

JUILLET 2024

# RESUME NON TECHNIQUE DE

Projet de la station modulaire de dessalement des eaux de mer à Jorf Lasfar et conduites d'adduction des communes de Moulay Abdellah, EL Jadida, El Haouzia et Azzemour en eau potable par l'Office Chérifien des Phosphates

# | Rapport Provisoire

PROJET DE LA STATION DE DESSALEMENT DES EAUX DE MER A JORF LASFAR ET CONDUITES D'ADDUCTION DES COMMUNES DE MOULAY ABDELLAH, EL JADIDA, EL HAOUZIA ET AZZEMOUR



**Pour:** European Bank of Reconstruction & Development

**Préparé par:** Aicha Firaouni & Mohammed TAIBI

**Revu par:** Morgan Perret

**IBIS Ref:** 155-4031

**Signé par:**

**Position:** Directeur Associé

**Date:** 1 July 2024

This report has been prepared by Investors' Boutique In Sustainability North Africa SARL (ICE 02741976000055), with all reasonable skill, care, and diligence within the terms of the contract with the client, incorporating our standard terms and conditions of business and taking account of the resources devoted to it by agreement with the client. We disclaim any responsibility to the client and others in respect of any matters outside the scope of the above.

# SOMMAIRE

	<b>RESUME NON TECHNIQUE .....</b>	<b>4</b>
1.1	En quoi consiste le projet ? .....	4
1.2	Où se situe le projet ? .....	4
1.3	Qui finance le projet ? .....	6
1	1.4 Quelle est la catégorisation du projet ? .....	6
	1.5 Comment ont été évalués les impacts du projet ? et Y a-t-il une opportunité de commenter le projet ? .....	6
	1.6 Quelles étaient les alternatives du projet ? .....	6
	1.7 Quels sont les acteurs du projet ? .....	7
	1.8 Engagement des parties prenantes .....	7
	<b>IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX.....</b>	<b>8</b>
2	2.1 Opportunités d'emploi et commerciales .....	8
	2.2 Utilisations des terres .....	8
	2.3 Ressources en eau .....	8
	2.4 Réchauffement climatique .....	9
	2.5 Transport .....	9
	2.6 Vibrations et bruit .....	9
	2.7 Qualité de l'air ambiant .....	9
	2.8 Biodiversité .....	10
	2.9 Gestion des effluents Liquides .....	10
	2.10 Gestion des déchets solides .....	10
3	2.11 Patrimoine archéologique et culturel .....	10
	<b>GESTION DES DOLEANCES.....</b>	<b>11</b>
	3.1 Voies d'introduction des doléances durant la Phase de construction .....	11
	3.2 Voies d'introduction des doléances durant la Phase d'exploitation .....	11

## LISTE DES FIGURES

Figure 1: Zone d'implantation de la station de dessalement à Jorf Lasfar	5
Figure 2: Mécanisme de gestion de plaintes	11

# RESUME NON TECHNIQUE

Ce Résumé Non Technique (RNT) de l'Etude d'Impact environnemental et Social (EIES) de la station modulaire de dessalement des eaux de mer à Jorf Lasfar et conduites d'adduction des communes de Moulay Abdellah, El Jadida, El Haouzia et Azemmour en eau potable par l'Office Cherifien des Phosphates (ci-après dénommé « le **Projet** » dans la suite du rapport) est destiné à en faciliter la compréhension par un public non spécialiste, ainsi que de l'informer sur les décisions prises relatives au projet et ses conséquences sur l'environnement biophysique et humain.

1

## 1.1 EN QUOI CONSISTE LE PROJET ?

Le programme d'urgence eau du Groupe OCP inclut le projet de dessalement de l'eau pour l'alimentation du complexe OCP JORF LASFAR et des villes d'EL JADIDA et d'AZEMMOUR.

