



MILLENNIUM CHALLENGE ACCOUNT **MOROCCO**

وكالة حساب قعدى الألفية-المغرب

Etudes et suivi des travaux de création/extension/reconversion des centres de formation professionnelle financés dans le cadre du Fonds CHARAKA

Lot 2 : Etudes relatives aux volets ESP (Performance Environnementale et sociale) et GIS (Genre et Inclusion Sociale)



PLAN D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP)

REV. NO.	DATE D'EMISSION	DESCRIPTION DE LA REVISION	ETABLI PAR	VERIFIE PAR
Rev 0	17/01/2020	Préliminaire	S. HAOUAT M.ERRAHJ	A.MEKKAOUI
Rev 1	13/02/2020	V 2	S. HAOUAT M.ERRAHJ	A.MEKKAOUI
Rev 2	13/04/2020	V 3	S. HAOUAT M.ERRAHJ	A.MEKKAOUI

Sommaire

A.	<i>Introduction.....</i>	6
B.	<i>Description sommaire du projet</i>	7
C.	<i>Contexte réglementaire</i>	9
1.	Législation marocaine en matière d'information du public	9
2.	Normes de la Société Financière Internationale (SFI/IFC).....	9
3.	Ecart entre la législation marocaine et les normes IFC.....	12
D.	<i>Identification des parties prenantes</i>	14
1.	Santé	14
2.	Hôtellerie et tourisme	14
3.	Logistique/aéronautique/Polytechnique.....	14
4.	Artisanat.....	15
5.	BTP	15
6.	Elevage/boulangerie	15
7.	Cartographie des parties prenantes	16
8.	Les Parties Prenantes les plus potentiellement affectées.....	26
8.1.	Personnes/groupes affectés par les impacts environnementaux et sociaux et de Santé – Sécurité	26
8.2.	Groupes vulnérables	26
9.	Les Parties Intéressées clés.....	27
E.	<i>Actions de consultation et d'information menées par le projet à ce jour</i>	28
1.	Consultations menées auprès des partenaires / des usagers des 15 projets	28
2.	La consultation publique	30
F.	<i>Programme d'engagement des parties prenantes</i>	32
G.	<i>Mécanisme de gestion des doléances</i>	36
1.	Types de plaintes/doléances	37
2.	Mécanisme proposé.....	37
2.1.	Etapas du mécanisme	38
2.2.	Echelle géographique et temporelle du traitement des doléances.....	41
2.3.	Consolidation des statistiques relatives aux plaintes	41
2.4.	Enregistrement des plaintes	41
2.5.	Délais de traitement	42
H.	<i>Mise en œuvre du plan d'engagement des parties prenantes</i>	42
1.	Communication.....	42

Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP)

1.1.	Réunions publiques.....	42
1.2.	Réunions bilatérales.....	42
1.3.	Centres d'information.....	42
1.4.	Communication presse et média	42
1.5.	Sites web et réseaux sociaux.....	43
2.	Responsabilités.....	43
3.	Equipes et ressources	43
4.	Moyens.....	43
5.	Définition des indicateurs clés de performance.....	44
6.	Suivi et rapports périodiques.....	44
7.	Actualisation du PEPP	44
I.	Conclusion.....	45

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Caractérisation globale des projets	9
Tableau 2 : Exigences relatives à l'engagement des parties prenantes selon la NP1.....	10
Tableau 3 : Ecart entre la réglementation marocaine et les exigences de la SFI	13
Tableau 4 : Cartographie des parties prenantes	17
Tableau 5 : Facteurs de vulnérabilité et moyens de communication adaptés	27
Tableau 6 : programme des rencontres	29
Tableau 7 : Planning de la consultation publique	31
Tableau 8 : Activités d'engagement des parties prenantes par phase du projet	32
Tableau 9 : Echelles de traitement des plaintes	41

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Répartition géographique des projets	8
Figure 2 : Classement des parties prenantes selon le niveau d'influence et d'intérêt.....	25
Figure 3 : Mécanisme de gestion des doléances	40

LISTE DES SIGLES

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

MOE : Maîtrise d'Œuvre

NP : Norme de Performance

OFPPT : Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail

OP : Organisation Professionnelle

ONG : Organisation Non Gouvernementale

PAP : Population Affectée par le Projet

PEPP : Plan d'Engagement des Parties Prenantes

PGES : Plan de Gestion Environnementale et Sociale

PP : Parties Prenantes

SFI : Société Financière Internationale

USD : Dollar Américain

A. Introduction

La Millennium Challenge Corporation (MCC), organisme gouvernemental des Etats-Unis d'Amérique, a été conçu par le Congrès américain, en janvier 2004, pour réduire la pauvreté de par le monde à travers la croissance économique durable dans les pays en développement

Le gouvernement du Maroc et la MCC ont signé le 31 août 2007 un accord de financement pour un montant de 697,5 millions de dollars US dont le but est de réduire la pauvreté à travers la stimulation de la croissance économique, en augmentant la productivité, et en améliorant l'emploi dans les secteurs à fort potentiel.

Les projets ciblés par le programme « compact I » ont été : « Arboriculture fruitière », « Pêche artisanale », « Artisanat et Médina de Fès », « Alphabétisation fonctionnelle et Formation professionnelle », « Services financiers » et « Soutien à l'Entreprise ». C'est l'arboriculture fruitière qui s'est accaparé la part du lion avec 49% du financement, soit 340.456.450 dollars.

Le 30 novembre 2015, un deuxième programme de coopération (Compact II) avec le Millennium Challenge Corporation (MCC) a été signé, et vise à cette fois de rehausser la qualité du capital humain et d'améliorer la productivité du foncier. Le budget alloué par MCC à ce programme de coopération s'élève à 450 millions de dollars, auquel s'ajoute une contribution du gouvernement marocain d'une valeur équivalente à 15% au moins de l'apport américain.

Le montant global financera, sur une période de cinq ans, deux projets, à savoir « Education et formation pour l'employabilité » et « Productivité du foncier ».

