements ciblés, les impacts qui en découleraient et les moyens prévus pour gérer lesdits impacts. De même, un système de recueil et de traitement des plaintes est mis à leur disposition afin qu'ils puissent exprimer les griefs qu'ils ont à l'égard du projet et que celui-ci ait l'occasion d'en prendre connaissance et d'y répondre.

### 2.2. Personnes/groupes affectés par les impacts environnementaux et sociaux et de Santé – Sécurité.

Les communautés avoisinantes, au même titre que les élèves et le personnel éducatif et administratif pourraient souffrir des désagréments causés par la réalisation du projet notamment dans sa phase de construction :

- Pollution sonore (bruit) ;
- Pollution de l'air (poussière) ;
- Entrave à la circulation ;
- Occupations temporaires ou permanentes des sols.

A cet effet une communication adéquate à destination de ces communautés devrait être établie à travers, notamment :

- ✓ Des activités d'information, entre autres, sur :
  - Les impacts potentiels identifiés pour le projet,
  - Les mesures d'atténuation des impacts négatifs proposées,



- le système mis en place pour recevoir les doléances (système décrit plus bas) ;
- ✓ Des activités de consultations, pour recevoir les divers avis susceptibles d'améliorer la prise en charge sociale et environnementale du projet et un système de gestion des plaintes pour recueillir et traiter leurs plaintes relatives aux risques et impacts environnementaux et sociaux du projet
- ✓ Une organisation du calendrier des travaux qui tient compte du calendrier scolaire (horaires, jours d'examens et vacances)

### 2.3. Groupes vulnérables

Il est important de prendre en compte la vulnérabilité en matière d'accès à l'information et à la consultation. Cette vulnérabilité est liée généralement à la langue, au sexe et au niveau d'instruction. En effet, la manière dont la consultation est menée pourrait, si des précautions spécifiques ne sont pas prises, se traduire par l'exclusion de certaines catégories de personnes affectées.

D'où l'intérêt d'identifier précisément ces groupes vulnérables et d'adapter le support de communication en fonction des limitations constatées. Le tableau ci-après présente quelques moyens qui pourraient permettre de mieux cibler les personnes présentant une vulnérabilité par rapport à l'accès à l'information.

Tableau 4 : Facteurs de vulnérabilité et moyens de communication adaptés

Facteur de vulnérabilité des parties prenantes (PP)	Moyens spécifiques pour un meilleur engagement des PP
Sexe	Réunions/focus-groups/entretiens dédiées aux femmes Mobilisation d'interviewers femmes
Niveau d'instruction/Analphabétisme	Communication orale, en plus de l'écrit
Handicap physique	Améliorer l'accès à l'information en initiant des contacts physiques avec les personnes handicapées
Handicap mental	Communiquer avec les tuteurs des personnes handicapées mentales

## 3. Les Parties Intéressées clés

De la cartographie des parties prenantes, il ressort que les parties intéressées clés sont les suivantes :

- ✓ Les établissements scolaires et leur personnel dirigeant et administratif ;
- ✓ Le Ministère de l'Education Nationale, de la Formation Professionnelle, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique (MENFPESRS) ;
- ✓ Le MCC
- ✓ Le MCA ;
- ✓ L'Académie régionale pour l'Education et la Formation (AREF) de Tanger-Tétouan-Al Hoceima ;
- ✓ Les caïdats et pachaliks sur le territoire desquels se situent les établissements ciblés
- ✓ Les communes urbaines et rurales sur le territoire desquelles se situent les établissements ciblés
- ✓ Les syndicats des enseignants actifs dans les établissements ciblés
- ✓ Les associations de parents d'élèves
- ✓ Les entreprises de travaux
- ✓ Le bureau d'études de supervision

Pour une planification, une mise en œuvre et une exploitation optimales du projet de mise à niveau des établissements, les activités de consultation et d'information à mener vont s'étaler sur l'ensemble du cycle de vie du projet. Ces activités devraient permettre d'engager et de maintenir un dialogue avec ces parties prenantes et de leur divulguer les informations pertinentes aux différentes phases du cycle de vie du projet. Ces informations devraient porter plus particulièrement sur les aspects suivants :

- Les impacts potentiels du projet ;
- Les mesures de mitigation à mettre en œuvre pour gérer les impacts négatifs ;
- Leur rôle et engagement potentiel dans le projet en termes de mobilisation des ressources et de facilitation de la mise en œuvre du projet ;
- L'état d'avancement du projet.

## E. Actions de consultation et d'information menées par le projet à ce jour

Cette partie décrit les actions de consultation menées jusqu'à aujourd'hui dans le cadre du projet. Comme précisé auparavant, le PEPP est un document qui va être mis à jour au fur et à mesure de l'avancement du projet et de l'élargissement du cercle des intervenants.