Après une année (2022) caractérisée par une sécheresse intense et une pression accrue sur les ressources en eau dans tout le pays, en particulier dans le bassin Oum Er Rbia, un Plan d'urgence a été instauré afin de garantir l'approvisionnement en eau industrielle des sites OCP à Jorf Lasfar, en leur permettant de répondre à 100% de leurs besoins en eau à partir de sources non conventionnelles d'ici la fin de 2023. Ainsi, ce programme contribuera à soutenir l'amélioration de la capacité de production de l'OCP S.A, sans utiliser les ressources naturelles. De plus, il sera possible de réorienter les ressources en eau OCP libérées vers le renforcement de l'utilisation locale de l'eau potable dans le bassin Oum Er Rbia. Ainsi, OCP a pris la décision, en collaboration avec toutes les parties prenantes impliquées, de créer des capacités de dessalement supplémentaires pour assurer la fourniture d'eau potable à EL JADIDA, qui pourrait être étendue à Azemmour en 2023-2024.

Le projet peut être subdivisé en deux grandes parties:

- Installation d'une unité de dessalement modulaire à Jorf Lasfar.
- Installation d'une conduite d'adduction d'eau potable vers El Jadida et Azemmour.

Le bureau d'études JESA a été désigné par le groupe OCP pour effectuer l'Etude d'Impact sur l'Environnement (EIE) de ce projet, en respectant les dispositions de la loi marocaine n°12-03 et ses décrets d'application.

L'objectif de cette étude est d'évaluer et de repérer les conséquences du projet sur l'environnement, tout en suggérant des mesures pour améliorer son intégration dans le milieu récepteur, afin de réduire, compenser et éliminer les effets négatifs. Par conséquent, l'objectif principal de cette étude est d'atteindre un projet environnemental et social optimal tout en respectant les exigences techniques et économiques liées à son exécution.

A noter qu'actuellement, l'eau nécessaire à la plate-forme OCP de Jorf Lasfar est fournie par :

- L'usine de dessalement ;
- L'Office National de l'Eau et de l'Electricité - Branche Eau ;
- L'eau arrivant avec le phosphate de la mine de Khouribga (Slurry pipeline).

Par conséquent, l'objectif principal du projet de dessalement de l'eau sur le site de Jorf Lasfar dans le cadre de son programme d'urgence sera de :

- Prendre en charge l'autosuffisance en eau du complexe OCP Jorf Lasfar en utilisant des ressources d'eau non conventionnelles pour répondre aux besoins croissants du programme industriel du groupe OCP ;
- Réduire son impact environnemental en préservant les ressources alternatives ;
- Diminuer la facture d'électricité de fonctionnement en bénéficiant du bilan énergétique positif du site Jorf Lasfar ;
- Alimenter les villes d'El Jadida et Azemmour, ainsi que les communes de Moulay Abdellah et El Haouzia en eau dessalée tout en contribuant à la préservation des ressources en eau conventionnelles de la région, en particulier dans le bassin d'Oum Errabia.