- Le projet « Education et formation pour l'employabilité », dont le budget est de l'ordre de 220 millions de dollars, a pour objectif de renforcer l'employabilité des jeunes à travers l'amélioration de la qualité de l'enseignement secondaire et de la formation professionnelle et de leur adéquation aux besoins du secteur productif. Ce projet s'articule autour de trois activités, à savoir « Education secondaire », « Formation professionnelle » et « Emploi ».
- L'activité « Education secondaire » (112,6 millions \$) comprend trois composantes fondamentales : (i) la mise en place d'un modèle intégré d'amélioration des établissements d'enseignement secondaire, basé sur le renforcement de leur autonomie administrative et financière, la promotion d'une pédagogie centrée sur l'élève et l'amélioration de l'environnement physique des apprentissages. Cette composante sera déployée dans près de 100 établissements d'enseignement secondaire, répartis sur trois régions (Tanger-Tétouan-Al Hoceïma, Fès-Meknès et Marrakech-Safi).
- L'activité « Formation professionnelle » (80,42 millions \$) s'articule autour de deux composantes : (i) la mise en place du fonds « Charaka » dédié au financement de la création ou l'extension de centres de formation professionnelle gérés dans le cadre de partenariat public-privé (PPP) et de la reconversion de centres publics de formation professionnelle déjà existants d'un modèle de gestion classique piloté par le secteur public en un modèle tiré par la demande du secteur privé et géré en PPP ; et (ii) l'appui à l'opérationnalisation de la réforme de la formation professionnelle.
- L'activité « Emploi » (27 millions \$) couvre quatre composantes : (i) l'appui à l'opérationnalisation d'un dispositif intégré d'observation du marché du travail ; (ii) la promotion de l'emploi inclusif des jeunes en difficulté et des femmes, qui sont au chômage ou économiquement inactifs, dans le marché du travail à travers un financement basé sur

les résultats des prestations et programmes d'accompagnement à leur insertion ; (iii) l'appui à l'évaluation d'impact des politiques de l'emploi et du marché du travail ; et (iv) l'appui à la promotion de l'équité genre en milieu professionnel.

Le Fonds "Charaka", mis en place dans le cadre de ce programme de coopération, vise à appuyer la création ou l'extension de centres de formation professionnelle gérés dans le cadre de Partenariats Public-Privé ("PPP") ainsi que la réhabilitation et la reconversion de centres publics de formation professionnelle existants d'un modèle de gestion traditionnel géré par le secteur public en un modèle tiré par la demande du secteur privé et géré en PPP.

B. Description sommaire du projet

Le budget réservé au fond Charaka est de 103.72 millions de dollars US dont \$30M de la contribution marocaine). Ce fond permet d'attribuer des subventions selon une logique de concurrence à travers des appels à projets. Les deux appels à projets lancés par le fond ont débouché vers la sélection de 15 projets répartis comme suit :

- Création de centres : 8 centres
- Extension de centres par l'agrandissement horizontal ou vertical des bâtiments existants : 2 centres
- Réhabilitation de centres qui consiste en la mise à niveau de l'existant sans changement de fonctionnalité et de destination : 3 centres
- Reconversion de centres à travers la transformation de la destination et la fonctionnalité des bâtiments existants : 2 centres

Pour assurer la coordination des activités relatives à la mise en place des projets sélectionnés dans le cadre des appels à projets du fonds Charaka, une organisation est mise en place et est composée, entre autres, des organes et entités suivantes :

- Le comité de pilotage composé des directeurs et directrices des entités concernées au sein de MCA-Morocco (Direction de la formation professionnelle, Direction de l'infrastructure, Direction Environnement (ESP) et Direction du genre et de l'inclusion sociale) ;
- Le comité de coordination composé des managers qui se chargeront de la gestion directe des contrats qui leurs sont affectés (Manager FP, Manager Infra et Manager ESP et Manager GIS) ;
- Un cabinet de gestion de suivi et coordination qui assiste le maître d'ouvrage (Agence MCA-Morocco : Direction de l'activité « Formation professionnelle ») dans la mise en œuvre, la gestion, le suivi, le suivi-évaluation tel qu'établi dans le Plan de Suivi-Évaluation (« Plan S&E ») et la clôture des activités Fonds Charaka. Les Cabinets de consultants ESP/GIS et INFRA doivent alimenter ce Cabinet de coordination par les informations relatives à l'avancement des projets selon des canevas qui seront arrêtés préalablement. Le suivi-évaluation entrepris par MCA-Morocco inclura une évaluation indépendante de l'activité « Développement de la Formation Professionnelle et de l'Emploi » menée par un cabinet d'évaluation, et cette évaluation nécessitera l'engagement et la collaboration de toutes les entités de mise en œuvre du fonds Charaka.
- Les Cabinets des études techniques et supervision des travaux devant, selon les instructions du Maître d'ouvrage, assurer la plus grande collaboration et coordination avec les autres organes et intervenants dans les projets du fonds Charaka ;

Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP)

- Le Cabinet des études ESP/GIS devant, selon les instructions du Maître d'ouvrage, assurer la plus grande collaboration avec les autres organes et intervenants dans les projets du fonds Charaka.
- Tous les autres consultants individuels qui seront diligentés par MCA-Morocco pour des missions complémentaires ;
- Les porteurs des projets et leurs partenaires techniques ;

Les projets sélectionnés couvrent un spectre important des champs de formation allant de l'élevage caprin aux métiers des BTP, de la logistique et de l'aéronautique en passant par l'artisanat, l'hôtellerie et la santé. L'option du PPP étant au centre de l'orientation du fond Charaka, l'ensemble des projets associe des opérateurs publics et privés se limitant parfois à deux acteurs (BTP) et affichant dans d'autres des configurations complexes pouvant atteindre 10 à 12 partenaires (artisanat). Concernant les sites d'implantation des projets, ils sont en majorité urbains (10) ; un seul projet est implanté en milieu rural alors que quatre sont en périurbain.

Cette diversité de sites d'implantation, de domaines de formation et de natures de l'intervention (création/reconversion) affecterait différentes communautés, ce qui aboutit vers engagements potentiels différenciés et complique l'établissement d'un Plan d'Engagement des Parties Prenantes standard.