### 1. Au cours du développement du Compact II

Il convient d'abord de noter que les activités de consultations menées dans le cadre du projet « Education et formation pour l'employabilité », dans son ensemble, ont démarré depuis 2013-2014. A cet effet, les principales réunions menées par MCA-Morocco sont les suivantes :

- Réunion avec les partenaires techniques et financiers, tels que la Banque Mondiale, l'Agence française de développement (AFD) et la Banque Africaine de Développement (BAD), au sujet des grandes problématiques du secteur de l'éducation et de la formation professionnelle (2 octobre 2014).
- Consultation du Conseil supérieur de l'éducation, de la formation et de la recherche scientifique au sujet de l'autonomie des établissements et des systèmes d'information et d'évaluation (3 octobre 2014).
- Réunion avec une organisation de la société civile « Education for Employment » au sujet des domaines de coopération potentiels pour le compact (24 octobre 2014).
- Consultation d'une organisation internationale « Discovery learning Allianz » au sujet de l'utilisation du multimédia dans l'enseignement (20 novembre 2014).
- Réunion avec le fondateur du « Centre marocain pour l'innovation sociale » au sujet du projet d'établissement et le développement de l'esprit de l'entrepreneuriat (10 Décembre 2014).
- Consultation d'une organisation de la société civile : « Coalition marocaine pour l'éducation pour tous » au sujet des effets social/genre du projet, notamment dans sa composante PPP (12 janvier 2015).
- Consultation d'une organisation internationale : « ONU Femmes » au sujet de l'accès des filles à l'éducation et des femmes au marché de l'emploi (14 janvier 2015).

### 2. Consultations menées au niveau des 34 établissements scolaires à réhabiliter dans la région de Tanger-Tétouan-Al Hoceima

Entre le troisième trimestre de 2017 et le deuxième trimestre de 2018, des consultations ont été menées par la MOE auprès des 34 établissements à mettre à niveau dans la région de Tanger-Tétouan-Al Hoceima, en vue, notamment, d'établir un diagnostic technique, environnemental, social, de santé et de sécurité.

La première étape du diagnostic s'est concentrée sur 6 établissements pilotes :

- L. Q. IBNZOHR à Ouazzane
- L. Q. Abdl karim Al khattabi à Bab Berred, province de Chefchaouen

- L.Q. Cadi Ayad à Tétouan
- L. CII.SIDI AHMED BEN AJIBA à Meloussa, province de Fahs Anjra
- L. CII. Ibn Abbar à Tanger
- L. CII. Laouamra à Larache

L'objectif du diagnostic était de voir les défaillances en termes d'infrastructures que présentent les établissements, du point de vue des bénéficiaires et des utilisateurs directs des dits établissements, à savoir :

- Les élèves, de tous les niveaux, filles et garçons et élèves en situation de handicap, ...
- Les professeurs, hommes et femmes, de plusieurs niveaux ;
- Le staff administratif de l'établissement, hommes et femmes ;
- Le personnel des entreprises privées engagées dans l'établissement pour divers services tels que le gardiennage, le nettoyage ou la cuisine....

Lors de cette phase, le consultant a mis en place un ensemble de mesures en vue de garantir une participation effective de l'ensemble des parties prenantes. Une attention particulière a été accordée aux dimensions genre et inclusion sociale de sorte à assurer une implication de toutes les catégories de personnes concernées par le projet dans les consultations, et ce, à travers la composition de l'équipe, les procédures de choix et d'invitation des personnes ciblées, et les méthodes de collecte de l'information.

Dans une deuxième phase, la consultation s'est étendue aux 28 autres établissements scolaires en adoptant la même approche, aboutissant ainsi aux diagnostic complet des 34 établissements ciblés dans la région sur une base participative.

### 3. Processus de consultation dans le cadre du PEI

Dans le cadre du PEI, le Consultant Intégrateur a réalisé des activités de consultation à destination des principales parties prenantes, dont notamment les établissements concernés et les parents d'élèves. Ces consultations ont permis de recueillir les avis et besoins de ces parties et d'en tenir compte dans la proposition de nouveaux aménagements.

Il est à noter que les aménagements du PEI sont pris en compte par les diagnostics réalisés par la MOE.

### 4. La consultation publique

Un plan de consultation publique sur l'impact environnemental et social du projet a été conçu et mis en œuvre, dans un premier temps (du 26 novembre au 6 décembre 2018) au niveau d'un lot de 18 établissements sur 34. Dans une seconde étape, le plan de consultation sera mis en œuvre à l'échelle des 16 établissements restants.

Les objectifs poursuivis par cette consultation publique, mise en œuvre à travers des réunions publiques, était de :

- Présenter au public le processus du projet, y compris la conception, le diagnostic, l'intégration PEI... ainsi que la logique qui réside derrière la priorisation des actions, les limites budgétaires.
- Présenter les impacts du projet, pendant la phase travaux et la phase exploitation, et les mesures atténuation des impacts négatifs ;
- Recueillir les informations sur les besoins et les préférences des citoyens par rapport aux actions, aux impacts et aux mesures de mitigation.
- Assurer la participation effective dans le processus décisionnel des différentes catégories sociales affectées par le projet. L'inclusion du genre et des groupes vulnérables doit être facilitée par l'identification des catégories vulnérables et la proposition de mesures adaptées à chacune d'elles en vue d'assurer leur pleine participation aux consultations.
- Faciliter l'appropriation par les parties prenantes des infrastructures réalisées. Les expériences montrent que le manque d'appropriation compromettrait considérablement la durabilité des actions.

La mise en œuvre de la consultation publique s'appuie sur deux outils complémentaires de communication, à savoir :

- Une présentation (ou réunion) publique menée dans chacun des établissements concernés et
- Un registre public dûment constitué pour recueillir les avis écrits de toute personne ou organisme intéressé par le projet, qu'il ait assisté ou non à une présentation publique (support papier ou électronique).