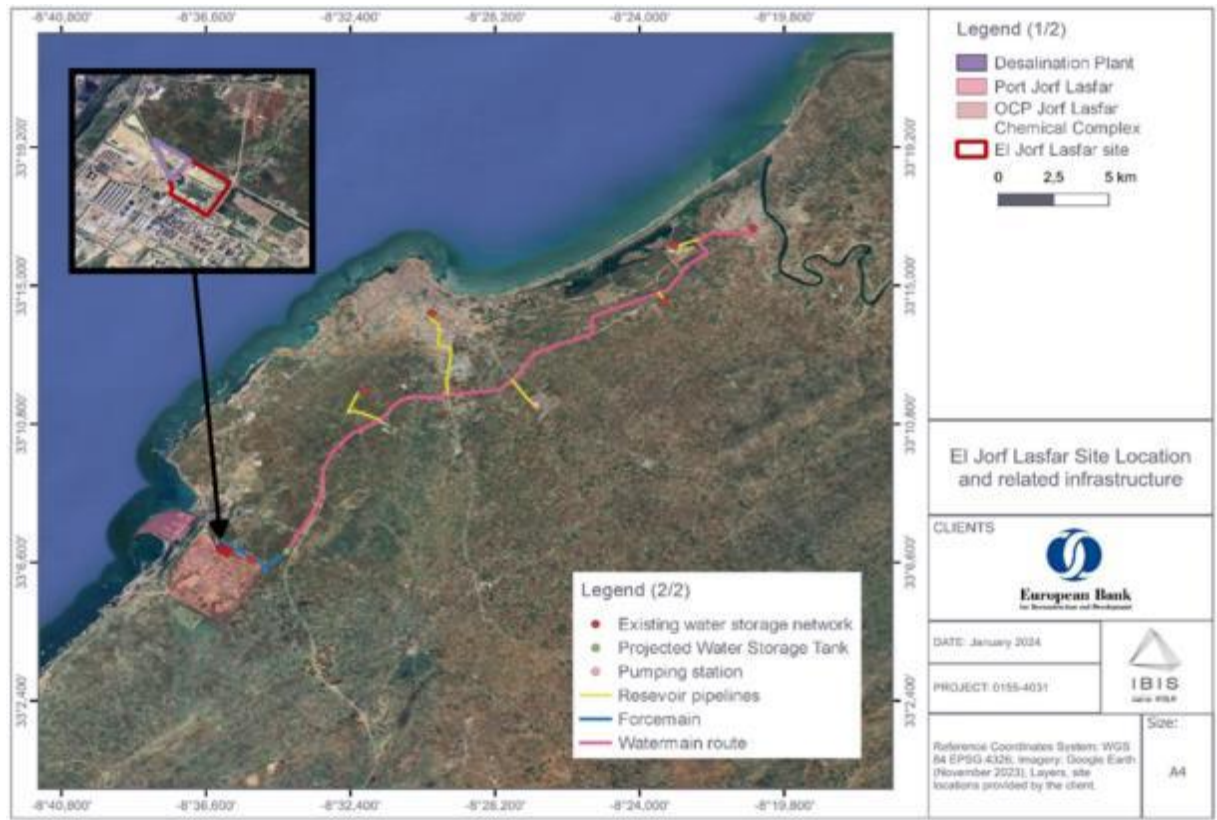
## 1.2 OU SE SITUE LE PROJET ?

### Station modulaire de dessalement

Le site d'implantation de la station de dessalement est limitrophe de la station existante en exploitation à l'intérieur du complexe industriel de l'OCP à Jorf Lasfar (figure 2). Ce dernier, est situé à environ 25 Km au Sud de la ville d'El Jadida. Il est accessible par la route régionale 301 reliant El Jadida et Safi, la route régionale 316 assurant l'accès à la route nationale N1 et par l'autoroute A5.

Le site de la station de dessalement modulaire est facilement accessible depuis la voirie existante au sein du complexe de l'OCP et se situe administrativement à la Commune Moulay Abdellah.





**Figure 1: Zone d'implantation de la station de dessalement à Jorf Lasfar**

Dans le cadre du projet, deux réservoirs sont projetés. Un premier Réservoir d'une capacité de 5 000 m<sup>3</sup> pour l'eau dessalée brute. Ce réservoir sera semi enterré et sera implanté limitrophe de la station de dessalement existante à l'intérieur du Site OCP (terrain OCP).

Le deuxième réservoir pour l'eau déminéralisée destinée à l'alimentation de la ville d'El Jadida en eau potable. Ce réservoir est semi enterré également d'une capacité de stockage de 15 000 m<sup>3</sup> et est situé à l'extérieur au nord du site de l'OCP.

Le réseau d'adduction d'eau potable projeté dans le cadre du projet assurera l'acheminement l'alimentation en eau depuis la source (stations de dessalement) vers les réservoirs de stockage et en conséquence le lieu de consommation notamment le château d'eau de la ville d'El Jadida en passant par les réservoirs, de Moulay Abdellah, d'El Haouzia, PUMA et de la RADEEJ (zone Mazagan).

Les conduites d'adduction traverseront les communes de Moulay Abdellah, El Haouzia, El Jadida et Azemmour.