Figure 1 : Répartition géographique des projets

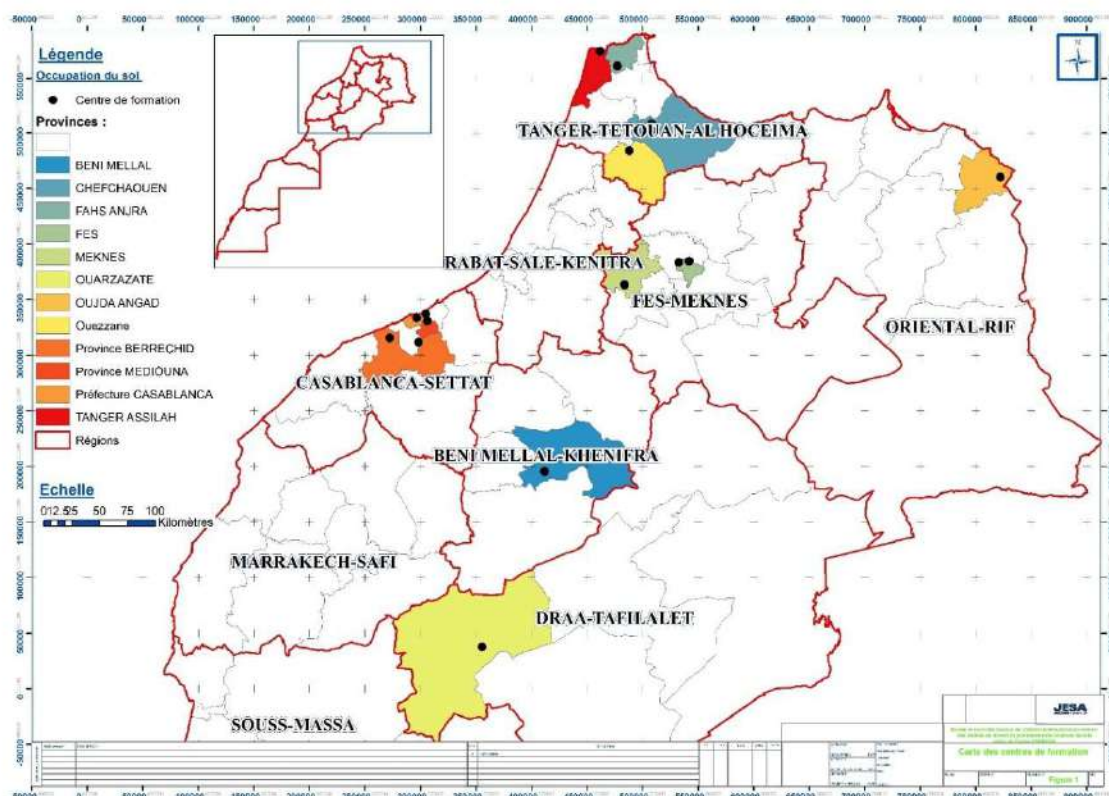


Tableau 1 : Caractérisation globale des projets

Projets	Domaine de formation	Implantation			Nature		
		Urbain	Periurbain	rural	Création extension	Reconversion	
ITHT de Tanger	Tourisme hôtellerie						
ITHT Ouarzazate	Tourisme hôtellerie						
Métiers de l'artisanat-Fès	Artisanat						
Métiers de l'artisanat-Meknès	Artisanat						
BTP Fès	BTP						
ISTA Had Soualem	Polytechnique						
ISB Casablanca	BTP						
Métiers de la Santé OUJDA	Santé						
Métiers de la Santé Meknes	Santé						
Métiers de la Santé Béni-Mellal	Santé						
Logistique Aéroportuaire	Aéronautique						
Transport et Logistique Tit Mellil	Logistique						
Métiers de la logistique et de l'industrie FAHSANJRA	Logistique						
Boulangerie et pâtisserie CASABLANCA	Boulangerie						
Elevage à BELLOTA	Elevage						

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 suivants¹ :

- 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 ;
- **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 aussi bien aux projets de création que de reconversion. Ces derniers sont classés 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 2 : Exigences relatives à l'engagement des parties prenantes selon la NP1

Eléments	Exigences principales
Identification, analyse des parties prenantes et planification de leur engagement	<ul style="list-style-type: none">• Identifier la variété des parties prenantes potentiellement affectées ou intéressées par le projet• 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• Le cas échéant, prendre des mesures différenciées pour assurer la participation effective de personnes ou de groupes considérés comme étant défavorisés ou vulnérables
Divulgaration de l'information	<ul style="list-style-type: none">• Donner aux Communautés affectées l'accès à des informations pertinentes sur : l'objet, la nature et l'échelle

Eléments	Exigences principales
	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.
Consultation	<ul style="list-style-type: none"> • 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.
Communication extérieure	<ul style="list-style-type: none"> • 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 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.

Tableau 3 : 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 assujetti 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"> • Documenter les actions de consultation menées dans le passé (rappels effectués dans le présent document), • Organiser des consultations publiques
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 pratique ce droit est rarement respecté.	Prise en compte des besoins spécifiques des groupes vulnérables (homme/femme).	<ul style="list-style-type: none"> • Les personnes vulnérables (homme/femme) éventuellement affectées par le Projet seront identifiées pour faire l'objet d'une communication/consultation spécifique si nécessaire • Utiliser des méthodes de communication adaptées à tous les groupes sociaux

D. Identification des parties prenantes

Les PPP sont mis en place dans une perspective d'une meilleure optimisation du rapport coûts/résultats, d'une maîtrise de la répartition des risques entre l'autorité publique et l'opérateur privé, de conservation par l'entité publique du contrôle stratégique du service, et enfin du gain à traiter avec un secteur privé expérimenté. Si ce mode de gouvernance précise bien les rapports et les engagements des partenaires pour l'exploitation et les usages des infrastructures et services générés par des projets d'investissement, il ne permet pas de passer outre une analyse fine des engagements des parties prenantes.

L'exploitation des documents de projets retenus pour financement par le fond Charaka permet de noter la diversité et la complexité des montages institutionnels déployés pour chaque type de projet, mais on peut schématiser des configurations modèles où l'entrée est le domaine de formation et le porteur/chef de file du projet.

Les différents partenaires cités dans les 15 documents de bases n'auront certainement pas les mêmes niveaux d'implication dans les différentes phases/composantes des projets. De la construction/aménagements des bâtiments et infrastructure à la mise en œuvre des activités de formation et d'apprentissage en passant par l'équipement, les montages pédagogiques et les recrutements/mises à niveau des ressources humaines les partenaires identifiés s'engageront de façon différenciée et spécifique à chacun des projets.

En focalisant le projet sur sa dimension physique (construction), l'identification des partenaires et de leur engagements potentiel devient plus facile et la compilation qui suit se restreindra aux partenaires majeurs qui sont l'OFPPT, le Département Ministériel de tutelle, L'Organisation Professionnelle Structurante. Selon les domaines des partenaires d'appui auront un rôle clé dans la conception, le déploiement des formations et la gouvernance des centres de formation mais au stade où nous en sommes leurs rôles est beaucoup plus consultatif.