Les présentations publiques sont réalisées dans des salles choisies et préparées à cette fin au niveau de chacun des établissements concernés. Chaque réunion de présentation publique est aminée par un modérateur et documentée par un rapporteur chargé de transcrire de manière exhaustive et neutre le contenu du débat.

Chaque réunion s'est déroulée en trois parties :

- Un premier exposé en arabe : réalisé par le MCA et portant sur une présentation de cadrage du programme, de ses projets, de ses composantes et de ses sous-composantes.
- Un deuxième exposé en arabe : réalisé par la MOE, qui s'est concentré sur l'établissement en question et qui a porté sur :
  - Un rappel des étapes du projet
  - La présentation d'une fiche descriptive de l'établissement
  - L'environnement de l'établissement
  - Les actions prévues dans le cadre du projet
  - Les impacts environnementaux et sociaux du projet
  - Le registre des doléances
- Un débat ouvert sous forme de discussions et d'échanges directs avec les participants.

Le débat a donné la possibilité à tous les participants, quels que soient leurs fonctions et leurs rangs, d'exprimer leurs opinions. Les questions soulevées et les propositions faites par les

parties prenantes, ainsi que les réponses qui y ont été données, ont fait l'objet d'un compte rendu détaillé, pour chaque établissement.

## F. Programme d'engagement des parties prenantes

A titre de cadrage, le tableau suivant présente le programme global d'engagement des parties prenantes pour les différentes phases du Projet.

Tableau 5 : Activités d'engagement des parties prenantes par phase du projet

Phase du cycle de vie du projet	Activité du projet	Activités d'informatin/Consultation	Moyens/supports	Calendrier indicatif	Responsabilité
Etudes, Conception Préparation Ouverture centres d'information pour le Projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diagnostic/démarage du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Divulgateion d'informations sur le projet, ses activités, son calendrier d'exécution, ses impacts, ses risques et sa performance environnementaux et sociaux</li> <li>Mise en place dans ces bureaux du système de gestion des plaintes et doléances ;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Centres d'information ouverts au niveau de chaque college/Lycée ciblé avec horaires d'ouverture définis :               <ul style="list-style-type: none"> <li>Mise à disposition des documents E&amp;S préparés pour le projet</li> <li>Panneaux affichant les informations sur le projet</li> </ul> </li> <li>Adresse email pour communiquer avec le projet</li> <li>Dépliant informant sur l'ouverture des centres d'information</li> </ul>	Ouverture des centres : 2018 Durant la mise en oeuvre du projet	MCA-Morocco AREF BET chargé de la mise en oeuvre du PEPP
	<ul style="list-style-type: none"> <li>EIES</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Information des parties affectées et des parties intéressées sur le projet et sur ses risques et impacts environnementaux et sociaux potentiels</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réunions publiques dans chaque établissement ciblé :               <ul style="list-style-type: none"> <li>Présentations sommaire sur le projet</li> </ul> </li> </ul>	Fin 2018/début 2019	MCA-Morocco AREF BET chargé de l'EIES et de la

Phase du cycle de vie du projet	Activité du projet	Activités d'informatin/Consultation	Moyens/supports	Calendrier indicatif	Responsabilité
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Leur consultation sur les mesures de mitigation de ces impacts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Présentation sommaire des risques et impacts du projet tels qu'identifiés par l'EIES</li> <li>Divulgateion d'un résumé non technique de l'EIES</li> </ul>		mise en œuvre du PEPP
	<ul style="list-style-type: none"> <li>CPR</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Information des parties concernées et des PAP éventuelles (s'il y a lieu) des principes et méthodologie de gestion d'éventuels déplacements économiques occasionnés par le projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Diffusion du CPR</li> </ul>	2019	MCA
	Gestion des plaintes	Gestion des plaintes conformément à la procédure présentée dans le present PEPP	Mise en place d'un système de recueil et de traitement des plaints (voir partie suivante de ce PEPP).	2018 et tout au long du projet.	MCA-Morocco MEN AREF BET chargé de la mise en œuvre du PEPP
Construction	Activités de construction	<ul style="list-style-type: none"> <li>Information des différentes catégories de PAPs (riverains, élèves, personnel enseignant et administrative) de l'organisation et du calendrier des travaux.</li> <li>Information continue des PAPs et des autres parties intéressées sur l'avancement du projet et sur sa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Affichage</li> <li>Maintien des centres d'information et du site web fonctionnels durant toute la phase de réalisation du Projet avec les documents environnementaux et sociaux à</li> </ul>	Le long de la phase travaux	MCA-Morocco MEN AREF



Phase du cycle de vie du projet	Activité du projet	Activités d'informatin/Consultation	Moyens/supports	Calendrier indicatif	Responsabilité
Exploitation des établissements scolaires ciblés par le projet		performance environnementale et sociale	la disposition des PAPs et des PP intéressées.		
	Gestion des plaints	<ul style="list-style-type: none"> <li>Information des parties affectées par les travaux de l'existence du Système de gestion des plaints</li> <li>Recueil et gestion des plaints, en particulier celles relatives aux travaux, conformément à la procédure présentée dans ce PEPP</li> <li>Inclure une brève analyse des plaintes reçues dans le rapport annuel de suivi du projet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dépliant</li> <li>Système de gestion des plaints (outils de recueil et d'enregistrement des plaintes et mécanisme de traitement)</li> </ul>	Tout au long du projet	MICA-Morocco MENFPESRS BET chargé de la mise en œuvre du PEPP
		Divulgateion continue des informations sur la performance environnementale et sociale du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>Maintien des centres d'information et du site web fonctionnels durant toute la phase d'exploitation des établissements réhabilités avec les documents environnementaux et sociaux maintenus à la disposition des PP du projet</li> </ul>	Tout au long du projet	MENFPESRS
	Gestion des plaints	Gestion des plaintes conformément à la procédure présentée dans la partie suivante.	Inclure une brève analyse des plaintes reçues dans le rapport annuel de suivi du projet	Tout au long du projet	MENFPESRS Gestionnaires des