Un réseau d'adduction est projeté dans le cadre du projet afin d'assurer l'acheminement et l'alimentation en eau potable depuis la source (stations de dessalement) vers les réservoirs de stockage :

- Phase 1 : de la station modulaire Jorf Lasfar à la ville d'El Jadida (Réservoir Ibn Badiss) (23,2 km)
- Phase 2 : de la station modulaire Jorf Lasfar à la commune Moulay Abdellah et d'El Jadida à la ville d'Azemmour (Réservoir d'Azemmour) (21,95 km)

### 1.3 QUI FINANCE LE PROJET ?

La Banque européenne pour la reconstruction et le développement (BERD) envisage de fournir un financement à l'OCP, une entreprise publique marocaine spécialisée dans la production d'engrais à base de phosphate et de produits connexes. En raison des sécheresses sévères au Maroc, le gouvernement a lancé un "Programme d'urgence pour l'eau" qui implique un partenariat avec l'OCP pour mobiliser de manière durable les ressources en eau par le dessalement de l'eau de mer. Ce partenariat vise à répondre aux besoins en eau industrielle des installations de l'OCP à Jorf Lasfar, tout en fournissant de l'eau potable aux municipalités voisines. Le prêt de la BERD soutiendrait la construction d'installations de dessalement de l'eau de mer et leur raccordement aux installations industrielles de l'OCP. Le projet a fait l'objet d'études locales des impacts environnementaux (EIE) pour se conformer aux exigences légales et réglementaires.

Cette EIES est considérée comme un outil de gestion du Projet. Elle donne des indications à l'autorité administrative concernant la décision à prendre concernant la réalisation du projet. Elle offre la possibilité de repérer, anticiper et évaluer les répercussions néfastes du projet sur l'environnement et les communautés, ainsi que de formuler des recommandations. Elle fait connaître le projet au public et encourage sa participation à la prise de décision concernant sa mise en œuvre.

### 1.4 QUELLE EST LA CATEGORISATION DU PROJET ?

Sur la base de la liste de catégorisation des risques environnementaux et sociaux de la BERD (révisée en 2014), les projets de dessalement, tels que le projet de Jorf Lasfar, relèvent de la section E.36 Collecte, traitement et distribution de l'eau qui présentent des risques et des impacts environnementaux et sociaux moyens et limités, et qui pourraient facilement être évités ou atténués par des mesures techniquement et financièrement réalisables, ce qui confirme la catégorisation B du projet conformément à la politique E&S de la BERD de 2019.

### 1.5 COMMENT ONT ETE EVALUE LES IMPACTS DU PROJET ? ET Y A-T-IL UNE OPPORTUNITE DE COMMENTER LE PROJET ?

L'étude d'impact environnemental et social (EIES) du projet a été réalisée par le bureau d'étude JESA, en intégrant des enquêtes publiques approfondies, conformément au décret 2-04-564. D'une durée de 20 jours, ces enquêtes se sont déroulées du 04 au 24 février 2023. Le dossier d'enquête publique du projet, déposé sur la plateforme numérique "CRI-Invest", comporte plusieurs volets. Il comprend une fiche d'information qui met en évidence les principales caractéristiques techniques du projet soumis à l'enquête publique. En outre, il y a un résumé du projet clair et compréhensible pour le public qui contient des informations et des données clés de l'étude d'impact sur l'environnement, en mettant notamment l'accent sur les impacts positifs et/ou négatifs du projet sur l'environnement et les mesures prévues pour atténuer les effets négatifs. Le dossier comprend également un plan du site qui délimite la zone d'impact prévue du projet, ainsi qu'une collection de documents administratifs relatifs au projet. Pendant cette période, aucune remarque ou observation n'a été consignée dans les registres respectifs. L'aboutissement de ce processus a conduit à l'acceptabilité environnementale le 6 février 12 avril 2023 par la CRUI (Centre Régional d'Investissement Unifié).

### 1.6 QUELLES ETAIENT LES ALTERNATIVES DU PROJET ?

La Politique Environnementale et Sociale (PES) de la BERD de 2019 et ses exigences de performance (PR) exigent que l'Étude d'Impact Environnemental et Social (ESIA) identifie et analyse les alternatives du projet, y compris le choix de l'emplacement, les technologies utilisées, et l'alternative "sans projet".

L'alternative "sans projet" n'a pas été envisagée en raison des graves problèmes de pénurie d'eau au Maroc et de la nécessité cruciale de sécuriser un approvisionnement en eau dessalée pour répondre aux besoins en eau potable du complexe industriel Jorf Lasfar et de la ville d'El Jadida, ainsi que pour mettre fin à l'utilisation de l'eau potable dans le complexe industriel de l'OCP.