1. Santé

- Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail (OFPPT) ;
- Association Nationale des Cliniques Privées (ANCP) ;
 - Ministère de la Santé.
 - Université Mohammed 6 des Sciences de la Santé (UM6SS).

2. Hôtellerie et tourisme

- Ministère du Tourisme, du Transport Aérien, de l'Artisanat et de l'Économie Sociale ;
- Fédération Nationale de l'Industrie Hôtelière- FNIH ;
 - International Youth Foundation-Morocco (IYF);
 - Center for International Research, Education and Development (CIRED).

3. Logistique/aéronautique/Polytechnique

- Office de la Formation Professionnelle et de la Promotion du Travail (OFPPT)
- Groupement des Industries Marocaines Aéronautiques et Spatiales (GIMAS)
- Association des Industriels SOUALEM SAHEL

- Fédération Nationale du Transport Multimodal
- Fédération du Transport et de la Logistique (FTL-CGEM)
- Agence Marocaine de Développement de la Logistique (AMD L)
 - Ministère de l'Industrie, de l'Investissement, du Commerce et de l'Economie Numérique
 - Office National des Aéroports (ONDA)
 - Confédération Générale des Entreprises du Maroc de la région Tanger- Tétouan-Al Hoceima
 - Agence pour la Promotion et le Développement du Nord APDN
 - ANAPEC
 - Agence Spéciale Tanger Méditerranée (TMSA)
 - AL OMRANE
 - Ministère de l'Education Nationale, de la Formation Professionnelle, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
 - Ministère de l'Equipement, du Transport de la Logistique et de l'Eau

4. Artisanat

- Ministère du Tourisme, du Transport Aérien, de l'Artisanat et de l'Économie Sociale
- OFPPT
- Fédération des Entreprises d'Artisanat FEA- CGEM
 - Fédération des entreprises d'artisanat/Fédération Régionale des Associations des Métiers de Service/Fédération Nationale des Bijoutiers/ Fédération des entreprises d'artisanat
 - Wilaya de la Région Fès- Meknès
 - Région Fès –Meknès
 - Conseil communal de Fès/Commune de Meknès/Conseil préfectoral de Fès/Conseil Provincial de Meknès
 - ANAPEC
 - Chambre d'Artisanat Fès Meknès/Coopérative des Métiers RMIKA
 - Fondation Al Kawtar

5. BTP

- Ministère de l'Equipement, du Transport, de la Logistique et de l'Eau
- OFPPT
- Fédération Nationale du Bâtiment et des Travaux Publics (FNBTP)
 - Conseil communal de Fès

6. Elevage/boulangerie

- Ministère de l'Agriculture, de la Pêche Maritime, du Développement Rural et des Eaux et Forêts
- Association Nationale Ovine et Caprine (ANOC)
- Association Nationale de Valorisation de la Boulangerie et de la Pâtisserie (ANVBP).
 - Fédération Nationale de la Minoterie (FNM)

7. 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.

Ces partenaires ne sont pas systématiquement présents dans tous projets, deux situations contrastées sont schématiquement retenues : la création et la conversion. Pour le premier cas ; les élèves/apprentis, le corps enseignant et administratif ne sont pas encore sur les lieux ou seront considérés comme faisant partie des communautés avoisinantes dans le cas des extensions². La reconversion, quant à elle, implique l'ensemble des partenaires institutionnels, les communautés avoisinantes, les élèves et leurs formateurs ainsi que le personnel administratif et technique.

² Toutes les extensions sont faites sur des terrains totalement déconnectés des établissements mères (ce n'est pas le cas de l'Institut de Technologie Hôtelière et Touristique de Tanger)

Tableau 4 : 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	Apprentis/stagiaires	PAP	Les apprentis/stagiaires fréquentant les centres de formation concernés sont les premiers bénéficiaires du projet	<ul style="list-style-type: none"> • Meilleures conditions d'accueil et de formation. • Amélioration de l'employabilité des jeunes stagiaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Adhésion au projet et aux consignes de sécurité 	Elevé	Elevé
2	Enseignants/Formaturs et leurs syndicats	PAP	Les enseignants affectés aux centres de formation concernés, ainsi que leurs représentations syndicales	<ul style="list-style-type: none"> • Meilleures conditions de travail 	<ul style="list-style-type: none"> • Adhésion au projet et aux consignes de sécurité • Encadrement des élèves • Emission d'avis à même d'améliorer les conditions de mise en œuvre du projet 	Elevé	Moyen

N°/Id	Parties	Catégorie	Description	Impact potentiel (+ / -)	Engagement potentiel	Niveau d'influence (Faible/moyen/ élevé)	Niveau d'intérêt (Faible/moyen/élevé)
3	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"> • Inclusion des personnes vulnérables dans le processus. • Concevoir des infrastructures sensibles au genre. 	<ul style="list-style-type: none"> • Adhésion au projet et aux consignes de sécurité • Emission d'avis à même d'améliorer les conditions de mise en oeuvre du projet 	Faible	Elevé
4	Communautés avoisinantes	PAP	<ul style="list-style-type: none"> • Personnes logées sur le terrain de l'établissement • Personnes habitant dans le voisinage de l'établissement • Personnes travaillant dans le voisinage de l'établissement 	<ul style="list-style-type: none"> • Pollution sonore (bruit) ; • Pollution de l'air (poussière) ; • Entrave à la circulation ; • Perturbation des accès et de 	<ul style="list-style-type: none"> • Adhésion au projet et aux consignes de sécurité • Emission d'avis à même d'améliorer les conditions de mise en oeuvre du projet 	Faible	Moyen

Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP)

N°/Id	Parties	Catégorie	Description	Impact potentiel (+ / -)	Engagement potentiel	Niveau d'influence (Faible/moyen/ élevé)	Niveau d'intérêt (Faible/moyen/ élevé)
				l'accessibilité • Occupations temporaires ou permanentes des sols.			
5	Direction et staff technique et administratif / porteurs de projets	Service technique Service administrative administratif	• Les 15 centres de formation professionnel	• Meilleures conditions de travail	• Exploitation et entretien des établissements	Elevé	Moyen
6	Collectivité territoriales (CT)	Personnes élues de droit public	• Les CT (la région, les préfecture/provinces et les communes) concernées par les projets des établissements	Mise à l'écoute et instauration d'une relation durable entre CT et ses établissements	• Divers appuis (A titre d'exemples : association des parents d'élèves ; Clubs des élèves, sécurité) • Appui à l'organisation des	Moyen	Moyen