Phase du cycle de vie du projet	Activité du projet	Activités d'informatin/Consultation	Moyens/supports	Calendrier indicatif	Responsabilité
					établissements scolaires

Il convient, par ailleurs, de noter que le plan de consultation publique, partie intégrante du PEPP, est développé par la MOE dans le cadre d'un livrable spécifique (Plan et mise en œuvre de Consultation publique).

## G. Mécanisme de gestion des doléances

Le recours aux tribunaux en cas de plainte ou litige n'étant pas souhaité, il est suggéré la mise en place d'un mécanisme extra-judiciaire de traitement des plaintes et litiges faisant appel à **l'explication et à la médiation par des tiers**. Les personnes affectées, tout en conservant la possibilité de recourir à tout moment à la Justice marocaine, pourront faire appel à ce mécanisme. Le mécanisme extra-judiciaire proposé couvre tout type de plaintes et permettra notamment :

- L'enregistrement de la plainte ou de la doléance,
- Le traitement amiable interne au projet de la plainte ou doléance ;
- Le traitement de la plainte par un Comité de Médiation.

Bien que n'offrant pas la garantie d'une solution à toute plainte, le système de gestion des plaintes proposé remplira l'obligation de **recevoir, d'enregistrer, de traiter, et de documenter toute plainte ou doléance**.

### 1. Centres d'information et de recueil des doléances

Des centres d'information et de recueil de doléances seront créés par le projet pour servir d'outils d'information, de consultation et de recueil des doléances. . L'existence de ces centres devra être portée à la connaissance des parties prenantes, notamment des communautés affectées.

Ces centres, gérés par des gestionnaires capables de s'exprimer dans les langues locales, rempliront les fonctions suivantes :

- Lieux d'information et de consultation ;
- Lieux de recueil et enregistrement des plaintes et doléances.

Concrètement, il est suggéré d'ouvrir au **sein de chaque établissement** concerné un **centre local d'information et de recueil des doléances**, une cellule capable d'informer les parties prenantes et de recevoir leurs doléances. Il s'agira d'étendre les champs de compétences des services administratifs existant au sein de l'école pour couvrir le recueil et l'enregistrement **des doléances**. Il est préférable que cette cellule soit **coiffée directement par le directeur de l'établissement scolaire**. Il ne s'agira pas d'ouvrir un nouveau service exclusivement dédié à la gestion des doléances mais de désigner, au sein du staff administratif, **une personne qui sera responsable de la gestion des doléances, en plus de ses responsabilités habituelles**. Cette personne rendra compte directement au directeur de l'établissement. Ainsi, il est proposé d'héberger **le centre d'information et de doléances au sein du secrétariat de la direction de l'établissement**. Par ailleurs, un registre est ouvert au niveau de chaque établissement pour recueillir les plaintes/doléances. Elles seront analysées et traitées tout le long du cycle du projet. En plus de sa fonction informative, ce centre constituera la base du système de gestion des doléances qui recueille, enregistre les doléances et les soumet à un premier traitement qui permet de distinguer les plaintes à proprement parler, des autres

demandes. Il trouvera les réponses aux plaintes qui peuvent être traitées au niveau de l'administration et soumettra au niveau supérieur (le comité de médiation), les plaintes qui ne peuvent trouver une solution technique ou administrative.

Il est, par ailleurs, suggéré d'ouvrir au sein de l'AREF, un **centre régional d'information et de recueil des doléances** (avec un questionnaire dédié), chargé de recevoir et examiner les doléances ayant une portée régionale (par exemple, plaintes concernant plusieurs établissements à la fois).

## 2. Types de plaintes/doléances

Plusieurs types de plaintes ou doléances peuvent apparaître au cours de la mise en œuvre du projet. Il peut s'agir de plaintes liées au projet et à ses impacts ou de doléances suscitées par le projet sans être nécessairement liées à ses impacts :

- Les plaintes liées au projet en général : contestation du projet en tant que tel ou de certains éléments de sa planification ;
- Les plaintes liées aux impacts du projet : contestation de l'évaluation des impacts ou de la manière dont ces impacts sont gérés, notamment concernant les nuisances liées à la construction (poussière, bruit, trafic) de la part de riverains immédiats des travaux, mais aussi par les élèves, enseignants (tes) et les parents d'élèves quand ceux –ci impactent le déroulement des cours ;
- Les plaintes liées au foncier ;
- Les plaintes liées aux réclamations d'emploi par la population locale.
- Des doléances dépassant le champ du projet : demandes d'amélioration des équipements ou infrastructures utilisés par les populations affectées ou voisines mais qui ne sont pas ciblés par le projet.