L'Étude d'Impact Environnemental et Social du projet de dessalement d'eau de mer de Jorf Lasfar a inclus une analyse des variantes des réseaux de distribution d'eau, en examinant quatre alternatives. Ces alternatives ont été évaluées en fonction de divers critères techniques, environnementaux et sociaux, tels que la présence de câbles enterrés, la largeur des routes, le flux de trafic et la densité de population. L'analyse a évalué les avantages, les inconvénients et les risques de chaque option, aboutissant à une priorisation grâce à une matrice de décision multicritères. Cette méthode a permis d'identifier l'option ayant le moins d'impact sur les infrastructures existantes,

réduisant la congestion dans les réseaux souterrains, et minimisant les effets sur les zones densément peuplées et la circulation, diminuant ainsi les risques potentiels pour la santé et la sécurité des communautés et réduisant les impacts liés à l'occupation des terres.

## 1.7 QUELS SONT LES ACTEURS DU PROJET ?

Le Maroc a lancé des efforts dirigés par l'État pour faire face au déficit en eau, notamment dans le bassin de l'Oum-Er-Rbia, en raison de cinq années consécutives de sécheresse prolongée. À cette fin, un partenariat entre l'État marocain, représenté par le Ministère de l'Eau, et l'OCP a été établi pour la construction de l'usine de dessalement d'eau de mer à Jorf Lasfar.

En 2022, l'OCP a créé OCP GreenWater (OGW) pour développer et exploiter l'usine de dessalement d'eau de mer dans le complexe industriel de Jorf Lasfar. OGW fournira de l'eau à la Régie Autonome De Distribution D'eau Et D'électricité d'El Jadida (RADEEJ).

En 2022, l'OCP a engagé JESA comme contractant pour l'Ingénierie, l'Approvisionnement, la Construction et la Maintenance pour le projet. La construction du projet de dessalement a impliqué les entreprises suivantes sous la supervision de JESA:

- **Consortium MCT & ESLY** : Travaux de génie civil (administration, bassins, zones de stockage de matières dangereuses, structures de couverture)
- **IONExchange & Foreverpure** : Trains d'osmose inverse
- **NGE** : Réservoir
- **Consortium AMITEC-EGCA** : Réseau de distribution d'eau

## 1.8 ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

Un plan d'engagement des parties prenantes a été élaboré pour identifier les parties prenantes, y compris les personnes affectées et autres parties intéressées. Il contient aussi un mécanisme de traitement des plaintes. Ce plan d'engagement des parties prenantes est consultable sur le site de la BERD.

# IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX

## 2.1 OPPORTUNITES D'EMPLOI ET COMMERCIALES

2 Le projet aura des impacts positifs sur l'activité socio-économique. Les principales retombées économiques incluent les prestations d'ingénierie confiées à des prestataires de services et des laboratoires spécialisés, l'enrichissement du commerce et de l'industrie dans la zone d'étude, la création d'emplois locaux et le potentiel clientèle des petits commerces environnants. Le projet permettra ainsi de créer 700 emplois directs et indirects durant la phase construction ainsi que 70 emplois directs et plus de 200 indirect durant la phase exploitation.

## 2.2 UTILISATIONS DES TERRES

Aucune expropriation de terres n'a été nécessaire pour le projet. La station de dessalement de Jorf Lasfar a été bâtie sur une parcelle de 12,5 hectares se trouvant au sein du complexe industriel de Jorf Lasfar et appartenant à l'OCP.

Le tracé de la conduite d'approvisionnement de la ville d'El Jadida en eau a été sélectionné afin de minimiser et d'éviter tout impact sur les terrains privés. Plus précisément, les conduites d'eau passent sur l'emprise de l'autoroute Jorf Lasfar – El Jadida pour éviter les processus d'expropriation, et pour laquelle une autorisation de passage a été obtenue auprès d'Autoroute Du Maroc. Les itinéraires choisis visent à éviter la nécessité d'acquérir des terres auprès de propriétaires privés en utilisant autant que possible les emprises des infrastructures existantes.