N°/Id	Parties	Catégorie	Description	Impact potentiel (+ / -)	Engagement potentiel	Niveau d'influence (Faible/moyen/ élevé)	Niveau d'intérêt (Faible/moyen/ élevé)
					consultations publiques		
7	Entreprises de travaux	Privé	<ul style="list-style-type: none"> Il s'agit d'entreprises qui seront chargées des travaux de réhabilitation/construction des centres de formation 	<ul style="list-style-type: none"> Renforcement du carnet de commande 	<ul style="list-style-type: none"> Respects des termes de références du contrat des travaux Sensibilisation sur les normes et l'interaction avec la population 	Moyen	Elevé
8	Bureau d'études de supervision	Privé	<ul style="list-style-type: none"> Bureau d'études chargé de la supervision des travaux 	<ul style="list-style-type: none"> Renforcement du carnet de commande du bureau 	<ul style="list-style-type: none"> Respect des termes de référence du contrat 	Moyen	Elevé
9	Départements Ministériels de tutelle	Gouvernement	<ul style="list-style-type: none"> Il est chargé également d'élaborer la politique du Gouvernement dans le secteur/domaine de formation. Il est aussi chargé de veiller à l'organisation 	<ul style="list-style-type: none"> Renforcement de l'action du ministère en matière d'offre de formation de 	<ul style="list-style-type: none"> Paiement des couts relatifs à la mise à niveau / création au-delà du budget prévu 	Elevé	Elevé

N°/Id	Parties	Catégorie	Description	Impact potentiel (+ / -)	Engagement potentiel	Niveau d'influence (Faible/moyen/ élevé)	Niveau d'intérêt (Faible/moyen/ élevé)
			de ses structures administratives et à la répartition des ressources qui sont mises à sa disposition en tenant compte des priorités et objectifs nationaux.	meilleure qualité	par le compact II. • Suivi environnemental et social des travaux.		
10	MCC/MCA	Maître d'Ouvrage	<ul style="list-style-type: none"> MCA est le maître d'ouvrage L'activité « Formation professionnelle ». Elle est chargée notamment de la mise en œuvre du Compact II au Maroc. 	<ul style="list-style-type: none"> Contribution à la réalisation des objectifs du Compact II 	Financer et Superviser la réalisation du projet dans le cadre du Compact II	Elevé	Elevé
11) Wilayas, Pachaliks, Caidats	Autorité locale	<ul style="list-style-type: none"> Les autorités locales représentent le pouvoir central au sein des collectivités territoriales Selon la constitution de 2011, « les walis de régions et les gouverneurs de provinces et préfectures représentent le 	•	Appui à l'organisation des consultations publiques	Moyen	Moyen

N°/Id	Parties	Catégorie	Description	Impact potentiel (+ /-)	Engagement potentiel	Niveau d'influence (Faible/moyen/ élevé)	Niveau d'intérêt (Faible/moyen/ élevé)
			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. »				
12	OFPPT	Gouvernement	<ul style="list-style-type: none"> • L'OFPPT couvre 90% du dispositif public de la formation professionnelle au Maroc. Avec 356 Etablissements dispensant la formation dans 320 métiers et offrant 501 000 places en formation au titre de l'année 2016/2017, l'OFPPT, de par son envergure, est un véritable acteur du développement économique et social 	<ul style="list-style-type: none"> • 	<p>Financer et Superviser la réalisation du projet dans le cadre du fond Charaka</p> <p>Suivi environnement al et social des travaux.</p> <p>Appui à l'organisation des consultations publiques</p>	Elevé	Elevé

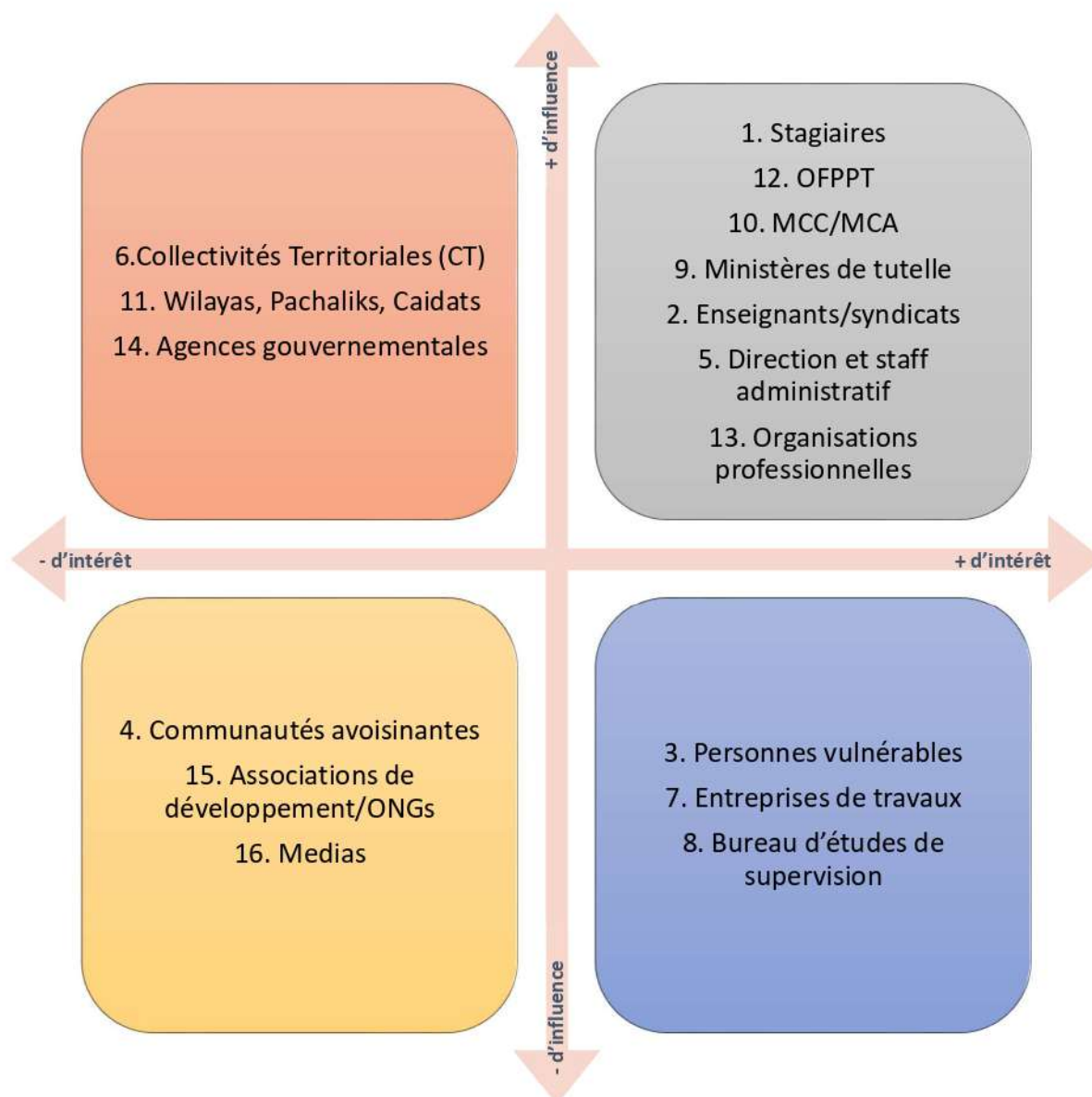
N°/Id	Parties	Catégorie	Description	Impact potentiel (+ / -)	Engagement potentiel	Niveau d'influence (Faible/moyen/ élevé)	Niveau d'intérêt (Faible/moyen/ élevé)
13	Organisations Professionnelles	Privé	<ul style="list-style-type: none"> Groupement d'opérateurs économiques dans différents secteurs, les entreprises adhérentes constituent des partenaires stratégiques des établissements dans la mesure où elles offrent des places d'apprentissage au sein de leurs ateliers de formation dans le cadre de la formation alternée ou par apprentissage. 	•		Elevé	Elevé
14	Agences gouvernementales	Gouvernement	<ul style="list-style-type: none"> Entités publiques autonomes, couvrant des territoires et/ou des secteurs socioéconomiques, chargées de la réalisation d'une mission d'intérêt général. 	•		Moyen	Elevé

Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP)

N°/Id	Parties	Catégorie	Description	Impact potentiel (+ / -)	Engagement potentiel	Niveau d'influence (Faible/moyen/ élevé)	Niveau d'intérêt (Faible/moyen/ élevé)
15	Associations de développement/ONGs/	Société civile	<ul style="list-style-type: none"> 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
16	Medias	Medias	<ul style="list-style-type: none"> 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



8. 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.

Les bénéficiaires : Les stagiaires et les enseignants des établissements professionnels 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. 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.

8.1. 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 de formation des stagiaires (horaires, jours d'examens et vacances)

8.2. 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 5 : 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 en situation de handicap moteur
Handicap mental	Communiquer avec les tuteurs des personnes en situation de handicap mental

9. Les Parties Intéressées clés

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

- ✓ Les établissements de formation et leur personnel dirigeant et administratif ;
- ✓ Les Départements Ministériels de tutelle ;
- ✓ Le MCC
- ✓ Le MCA ;
- ✓ L'OFPPPT ;
- ✓ 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 entreprises de travaux
- ✓ Le bureau d'études de supervision
- ✓ Agences gouvernementales
- ✓ Les organisations professionnelles (Syndicats/Fédérations)

Pour une planification, une mise en œuvre et une exploitation optimale 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 à mesure de l'avancement du projet et de l'élargissement du cercle des intervenants. 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).

1. Consultations menées auprès des partenaires / des usagers des 15 projets

Ces consultations ont eu lieu dans le cadre de la mission de diagnostic technique, environnemental, social, de santé et de sécurité des 15 projets. Cette mission qui s'est déroulée du 22 juillet au 01 Aout 2019 a consisté en des visites du panel des experts sur les sites des projets. Ces visites préalablement préparées ont constitué une occasion d'échanger autour des problématiques environnementales, sociales, santé et sécurité entre l'équipe des experts, les membres du MCA, les porteurs des projets, les partenaires du projet et les éventuels usagers. Ce fut également l'occasion pour poser toutes les questions et éclaircissements autour du projet dans sa globalité.

Tableau 6 : programme des rencontres

	Villes	Casablanca	Casablanca	Tanger	Béni Mellal	Ouarzazate	Meknès	Fes	Oujda	Ouazzane
		Lundi 22 Juillet	Mardi 23	Mercredi 24	Jeudi 25	Vendredi 26	Lundi 29	Mardi 30	Mercredi 31	Jeudi 01 Aout
Matin	9h	Centre de formation dans les métiers du transport et de la logistique Tit Mellil-Casa	Institut Supérieur du Bâtiment ISB Casablanca	Institut de Technologie Hôtelière et Touristique de Tanger		Institut Spécialisé de Technologie Appliquée Hôtelière et Touristique Ouarzazate	Institut des Arts Traditionnels de Meknès IAT à Meknès	Institut de développement en artisanat-IAT Ain nokbi	Institut de FP aux métiers de la santé et de l'action sociale IFMSAS Oujda	Centre régional de formation en élevage de petits ruminants de Bellota - Ouezzane
	10h30	Institut Spécialisé des Métiers de l'Aéronautique et de la Logistique Aéroportuaire (ISMALA)			Institut de FP aux métiers de la santé et de l'action sociale IFMSAS Beni Mellal (11h)					
Après midi	14h	Centre de formation Had Soualem	Ecole marocaine de boulangerie et de pâtisserie (EMBP)	Institut pluridisciplinaire des métiers portuaires, de la logistique et de l'industrie			Institut de FP aux métiers de la santé et de l'action sociale IFMSAS Meknès	Centre national de formation professionnelle du BTP		

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 8 : 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	<ul style="list-style-type: none"> Diagnostic/dé mariage du projet 	<ul style="list-style-type: none"> Divulgateion d'informations sur le projet, ses activités, son calendrier d'exécution, ses impacts, ses risques et sa performance environnementaux et sociaux Mise en place dans ces bureaux du système de gestion des plaintes et doléances ; 	<ul style="list-style-type: none"> Centres d'information ouverts au niveau de chaque établissement ciblé avec horaires d'ouverture définis : Mise à disposition des documents E&S préparés pour le projet Panneaux affichant les informations sur le projet Adresse email et téléphone pour communiquer avec le projet Dépliant informant sur l'ouverture des centres d'information 	Ouverture des centres : 2019 et Durant la mise en œuvre du projet	MCA-Morocco OFPPT BET chargé de la mise en œuvre du PEPP
	<ul style="list-style-type: none"> EIES 	<ul style="list-style-type: none"> Information des parties affectées et des parties intéressées sur le projet et sur ses risques et impacts environnementaux et sociaux potentiels Leur consultation sur les mesures de mitigation de ces impacts 	<ul style="list-style-type: none"> Réunions publiques dans chaque établissement ciblé : Présentation sommaire sur le projet Présentation sommaire des risques et impacts du projet tels qu'identifiés par l'EIES 	Fin 2019/début 2020	MCA-Morocco OFPPT BET chargé de l'EIES et de la

Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP)

Phase du cycle de vie du projet	Activité du projet	Activités d'information/Consultation	Moyens/soutiens	Calendrier indicatif	Responsabilité
			<ul style="list-style-type: none"> Divulgence d'un résumé non technique de l'EIES 		mise en œuvre du PEPP
	<ul style="list-style-type: none"> CPR 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> Diffusion du CPR 	2020	MCA
	Gestion des plaintes	Gestion des plaintes conformément à la procédure présentée dans le présent PEPP	Mise en place d'un système de recueil et de traitement des plaintes (voir partie suivante de ce PEPP).	2019 et tout au long du projet.	MCA-Morocco Ministères OFPPT BET chargé de la mise en œuvre du PEPP
Phase travaux	Activités de construction	<ul style="list-style-type: none"> Information des différentes catégories de PAPs (riverains, élèves, personnel enseignant et administrative) de l'organisation et du calendrier des travaux. Information continue des PAPs et des autres parties intéressées sur l'avancement du projet et sur sa 	<ul style="list-style-type: none"> Affichage 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 	Le long de la phase travaux	MCA-Morocco Ministères OFPPT

Phase du cycle de vie du projet	Activité du projet	Activités d'information/Consultation	Moyens/supports	Calendrier indicatif	Responsabilité
		performance environnementale et sociale	la disposition des PAPs et des PP intéressées.		
	Gestion des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> • Information des parties affectées par les travaux de l'existence du Système de gestion des plaints • Recueil et gestion des plaints, en particulier celles relatives aux travaux, conformément à la procédure présentée dans ce PEPP • Inclure une brève analyse des plaintes reçues dans le rapport annuel de suivi du projet 	<ul style="list-style-type: none"> • Dépliant • Système de gestion des plaints (outils de recueil et d'enregistrement des plaintes et mécanisme de traitement) 	Tout au long du projet	MCA-Morocco Ministères OFPPT BET chargé de la mise en œuvre du PEPP
Exploitation des centres de formation		Divulgateion continue des informations sur la performance environnementale et sociale du projet	<ul style="list-style-type: none"> • 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 	Tout au long du projet	Ministères OFPPT
	Gestion des plaintes	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	Ministères OFPPT

Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP)

Phase du cycle de vie du projet	Activité du projet	Activités d'information/Consultation	Moyens/soutiens	Calendrier indicatif	Responsabilité
					Gestionnaires des centres de formation

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).

2. La consultation publique

Un plan de consultation publique sur l'impact environnemental et social du projet a été conçu et mis en œuvre du 19 au 29 novembre 2019 au niveau de 13 projets du fonds Charaka. La consultation publique au niveau du Centre de formation dans les métiers du transport et de la logistique Tit Mellil-Casa et de l'Institut Spécialisé des Métiers de l'Aéronautique et de la Logistique Aéroportuaire (ISMALA) n'ont pas pu avoir lieu à temps, elles seront reprogrammées ultérieurement.

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,
- Présenter les impacts du projet, pendant la phase travaux et la phase exploitation, et les mesures d'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.
- Recueillir, éventuellement, des remarques techniques du public qui pourraient être intégrées dans les documents d'APD,

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 animée 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 2 parties :

- 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

Plan d'Engagement des Parties Prenantes (PEPP)

- 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.

Tableau 7 : Planning de la consultation publique

	19-nov	20-nov	21-nov	22-nov	25-nov	26-nov	27-nov	28-nov	29-nov
Villes	Oujda	Fès	Meknès	Ouazza ne	Tanger	Casabla nca	Casabla nca	Béni- Mellal	Ouarzaz ate
Matin	CFP 32	CFP 2	CFP 3	CFP 79 (10:30) site Bellouta	CFP 4	CFP 56	CFP 28	CFP 24 (9h30)	CFP 72-1 (9h30)
Après midi		CFP 7	CFP 36		CFP 71	CFP 76	CFP 27		

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.

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 doléances³.

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. Dans le cas des nouvelles créations, ce centre sera érigé au niveau du chantier. Il s'agira d'étendre les champs de compétences des services administratifs existant au sein du centre pour couvrir le recueil et l'enregistrement **des doléances**. Il est préférable que cette cellule soit **coiffée directement par le directeur du centre** de formation ou le cas échéant du superviseur du chantier de l'AT⁴. 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 dans le cas des reconversions et des extensions et dans le bureau du chantier dans le cas des créations.

Par ailleurs, un registre est ouvert au niveau de chaque centre/chantier 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

³ En plus du registre, une adresse mail et un numéro de téléphone seront affichée pour recueillir les messages écrits et oraux des plaignants

⁴ Personne permanente mobilisée par le bureau d'études techniques

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.

1. 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.

2. 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 et de création des centres de formation, 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 stagiaires et le staff administratif si les travaux se déroulent en pleine période de formation ;
 - 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.

2.1. Etapes du mécanisme

- Recueil et traitement administratif/technique des plaintes (Etape 1)

Comme précisé, les plaintes peuvent être reçues via plusieurs canaux (numéro de téléphone, directeur du centre, superviseur du chantier, adresse mail, registre.). Elles doivent toutes, être transcrites dans le registre des doléances pour assurer la traçabilité et le suivi de la plainte. Une assistante aux personnes vulnérables (analphabètes...) doit être dispensée par le superviseur du chantier ou un des responsables du centre de formation pour aider toutes les catégories à déposer leurs plaintes.

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 ou le superviseur du chantier (voir plus haut). Au niveau de chaque établissement/projet, le superviseur du chantier ou le gestionnaire de du centre reçoit la plainte, l'examine, et l'affecte pour résolution au service concerné au sein de l'établissement, 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. 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.