## 3. Mécanisme proposé

Le mécanisme de gestion des plaintes couvre les différents volets du Projet durant tout son cycle de vie.. Dans le cas du projet de mise à niveau des établissements scolaires, les motifs éventuels de litige peuvent être :

- Les nuisances causées par le projet au cours des travaux : bruits, poussières, dérangement de la circulation subis par :
  - Les élèves, les professeurs, les parents d'élèves et le staff administratif si les travaux se déroulent en pleine année scolaire ;
  - Les riverains (habitants ou commerçants voisins) ;
  - les usagers empruntant les routes desservant les établissements.
- Les réclamations d'emplois pour la réalisation des travaux.

Les doléances exprimées peuvent souvent être résolues à l'amiable, en utilisant des règles de médiation. Ainsi, de nombreux litiges peuvent être résolus :

- Par des explications supplémentaires (par exemple, expliquer en détail comment le Projet a évalué les impacts environnementaux et prévu les mesures d'atténuation),
- Par l'arbitrage, en faisant appel à des personnes ou institutions extérieures au projet et respectées dans la communauté.

Il convient néanmoins de noter que certaines plaintes (telles que celles liées au foncier et datant de longtemps avant le projet) ne pourraient être résolues que par voie judiciaire, bien que le mécanisme mis en place puisse aider dans leur résolution. D'ailleurs, il y a un comité au niveau du MCA/MEN chargé spécialement du suivi des questions liées à l'acquisition du foncier.

### **3.1. Etapes du mécanisme**

#### **3.1.1. Recueil et traitement administratif/technique des plaintes (Etape 1)**

Dans un premier temps, les plaintes sont enregistrées dans un registre maintenu par le gestionnaire des plaintes et placé au niveau du centre d'information et de recueil des doléances hébergé au sein de l'établissement et supervisé par le directeur dudit établissement (voir plus haut). Au niveau de chaque établissement, le gestionnaire du système reçoit la plainte, l'examine, avec éventuellement l'aide du directeur d'école et l'affecte pour résolution au service concerné au sein de l'établissement, du MENFPESRS et de services extérieurs ou de l'entreprise chargée des travaux, selon la nature de la plainte lorsqu'il s'agit de plaintes possible à résoudre aux niveaux technique et/ou administratif. Par exemples : les plaintes pouvant être résolues par simples explications seront résolues au sein de l'établissement en fournissant les informations nécessaires ; les plaintes liées à la sécurité du chantier ou aux nuisances des travaux pourraient être affectées à l'entreprise de travaux ; etc. A cette étape, le gestionnaire effectue le suivi des actions prises par les responsables concernés pour examiner, résoudre la plainte et transmettre la réponse au plaignant.

A la suite de ce premier examen auquel la MOE pourrait apporter son appui technique, sur demande du gestionnaire, une résolution est proposée au plaignant (ou la plainte est refusée ou considérée non recevable). Si le plaignant est d'accord avec la résolution proposée, un procès-verbal d'accord est dressé et la plainte est fermée.

#### **3.1.2. Médiation (Etape 2)**

Si le plaignant n'adhère pas à la solution proposée, la plainte est maintenue ouverte, et la deuxième étape est déclenchée : un comité de médiation, établi à cette fin par le MENFPESRS et comportant des personnes extérieures, est saisi de la plainte et invité à proposer une résolution.

En effet, les plaintes qui n'auront pas reçu une réponse acceptée par la partie plaignante passeront par une nouvelle étape de recherche de solution à l'amiable : la médiation réalisée

par un comité de médiation. Ce comité, local ou régional, est composé de personnes indépendantes et impartiales parmi les catégories suivantes :

- Un représentant du MENFPESRS ou de ses services extérieurs locaux ;
- Un représentant de la commune ou de l'autorité locale ;
- Un(des) personne(s) complémentaire(s) mobilisée(s) en fonction du problème soulevé par la plainte.
- Un représentant de la partie affectée
- Un représentant de la société civile (associations ou syndicats)