Le projet a nécessité l'acquisition d'une seule parcelle de terrain privé, sécurisée via un achat à l'amiable. Positionnée au nord et en dehors du site de l'OCP, cette parcelle accueille le réservoir de 15 000 mètres cubes destiné au stockage de l'eau minéralisée pour répondre aux besoins en eau potable de la ville d'El Jadida.

## 2.3 RESSOURCES EN EAU

L'eau de mer sera utilisée pour la désalinisation, et aucun prélèvement d'eau douce souterraine ou superficielle ne sera nécessaire. En effet, le projet contribuera à la préservation des ressources en eau de la région d'El Jadida utilisera des ressources en eau non conventionnelles pour le programme industriel du groupe OCP, réduira l'impact environnemental en préservant les ressources en eau conventionnelles et ce en permettant d'économiser 100 Millions de mètres cubes d'eau potable annuellement.



## 2.4 RECHAUFFEMENT CLIMATIQUE

Les besoins en électricité de la station de dessalement sont satisfaits à hauteur de 40% par un système de cogénération (à partir de la vapeur produite pour les unités sulfuriques associées à un processus industriel exothermique), réduisant ainsi l'empreinte carbone du projet et les émissions de gaz à effet de serre.

## 2.5 TRANSPORT

La réalisation du projet n'induirait aucun contournement de la route. Les accès actuels seront préservés et les équipements de dessalement seront livrés par la route, ce qui engendrerait des perturbations mineures et temporaires au cours des travaux, sans pour autant, porter atteinte à d'autres infrastructures.

## 2.6 VIBRATIONS ET BRUIT

Aucune vibration ne sera générée durant les phases construction et exploitation. Concernant le bruit, la population avoisinante est un peu éloignée du site d'implantation du projet (La plus proche habitation 1 km de la station de dessalement), et le bruit émis du chantier reste non perceptible au-delà de l'emprise du projet.

En ce qui concerne les travaux relatifs à la pose de la conduite d'adduction, la zone de travaux se situe dans une zone principalement rurale et mitoyenne de terrains agricoles, en plus de la zone urbaine au niveau des villes et des zones urbanisées. La phase travaux engendrerait une nuisance sonore liée aux travaux relatifs à la pose de la conduite. Ces nuisances sonores pourraient cependant être faiblement perceptibles par la population avoisinante rurale, et ce, compte tenu du bruit de fond qui est déjà présent dans la zone d'étude liés au trafic routier au niveau de l'Autoroute A1.

Ainsi, le caractère temporaire et ponctuel de la phase des travaux permet de conclure que l'impact sur l'ambiance sonore reste d'une importance mineure et sans conséquences notables sur l'environnement global et les niveaux de bruit resteront dans les limites légales.

## 2.7 QUALITE DE L'AIR AMBIANT

Durant la phase de construction, les émissions seront principalement dues aux équipements mobiles pendant la construction, avec des impacts jugés non significatifs. Durant la phase exploitation, aucun impact sur la qualité de l'air ambiant n'est anticipé en raison de l'absence de source d'émission dans le processus de dessalement.

## 2.8 BIODIVERSITÉ

L'Etude d'Impact Environnemental et Social du projet de dessalement de Jorf Lasfar a contenu une évaluation détaillée de la biodiversité, couvrant la faune terrestre et marine (y compris l'ichtyofaune, les amphibiens, l'avifaune, les mammifères, le zooplancton et l'herpétofaune), ainsi que la flore (habitats naturels, phytoplancton et macrophytes benthiques) dans et autour des zones d'implantation du projet. Au cours de cette évaluation, aucune espèce en danger ou habitat critique n'a été identifié dans les environnements terrestres ou marins (qui ont tous deux une faible valeur écologique en raison des infrastructures portuaires et industrielles environnantes) et aucun impact négatif significatif n'est anticipé pendant les phases de construction et d'exploitation du projet. De plus, le Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) mettra en œuvre un programme de suivi écologique marin complet qui inclura des relevés réguliers de la biodiversité pour suivre la dynamique des populations et la santé de la faune et de la flore marines, avec un accent particulier sur les espèces sensibles telles que les mollusques; l'évaluation de l'état des habitats essentiels tels que les herbiers marins et les récifs intertidaux, ainsi que la surveillance des niveaux de plancton, y compris le phytoplancton et le zooplancton.

## 2.9 GESTION DES EFFLUENTS LIQUIDES

Pendant la phase opérationnelle, les eaux usées produites par le processus de dessalement, principalement la saumure (environ 6 600 mètres cube par heure), seront mélangées avec l'eau de mer utilisée pour le refroidissement des différentes unités opérant au sein du complexe industriel de Jorf Lasfar, ce qui représentera seulement 2 % du volume total à être rejeté en mer via les conduites d'évacuation existantes. De plus, les effluents industriels générés par le nettoyage des filtre et des membranes des modules d'osmose inverse seront neutralisés avant d'être réutilisés comme eau de procédé au niveau du complexe industrielle de Jorf Lasfar. Aussi, le Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) mettra en œuvre un programme bimensuel de suivi de la qualité de l'eau marine incluant principaux paramètres physico-chimique : pH, température, turbidité, conductivité, chlore libre, solides en suspension, solides totaux dissous.

## 2.10 GESTION DES DÉCHETS SOLIDES

Les déchets générés pendant la phase de construction incluent principalement des déchets recyclables (par exemple : verre, carton, papier, métaux ferreux et non ferreux), domestiques et dangereux (par exemple : huiles usagées, lubrifiants). Pendant les phases d'exploitation, les installations de dessalement généreront principalement des déchets domestiques, des dangereux (emballages de produits chimiques, huiles usagées) et des cartouches de filtres des unités de filtration modulaires.

Pour les phases de construction et d'exploitation, les flux de déchets recyclables, ménagers et dangereux sont collectés, triés et stockés sur des plateformes dédiées partagées dans le complexe industriel de Jorf Lasfar, puis collectés par des prestataires de services de gestion des déchets spécialisés et agréés (VAMUG) pour un traitement, une valorisation ou une élimination future. Un prestataire spécialisé sera contracté afin d'assurer la collecte, le recyclage et la valorisation des cartouches de filtres des unités de filtration modulaires. Aucun impact significatif lié à la gestion des déchets n'est anticipé pour le projet.

## 2.11 PATRIMOINE ARCHÉOLOGIQUE ET CULTUREL

Aucun artefact archéologique ou site patrimonial culturel n'a été signalé durant la phase de construction dans les zones d'implantation du projet, y compris le réseau de distribution d'eau. Par conséquent, le projet n'est pas considéré comme représentant un risque pour les biens archéologiques, patrimoniaux et culturels

## GESTION DES DOLEANCES

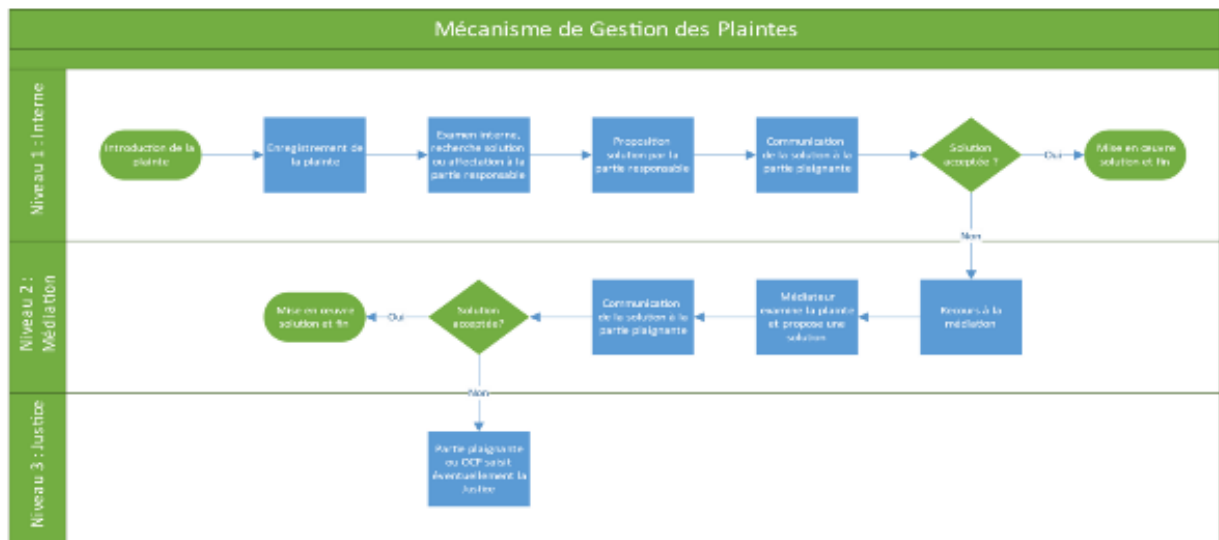
Un mécanisme de gestion des plaintes est proposé pour couvrir les divers aspects d'un projet tout au long de son cycle de vie. Les motifs potentiels de litige incluent les nuisances causées pendant les travaux et les réclamations d'emplois. Les plaintes sont généralement résolues à l'amiable par le biais de la médiation ou de l'arbitrage, évitant ainsi les litiges judiciaires. Le processus comprend trois niveaux :

3

- Le recueil et le traitement administratif/technique des plaintes, suivi d'une proposition de résolution au plaignant.
- La médiation, où un médiateur propose une solution à l'amiable. Le médiateur peut être le gestionnaire des plaintes ou une tierce partie impartiale.
- Le recours à la justice, en dernier recours, si aucune solution satisfaisante n'a été trouvée par les niveaux précédents. Cependant, le mécanisme de gestion des plaintes ne fait pas obstacle au recours judiciaire, conformément aux normes internationales.

Le graphique ci-après présente le résumé du mécanisme proposé :

**Figure 2: Mécanisme de gestion de plaintes**



### 3.1 VOIES D'INTRODUCTION DES DOLEANCES DURANT LA PHASE DE CONSTRUCTION

Durant la phase de construction les voies disponibles sont :

- L'entreprise des travaux : Le point de contact de l'entreprise qui réalise les travaux.
- L'autorité locale (commune)
- Le gestionnaire des plaintes d'OCP (OMBUDSMAN OCP : <https://www.ombudsman-ocp.org/fr/formulaire/>): OMBUDSMAN OCP est une entité indépendante et impartiale qui examine les doléances à l'égard d'OCP (et de toute entité faisant partie du groupe OCP), si les autres voies de recours sont épuisées. Ce gestionnaire offre à son tour deux voies d'introduction des doléances :
  - Le site web d'OMBUDSMAN OCP via un formulaire d'introduction des plaintes (<https://www.ombudsman-ocp.org/fr/formulaire/>).
  - Par voie postale (le Bureau de l'Ombudsman du Groupe OCP P.P : 3 Sidi Maarouf 20280 Casablanca)

### 3.2 VOIES D'INTRODUCTION DES DOLEANCES DURANT LA PHASE D'EXPLOITATION

Durant la phase d'exploitation les plaignant peuvent utiliser les voies suivantes pour enregistrer leurs plaintes :

- Le bureau d'ordre du complexe OCP
- Le gestionnaire de doléance OCP (OMBUDSMAN OCP : <https://www.ombudsman-ocp.org/>)

### **Johannesburg**

3<sup>rd</sup> Floor, 4 Sandown Valley Crescent  
Sandown, Sandton, 2031  
South Africa

### **Cape Town**

2<sup>nd</sup> Floor, The Citadel Building  
15 Cavendish Street  
Claremont, 7700  
South Africa

### **Nairobi**

5<sup>th</sup> Floor, Western Height  
Karuna Road  
Westlands, 00100  
Kenya

### **Casablanca**

59, Boulevard Zerktouni  
6 éme Etage No18  
Morocco

### **Cairo**

Office 5-A2 – Building 3  
The Polygon  
SODIC West Sheikh Zayed  
Egypt

### **Singapore**

9 Raffles Place  
#26-01 Republic Plaza  
Singapore. 048619

### **Hong Kong**

19/F, Lee Garden One  
33 Hysan Avenue  
Causeway Bay  
Hong Kong

### **Paris**

3 Rue de l'Arrivée  
75749 Paris  
Cedex 15  
France