- 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 MCA 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 porteur du projet ;
- 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)
- Un représentant du MCA

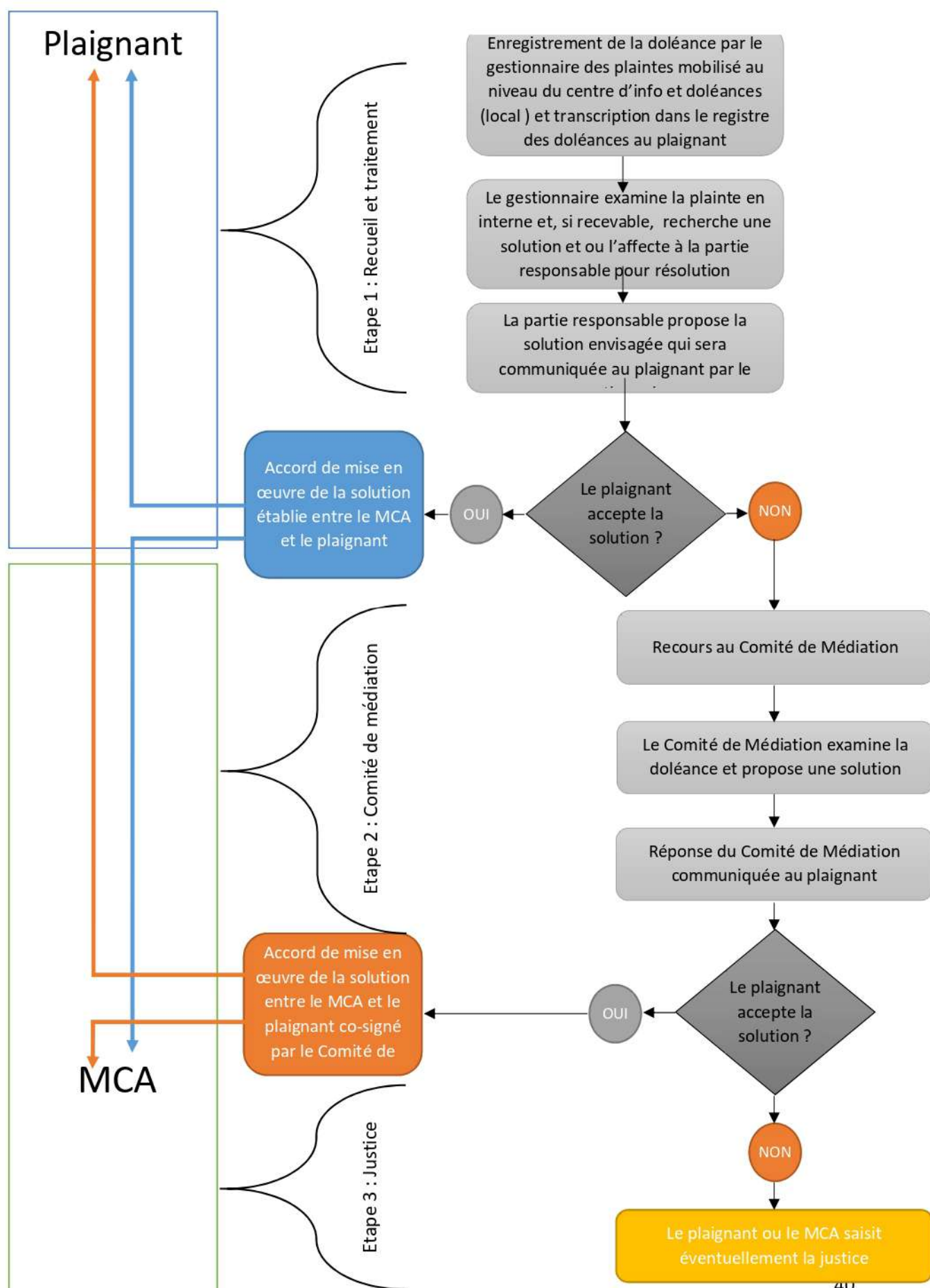
Si la résolution proposée par le comité de médiation est satisfaisante pour le plaignant et pour la partie visée par la plainte, la plainte peut être clôturée. Dans le cas contraire, le plaignant est invité à rechercher une résolution par les moyens légaux à sa disposition. En effet, conformément aux 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.

- 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



2.2. 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/ création des centres de formation, la collecte et le traitement des plaintes couvrent toute la période de la mise en œuvre du projet.

Tableau 9 : 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 : Elève, Voisins
Régionale	Plainte portant sur plusieurs établissements	Plaignant ayant une influence régionale Exemples : ONGs

2.3. Consolidation des statistiques relatives aux plaintes

Outre la tenue d'un registre des plaintes, l'AT se chargera du recueil et du dépouillement régulier des doléances, ainsi que leur catégorisation. Pour une meilleure gouvernance du système de gestion des doléances, une base de données sera créée et gérée au niveau central, . En fonction de la nature des suites données aux plaintes, celles-ci empruntent deux circuits de feed-back, aussi bien aux plaignants qu'au MCA :

1. En cas de traitement local de la plainte le MCA est juste informé au même titre que le plaignant ;
2. En cas de difficultés de traitement local, le MCA est informé et sollicité pour action, et le feedback vers le plaignant devrait permettre à celui-ci de prendre connaissance des suites données à sa plainte.

Cette base de données servira de base de concertation mensuelle entre l'AT et la MO sur la recevabilités et les suites à donner aux plaintes.. 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.

2.4. 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).

Pour uniformiser l'enregistrement des plaintes au niveau de tous les centres, un modèle de feuille du registre est annexé à ce document et sera utilisé pour la documentation de toutes les plaintes ou doléances reçues.

2.5. 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 les ministères de tutelle, les organisations professionnelles, l'OFPPT, les agences gouvernementales, les CT et le MCA) 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 et réseaux sociaux

Les sites web tels que celui du MCA-Morocco et de l'OFPPT 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 les ministères de tutelles et/ou l'OFPPT 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.

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 le MCA. Au niveau local, ce sont les superviseurs du chantier et les responsables des centres qui seront en charge de la collecte et du traitement préliminaire des plaintes. Ces entités 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.

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.

4. Moyens

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

- Un registre pour la collecte des doléances
- Petit mobilier et équipement de bureau ;
- Ordinateur avec liaison internet ;
- Affichage des canaux de réception des doléances (Superviseur du chantier, responsable centre, numéro de téléphone, Adresse mail...)
- 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 des relatives aux volets ESP (Performance Environnementale et sociale) et GIS (Genre et Inclusion Sociale) du projet d'appui à la création ou l'extension de centres de formation professionnelle gérés dans le cadre de Partenariats Public-Privé ainsi que la réhabilitation et la reconversion de centres publics de formation professionnelle existants, 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.

Annexe : Modèle du registre des doléances

[illegible]