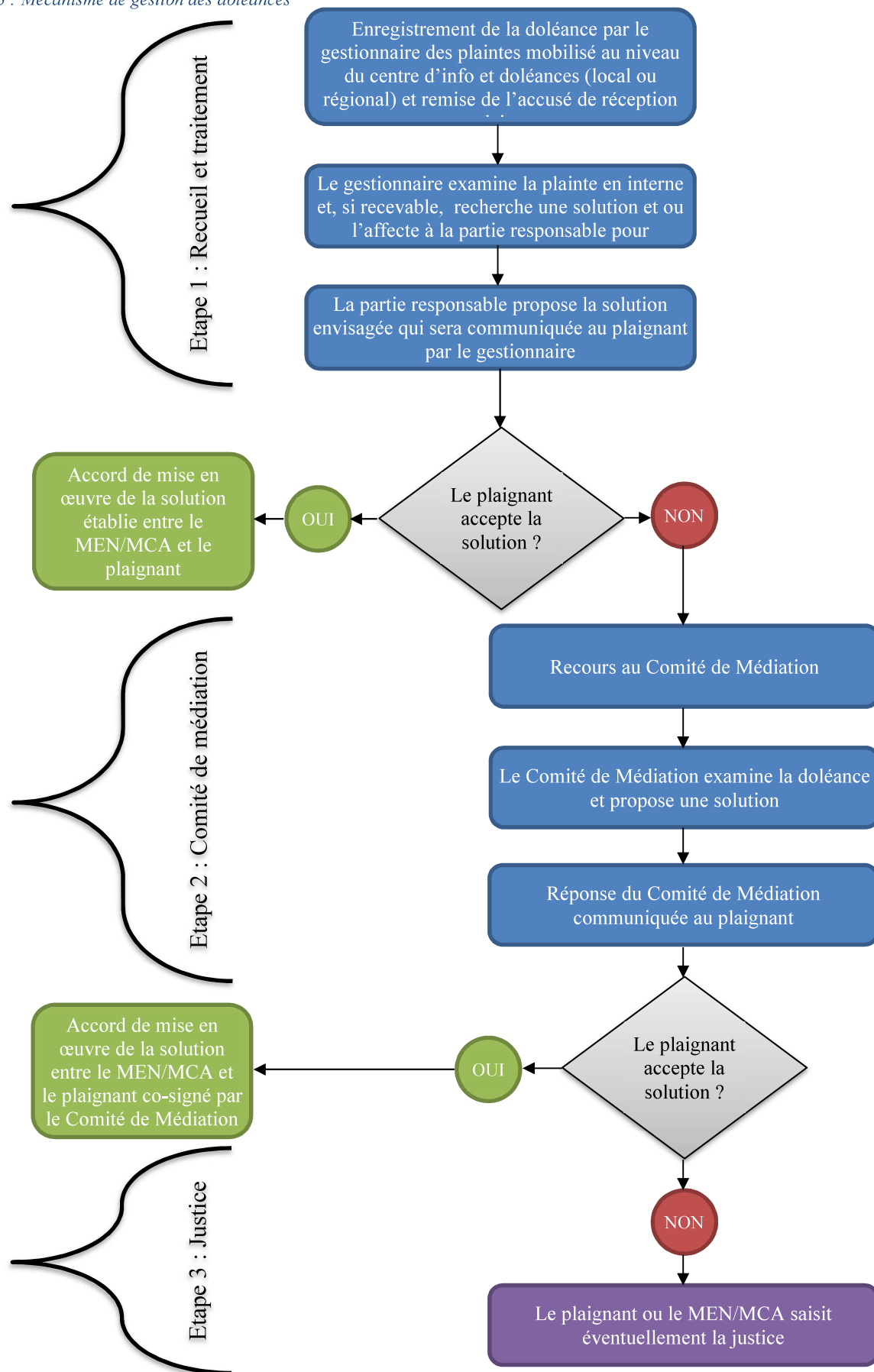
Si la résolution proposée par le comité de médiation est satisfaisante pour le plaignant et pour la partie visée par la plainte, la plainte peut être clôturée. Dans le cas contraire, le plaignant est invité à rechercher une résolution par les moyens légaux à sa disposition. En effet, conformément aux exigences de la NP1 de l'IFC, le mécanisme proposé ne fera pas obstacle au recours judiciaire par le plaignant.

Il est à noter que le gestionnaire du centre d'information et de doléances régional traitera les doléances reçues à son niveau en suivant les mêmes étapes que celles présentées ici.

### 3.1.3. Recours à la justice (Etape 3)

Bien que n'étant pas souhaitable, le recours à la justice peut intervenir si aucune solution satisfaisante pour toutes les parties n'a pu être trouvée à l'amiable dans le cadre des étapes 1 et 2 susmentionnées. Conformément aux exigences de la NP1 de la SFI, le mécanisme proposé pour la gestion des doléances ne fait pas d'obstacle au recours judiciaire.

Figure 3 : Mécanisme de gestion des doléances



### 3.2. Echelle géographique et temporelle du traitement des doléances

Selon la nature des plaintes et du plaignant, l'échelle du traitement peut être local ou régional. Le tableau ci-dessous donne les différentes échelles de traitement proposées.

Etant donné la nature du projet, mise à niveau de l'établissement scolaire, la collecte et le traitement des plaintes couvrent toute la période de la mise en œuvre du projet.

Tableau 6 : Echelles de traitement des plaintes

Echelle de traitement de la plainte	Portée de la plainte	Type de plaignant
Locale	Plainte portant sur un établissement ou demande d'informations	Plaignant résidant localement Exemples : Parents d'élèves, Voisins
Régionale	Plainte portant sur plusieurs établissements	Plaignant ayant une influence régionale Exemples : ONGs

### 3.3. Consolidation des statistiques relatives aux plaintes

Outre la tenue d'un registre des plaintes, il sera demandé au gestionnaire de plaintes de chaque établissement d'établir une base de données Excel enregistrant les plaintes et leur situation. Typiquement, le fichier devrait contenir les éléments figurant dans la fiche d'introduction des doléances ou fiche de plainte (voir annexe), et plus particulièrement les éléments suivants :

- N° de la plainte,
- Nom du plaignant,
- Sexe du plaignant,
- Date d'introduction de la plainte
- Objet de la plainte,
- Entité responsable identifiée pour la résolution de la plainte,
- Situation datée (en 1<sup>er</sup> examen, résolu en 1<sup>er</sup> examen, en médiation, résolu en médiation, en recours judiciaire, clôturée, autre),
- Solutions proposées et date de proposition,



- Date de clôture, etc.

Cette base de données est à communiquer périodiquement (mensuellement) à la MOE pour analyse et intégration dans le rapport de suivi périodique. L'analyse des plaintes exprimées devrait permettre de faire remonter les principales préoccupations des personnes affectées ou concernées par le projet afin que celui-ci en tienne compte et leur apporte les réponses appropriées.

### **3.4. Enregistrement des plaintes**

Des registres de plaintes seront mis en place par la MOE au niveau des centres d'information et de doléances locaux (hébergés au sein des établissements concernés par le projet) ou régional (hébergé par l'AREF).

Pour uniformiser l'enregistrement des plaintes au niveau de tous les centres, un modèle de fiche de plainte est annexé à ce document et sera utilisé pour la documentation de toutes les plaintes ou doléances reçues. Les registres de plaintes seront constitués par un recueil desdites fiches de plaintes.

### **3.5. Délais de traitement**

Dans le cadre du mécanisme proposé, toute plainte enregistrée donne lieu à :

- Un accusé de réception émis immédiatement ;
- Une proposition de résolution (avant transmission éventuelle de la plainte au Comité de Médiation) dans un délai maximal de trente jours calendaires, selon la complexité du problème soulevé : une doléance pouvant être résolue par une intervention administrative ou technique ne nécessitera pas plus d'une semaine pour recevoir une réponse. A l'inverse, une doléance relative à une question complexe liée au foncier par exemple, pourrait nécessiter un délai plus long.

## H. Mise en œuvre du plan d'engagement des parties prenantes

### 1. Communication

La communication entre les parties prenantes est un élément clé pour la réussite de l'engagement optimale de toutes les parties prenantes.

La diversité des parties prenantes suggère l'utilisation de plusieurs outils et méthodes pour les consulter et les informer de manière efficace tout au long du cycle du projet. Ces outils et méthodes sont présentés ci-après.

#### 1.1. Réunions publiques

L'outil d'information le plus utilisé en matière d'information et de consultation du public est la réunion publique d'information.

La réunion publique présente l'avantage d'assurer la transparence nécessaire aux actions d'engagement des parties prenantes, d'atteindre le maximum de personnes à moindre coût et de diffuser les messages simples à une assistance variée.

La mobilisation d'un modérateur expérimenté permet de contrôler le déroulement de la réunion publique et d'obtenir la participation équilibrée de tous les participants.

#### 1.2. Réunions bilatérales

La communication avec les parties prenantes institutionnelles (telle que le ministère de l'éducation nationale, l'AREF et les CT) se fera généralement à travers des réunions bilatérales en vue de discuter des engagements de chaque partie prenante et des modalités de réalisation de ces engagements.

#### 1.3. Centres d'information

Les centres d'informations, proposés plus haut, peuvent également être utilisés comme outils de consultation ou de communication. L'existence de ces centres sera portée à la connaissance des parties prenantes.

#### 1.4. Communication presse et média

Il pourrait y avoir recours aux communiqués de presse pour apporter des informations ou répondre à des préoccupations particulières exprimées par voie de presse ou autrement. Il est suggéré également de répondre positivement aux sollicitations des médias, pour apporter des informations au public sur différents aspects du projet, informations qui peuvent être véhiculées par la presse écrite, la radio, la télévision et par internet.

#### 1.5. Sites web

Les sites web tels que celui du MCA-Morocco et du Ministère de l'Éducation Nationale, de la Formation Professionnelle, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique (MENFPESRS) peuvent constituer des supports de transmission des informations sur le projet,

telles que les informations spécifiques sur le processus d'étude d'impact environnemental et social avec notamment la mise à disposition pour examen et téléchargement de l'ensemble des documents à caractère environnemental et social (PEPP, EIES et résumé non technique...).

## 2. Responsabilités

MCA, pendant toute la durée du Compact II, est responsable de la mise en œuvre du présent plan et affectera les moyens nécessaires aux différentes phases du Projet.

MCA en partenariat avec le MEN associe les autorités locales (notamment services des Gouverneurs des provinces concernées, conseils communaux des communes concernées par le projet) à la mise en œuvre du présent plan, notamment aux activités d'information et de consultation publique, en conformité avec les dispositions du présent plan.

Par ailleurs, il convient de noter qu'un accord d'exécution entre MCA Morocco et le MEN et les trois AREFs concernées par le projet (dont notamment, notamment l'AREF de Tanger-Tétouan-Al Hoceima) est en cours de signature. Cet accord précise les engagements des uns et des autres en matière de mise en œuvre du projet, notamment la mobilisation des ressources humaines entre autres.

## 3. Equipes et ressources

Une équipe compétente et dynamique sera mise en place pour communiquer avec les parties prenantes. Le plan dans sa globalité sera géré par les cadres du MENFPESRS, avec l'assistance de la MOE. Au niveau local, ce sont les gestionnaires de plaintes qui seront en charge de la collecte et du traitement préliminaire des plaintes. Les gestionnaires de plaintes mobilisés devront être en mesure de communiquer avec toutes les catégories de personnes, notamment les groupes vulnérables et les femmes. La communication efficace avec les femmes pourra nécessiter la mobilisation de gestionnaires femmes. D'où l'importance de la mobilisation d'équipes locales mixtes dans la mesure du possible.

Les équipes locales (au moins 34 gestionnaires, à raison d'un gestionnaire par établissement) sont supervisées par un responsable régional qui sera également le responsable du centre régional d'information et de recueil des doléances (au sein de l'AREF).

Vu la nature du projet dont les activités sont bien connues et maîtrisées, l'on ne prévoit pas un flux important de doléances. De ce fait, il n'est pas nécessaire de recruter de nouvelles ressources dédiées exclusivement à la gestion des doléances. Le **personnel existant déjà au niveau des établissements et de l'AREF** peut être mobilisé partiellement à cet effet.

## 4. Moyens

L'on s'assurera que les centres d'information et de doléances ouverts sont dotés des moyens suivants :

- Petit mobilier et équipement de bureau;
- Ordinateur avec liaison internet ;
- Affiches indiquant l'emplacement du centre.

## 5. Définition des indicateurs clés de performance

La mise en place d'indicateurs clés de performance est nécessaire afin de favoriser le suivi et l'amélioration continue de l'engagement des parties prenantes en général, et de la gestion des doléances en particulier. Pour le suivi du système de gestion des doléances, les indicateurs proposés sont les suivants :

- Nombre de plaintes reçues ;
- Délai moyen de traitement des plaintes (durée entre la date de réception de la plainte et la date de proposition d'une solution pour la plainte) ;
- Taux de traitement des plaintes : Nombre de plaintes traitées/Nombre de plaintes reçues ;
- Taux de satisfaction des plaignants : Nombre de plaintes traitées de manière satisfaisante pour les plaignants/Nombre de plaintes traitées.

## 6. Suivi et rapports périodiques

Une analyse des résultats basée sur les indicateurs clés de performance définis sera réalisée et permettra de faire le point sur les dysfonctionnements de la gestion de l'engagement des parties prenantes. Une analyse du planning et des comptes rendus rédigés après chaque réunion permettra également de soulever les problèmes et les réclamations des différentes parties prenantes. Un rapport périodique (mensuel ou trimestriel selon les flux) est rédigé dans ce sens.

Outre les rapports mensuels ou trimestriels à finalité interne, la MOE intégrera les points suivants dans le rapport annuel de suivi environnemental et social :

- Principales actions de consultation et d'information menées dans l'année ;
- Fonctionnement des centres d'information et de doléances et ressources allouées à la consultation et à l'information ;
- Eléments mis à disposition sur le web (documents disponibles et fiche de contact) ;
- Eléments concernant les plaintes et litiges :
  - Classification des plaintes (environnement, emploi, foncier, information, autres) ;
  - Nombre de plaintes ouvertes dans la période et leur classification ;
  - Nombre de plaintes fermées dans la période à la satisfaction des plaignants ;
  - Nombre de plaintes restant ouvertes (en cours d'examen soit en interne soit par le comité de médiation) ;
  - Délai moyen de résolution des plaintes.

## 7. Actualisation du PEPP

Le présent plan devra faire l'objet d'un travail d'actualisation pour tenir compte de l'évolution du projet. Cette actualisation sera conduite continuellement afin que le plan demeure **un outil vivant et corresponde aux besoins effectifs du projet** en matière d'engagement des

parties prenantes. Chaque version révisée du plan sera communiquée aux partenaires compétents pour examen.

## I. Conclusion

Le présent document, élaboré dans le cadre de la mission 1B du projet de mise à niveau des 34 établissements scolaires dans la région de Tanger-Tétouan-Al Hoceima, a présenté le Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP) qui devrait guider les relations d'information, de consultation et d'engagement entre les porteurs du projet et les autres parties prenantes. Outre la proposition d'outils, de méthodes de consultation, l'on retrouve dans ce PEPP une proposition d'un mécanisme de gestion des doléances qui pourraient émaner des parties prenantes à toutes les étapes du projet.

Ce PEPP est appelé à être mis à jour à la lumière de nouvelles informations disponibles au fur et à mesure de l'avancement du projet. Il est à noter qu'il est prévu de préciser davantage le PEPP et de le mettre en œuvre dans le cadre de la mission 2B de la phase optionnelle 2 du projet, en étroite collaboration avec les parties concernées.

## J. Annexe

Annexe 1 : Fiche de doléance (français et arabe)




 <p>MILLENNIUM CHALLENGE ACCOUNT MOROCCO وكالة حساب تحدي الألفية-المغرب</p>	<b>FICHE D'INTRODUCTION D'UNE DOLEANCE</b>	
--	--	--

(A établir en deux exemplaires originaux)

Date d'introduction de la doléance :...../...../.....

Référence de la doléance :

Nom et prénom du plaignant :  N° CIN :	Nom et prénom de la personne recevant la doléance :
Statut (cocher la case adaptée) :      Première doléance <input type="radio"/> Conciliation <input type="radio"/>  Mode de réception des doléances :    Téléphone <input type="radio"/> Mail <input type="radio"/> Sur place/en main propre <input type="radio"/> autres (préciser)  Langue d'expression de la doléance :	
Objet de la doléance :	
Signature du plaignant :	Signature de la personne recevant le plaignant :

 MILLENNIUM CHALLENGE ACCOUNT MOROCCO وكالة حساب تحدي الألفية-المغرب	بطاقة تسجيل شكاية	
---	-------------------	--

(يتم إعداده في نسختين أصليتين)

تاريخ الشكوى.../.../....:

مرجع للمطالبة:

اسم ولقب المشتكي:	اسم ولقب الشخص الذي تلقي الشكوى:
جنس المشتكي (ضع علامة في الخانة المناسبة): <input type="radio"/> أنثى <input type="radio"/> ذكر	
رقم البطاقة الوطنية:	
حالة (ضع علامة الخانة المناسبة): أول شكوى <input type="radio"/> وساطة <input type="radio"/>	
طريقة تلقي الشكوى : هاتف <input type="radio"/> البريد <input type="radio"/> في الموقع/اليد <input type="radio"/>	
لغة الشكوى:	
موضوع الشكوى:	
توقيع المشتكي	توقيع الشخص الذي تلقي الشكوى: