



IBIS
PART OF SLR

JUILLET 2024

PLAN D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

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

Plan d'engagement des parties prenantes

Investors' Boutique In Sustainability North Africa SARL (ICE 02741976000055)

GRILLE DE REVISION

Réf	Date	Responsable	Vérification	Description
01	08/05/2024	Yasmine El Mediouri	Morgan Perret	Draft PEPP
02				

TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION ET RESUME DU PROJET.....	5
1.1	Description générale	5
1.2	Objectifs du présent plan d’engagement des parties prenantes	5
1.3	Justification du choix du projet.....	5
1.4	Description du projet	6
	Usine de dessalement.....	6
	Réservoirs	7
	Réseau d’alimentation en eau	7
1.5	Participants au projet.....	7
1.6	Activités d’information et de consultation passées	7
2	EXIGENCES EN MATIERE D’ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES.....	8
2.1	Aperçu	8
2.2	Réglementations nationales.....	8
2.3	Exigences de la BERD.....	8
3	IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES ET DES METHODES DE COMMUNICATION... 	9
3.1	Objectif.....	9
3.2	Identification et analyse des parties prenantes	9
3.3	Analyse des parties prenantes	11
3.4	Approche pour les groupes vulnérables.....	11
4	PROGRAMME D’ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES	12
4.1	Principes	12
4.2	Matrice d’engagement des parties prenantes	12
4.3	Rôles et responsabilités.....	14
4.4	Coordonnées de l’agent de liaison	14
4.5	Communication et sensibilisation	15
5	MECANISME DE REGLEMENT DES GRIEFS	15
5.1	Objectif.....	15
5.2	Signalement et résolution des griefs	16
5.3	Voies d’introduction des doléances	16
	Phase de construction	16
	Phase d’exploitation	16
5.4	Types de plaintes :.....	Error! Bookmark not defined.
5.5	Étapes du mécanisme.....	16
5.6	Données statistique relative aux plaintes	17

5.7	Délai de traitement	18
5.8	Confidentialité et anonymat	18
6	REPORTING	18
6.1	Rapport sur le plan D'ENGAGEMENT DES parties prenantes	18
6.2	Rapport de l'agent de liaison.....	18
6.3	Reporting annuel.....	19
6.4	Évaluation des Performances.....	19

GLOSSAIRE

TERME	DEFINITION
Consultation	La consultation est un processus de dialogue à double sens entre le porteur de projet et ses parties prenantes. La consultation des parties prenantes consiste à établir et à entretenir des relations externes constructives au fil du temps.
Mécanisme de règlement des griefs	Procédure établie dans le cadre d'un projet pour recevoir et faciliter la résolution des préoccupations et des griefs des communautés affectées concernant les performances environnementales et sociales du projet.
Etude d'Impact Environnemental et Social (EIES)	Un outil prospectif permettant de conseiller de manière proactive les décideurs sur ce qui pourrait se produire si une activité proposée était mise en œuvre. Les impacts sont des changements qui ont une importance environnementale, politique, économique ou sociale pour la société. Ces impacts peuvent être positifs ou négatifs et peuvent affecter l'environnement, les communautés, la santé et le bien-être de l'homme, les objectifs de durabilité souhaités ou une combinaison de ces éléments.
Divulgaration d'informations	La divulgation consiste à rendre l'information accessible aux parties intéressées et affectées (parties prenantes). Communiquer des informations d'une manière compréhensible pour les parties prenantes est une première étape importante et continue dans le processus d'engagement des parties prenantes. Les informations doivent être divulguées avant toutes les autres activités d'engagement, depuis la consultation et la participation éclairée jusqu'à la négociation et la résolution des griefs. Cela rendra l'engagement plus constructif.
Parties prenantes	Les parties prenantes sont des personnes ou des groupes qui sont directement ou indirectement touchés par un projet, ainsi que ceux qui peuvent avoir des intérêts dans un projet ou la capacité d'influencer son résultat, que ce soit positivement ou négativement.
Engagement des parties prenantes	L'engagement des parties prenantes est un processus continu qui implique (i) la publication par le client d'informations appropriées afin de permettre une consultation significative des parties prenantes ; (ii) une consultation significative des parties potentiellement affectées, et (iii) une procédure ou une politique permettant aux personnes de faire des commentaires ou des réclamations.

Source : Basé sur les exigences de performance de la BERD et le manuel de bonnes pratiques de la Société Financière Internationale sur l'engagement des parties prenantes (2007).

1 INTRODUCTION ET RESUME DU PROJET

1.1 DESCRIPTION GENERALE

La Banque Européenne pour la Reconstruction et le Développement (BERD) envisage d'accorder un prêt potentiel à l'Office Chérifien des Phosphates (OCP) pour financer les phases de construction et d'exploitation d'une installation de dessalement de l'eau de mer à Jorf Lasfar, dans la région d'El Jadida, au Maroc. Le projet sera réalisé en conformité avec les exigences de la politique environnementale et sociale (E&S) de la BERD.

Le projet a été classé dans la catégorie B conformément à la politique E&S 2019 de la BERD, ce qui signifie que ses impacts environnementaux et sociaux négatifs potentiels futurs sont généralement spécifiques au site et/ou facilement identifiables et traités par des mesures d'atténuation.

Le présent plan d'engagement des parties prenantes (PEPP) vise à promouvoir l'approche du projet en matière d'engagement des parties prenantes tout au long de son cycle de vie et a été élaboré à la fin de la phase de construction, afin de coïncider avec l'implication de la BERD dans le projet. Le champ d'application de ce plan d'engagement des parties prenantes couvre le reste de la phase de construction et la phase d'exploitation.

1.2 OBJECTIFS DU PRESENT PLAN D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

Le plan d'engagement des parties prenantes constitue un document stratégique visant à élaborer une approche complète et culturellement adaptée pour la consultation et la communication d'informations tout au long du cycle de vie du projet. Son objectif est de proposer une stratégie qui :

- Identifie les exigences légales en matière de divulgation et de consultation pour le projet.
- Identifie les groupes de parties prenantes potentiellement impactés ou ayant un intérêt dans le projet.
- Assure un engagement approprié de ces parties prenantes en organisant un processus de divulgation d'informations et de consultation efficace sur les questions environnementales et sociales qui pourraient les concerner.
- Maintient une relation constructive et continue avec les parties prenantes tout au long de la mise en œuvre du projet en les impliquant activement.
- Établit un mécanisme de règlement des griefs pour permettre aux communautés et autres parties prenantes de déposer des plaintes, requêtes ou commentaires, qui seront traités en temps opportun par le projet.
- Garantit un engagement des parties prenantes exempt de manipulation, d'interférence, de coercition et d'intimidation, en fournissant des informations pertinentes, compréhensibles et accessibles dans un format culturellement adapté.

1.3 JUSTIFICATION DU CHOIX DU PROJET

Face à un besoin accru en eau de la part du Groupe OCP, dans le cadre de son programme de développement des capacités minières et industrielles, ses besoins en eau passeront de 66 millions de mètres cubes par an à plus de 158 millions de mètres cubes à terme. Cette augmentation est exacerbée par une forte sécheresse au Maroc. En réponse à cette situation, un plan d'urgence a été élaboré en collaboration avec le gouvernement marocain. L'objectif est de répondre aux besoins en eau industrielle des sites OCP à Jorf Lasfar en recourant au dessalement de l'eau de mer, afin de garantir la satisfaction totale de leurs besoins à partir d'une source non conventionnelle.

Le projet a pour objectifs spécifiques :

- Auto-suffisance en eau du complexe OCP Jorf Lasfar par le biais de l'utilisation de ressources d'eau non conventionnelles afin de répondre aux besoins accrus du programme industriel du groupe OCP ;
- Réduire son impact environnemental en préservant les ressources en eau conventionnelles.
- La diminution de la facture d'électricité de fonctionnement en bénéficiant du bilan énergétique positif du site Jorf Lasfar ;
- Alimentation en eau dessalée des villes d'El Jadida et Azemmour ainsi que les communes de Moulay Abdellah et El Haouzia et par conséquent contribuer à la préservation des ressources en eau conventionnelles de la région notamment au niveau du bassin d'Oum Errabia.

1.4 DESCRIPTION DU PROJET

Le projet de dessalement de Jorf Lasfar, tel qu'illustré dans la figure 1, est situé dans la province d'El Jadida au Maroc, à environ 100 km au sud-est de Casablanca, et couvre une superficie de 12,5 hectares. 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, situé à environ 25 Km au Sud de la ville d'El Jadida.

Avant le début de la phase de construction, la zone où le projet est implanté était principalement constituée de terrains industriels non aménagés. Les terrains environnants abritent des activités industrielles, notamment dans les secteurs des produits chimiques et des engrais. Les conduites d'adduction, d'environ 31 km, traversent les communes de Moulay Abdellah, El Haouzia, El Jadida et Azemmour afin d'assurer l'acheminement et l'alimentation en eau potable depuis la source (stations de dessalement) vers les réservoirs de stockage.

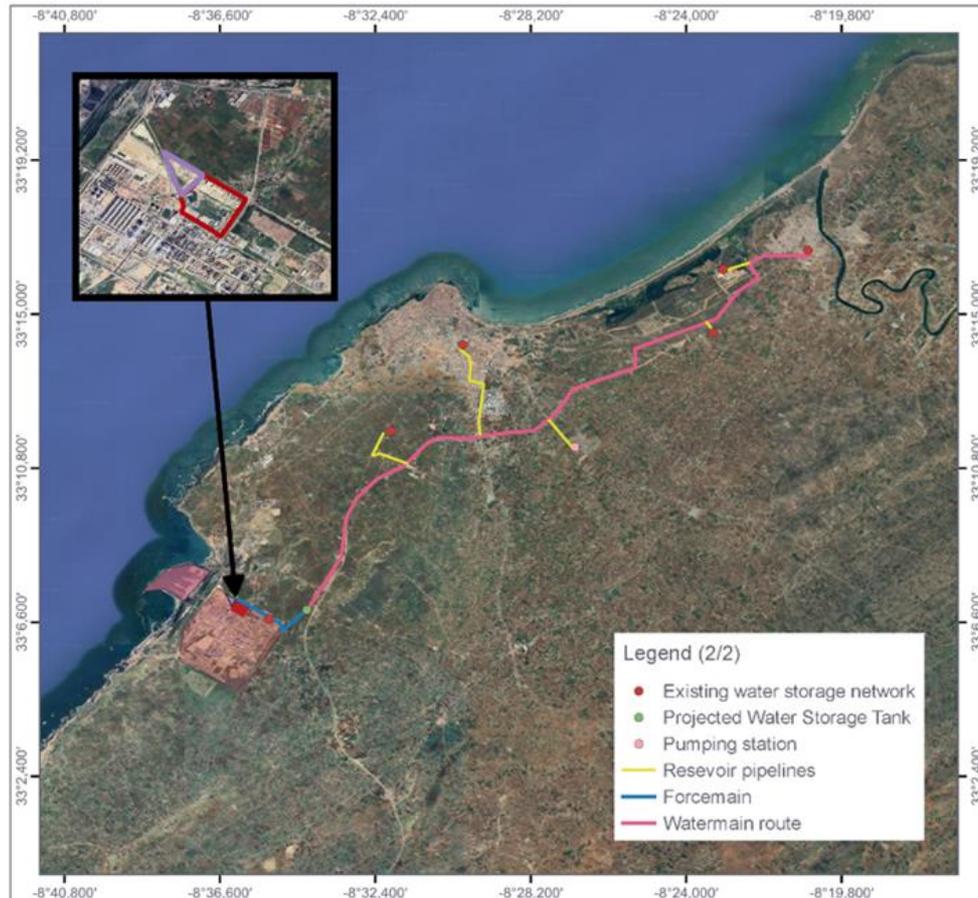


Figure 1: Localisation du projet

USINE DE DESSALEMENT

La station de dessalement est implantée sur une superficie de 12,5 hectares avec une capacité de dessalement de 42 millions de mètres cubes par an ; cette capacité s'ajoute à la station de dessalement existante (40 millions de mètres cubes par an) pour une capacité totale de 82 millions de mètres cubes par an. Cette usine fournit de l'eau douce au site de Jorf Lasfar pour les processus industriels et aux villes d'El Jadida (phase 1) et d'Azemmour (phase 2). La station de dessalement est modulaire, elle est composée de 5 modules, chacun exploité par un opérateur/fournisseur différent. Le procédé de dessalement adopté pour les 5 modules est celui de l'osmose inverse.

RESERVOIRS

Deux réservoirs sont prévus dans le cadre du projet. Le premier réservoir, d'une capacité de 5 000 mètres cubes, est destiné à l'eau dessalée brute. Ce réservoir est semi-enterré et est situé à côté de l'usine de dessalement existante sur le site de l'OCP (terrain de l'OCP). Le second réservoir est destiné à l'eau déminéralisée pour l'alimentation en eau potable de la ville d'El Jadida. Ce réservoir semi-enterré a une capacité de stockage de 15 000 mètres cubes et est situé à l'extérieur du site OCP au nord. Cette solution garantit une distribution efficace et sûre de l'eau potable à la ville d'El Jadida tout en répondant aux standards de qualité et de sécurité. Les terres acquises, situées au nord du site de l'OCP, ont été choisies en raison de leur proximité stratégique avec les zones de consommation et leur accessibilité pour la maintenance.

RESEAU D'ALIMENTATION EN EAU

Un réseau d'adduction d'eau est prévu dans le cadre du projet pour assurer l'acheminement et l'approvisionnement en eau potable depuis la source (stations de dessalement) jusqu'aux réservoirs de stockage :

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

1.5 PARTICIPANTS AU PROJET

En 2022, l'Office Chérifien du Phosphate S.A (OCP S.A) a mis en place OCP GreenWater (OGW), une filiale dédiée au développement et à l'exploitation d'installations de dessalement d'eau de mer à Jorf Lasfar. Cette initiative s'inscrit dans le cadre d'un partenariat entre l'État marocain, représenté par le ministère de l'Eau, et OCP S.A, visant à résoudre la crise de la sécheresse et à répondre aux besoins croissants en eau du Groupe OCP. OGW est chargée des installations de fourniture d'eau en amont du compteur Régie Autonome Intercommunale de Distribution d'Eau, d'Electricité et de gestion d'Assainissement liquide des provinces d'El Jadida et de Sidi Bennour (RADEEJ), tandis que la RADEEJ est responsable des installations de distribution en aval du compteur, ainsi que de la distribution de l'eau et de la gestion des relations avec les utilisateurs.

En 2022, l'OCP a passé un contrat avec JESA (une coentreprise entre Woley Parsons et l'OCP) en tant qu'entrepreneur chargé de l'ingénierie, de l'approvisionnement, de la construction et de la maintenance (EPCM) du projet de dessalement de l'eau de mer. La construction du projet de dessalement a impliqué les entreprises suivantes sous la supervision de JESA pour tous les aspects :

- MCT;
- ESLY ;
- Lonixchange & Foreverpure (station de dessalement) ;
- NGE (réservoir) ;
- AMITEC-EGCA (conduite principale).

1.6 ACTIVITES D'INFORMATION ET DE CONSULTATION PASSES

Conformément au décret N° 2-04-564 d'application de la loi 12-03 sur les études d'impact sur l'environnement, Le projet a été soumis à une enquête publique en vertu du décret d'application de la loi sur les études d'impact environnemental. Cette enquête, de juillet 2023, qui a duré 20 jours, a été menée dans les communes de Moulay Abdellah, El Jadida, El Haouzia et Azemmour, touchées par les impacts du projet. Un dossier complet a été rendu accessible via la plateforme numérique "CRI-Invest". Les avis annonçant l'ouverture de l'enquête ont été publiés dans deux journaux, en arabe et en français, informant ainsi les parties prenantes locales, nationales et internationales. Pendant cette période, les citoyens ont pu consulter le dossier dans les mairies des communes concernées et ont eu l'opportunité d'exprimer leurs observations et suggestions dans un registre dédié. Après analyse de ces registres, aucune remarque négative n'a été enregistrée concernant le projet.

2 EXIGENCES EN MATIERE D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

2.1 APERÇU

Le processus d'engagement des parties prenantes a été conçu pour garantir le respect des exigences de la législation marocaines concernant la consultation publique ainsi que les exigences de la BERD en matière de divulgation d'information, de consultation et de participation des parties prenantes. Cette section identifie les principales exigences nationales et internationales en particulier la BERD en matière d'engagement des parties prenantes

2.2 REGLEMENTATIONS NATIONALES

La législation nationale marocaine prévoit une large participation du public aux processus décisionnels. Conformément à la constitution marocaine (Article 27), le droit à l'information détenue par l'administration publique, les institutions élues et les organismes investis d'une mission de service public est garanti. De plus, la Loi n° 12-03 relative aux études d'impact sur l'environnement exige une enquête publique dans le cadre de projets susceptibles d'avoir des effets significatifs sur l'environnement.

2.3 EXIGENCES DE LA BERD

Le projet sollicite un financement de la BERD et sera donc structuré de manière à répondre aux exigences de la politique E&S 2019 de la BERD pour les projets de catégorie B, y compris l'exigence de performance (EP) 10 : divulgation des informations et participation des parties prenantes, et à satisfaire l'engagement de la Banque à divulguer des informations sur le projet, comme indiqué dans la Politique d'Information Publique (PIP) de la BERD de 2019.

La Politique E&S de la BERD définit l'engagement des parties prenantes comme un processus continu qui implique :

- La divulgation publique d'informations appropriées ;
- Une consultation significative avec les parties prenantes ;
- Une procédure ou un mécanisme efficace permettant aux personnes de faire des commentaires ou de soulever des griefs.

Le processus d'engagement des parties prenantes doit commencer dès les premières étapes de la planification du projet et se poursuivre tout au long de sa durée de vie. La BERD exige que l'engagement des parties prenantes :

- Fournisse aux communautés affectées et aux autres parties prenantes intéressées un accès à des informations opportunes, pertinentes, compréhensibles et accessibles, d'une manière culturellement appropriée, et sans manipulation, interférence, coercition et intimidation ;
- Implique l'identification et l'analyse des parties prenantes, la planification de l'engagement des parties prenantes, la divulgation d'informations, la consultation et la participation, un mécanisme de règlement des griefs et un rapport continu aux parties prenantes concernées.
- Proportionnée à la nature et à l'ampleur du projet et à ses incidences négatives potentielles sur les communautés concernées, à la sensibilité de l'environnement et au degré d'intérêt du public
- Se base sur des rôles, des responsabilités et une autorité clairement définie, ainsi que sur le personnel désigné de l'entreprise pour être responsable de la mise en œuvre et du suivi des activités de consultation et de divulgation.

Des mesures spécifiques seront mises en place pour identifier les individus et les groupes qui pourraient être affectés de manière disproportionnée ou différentielle par le projet en raison de leur statut défavorisé ou vulnérable. Ces groupes ou individus seront informés des détails du projet et auront l'opportunité de fournir leurs commentaires et avis, le cas échéant.

3 IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES ET DES METHODES DE COMMUNICATION

3.1 OBJECTIF

L'objectif de l'identification des parties prenantes est de repérer les personnes et les organisations susceptibles d'être touchées par le projet, que ce soit directement ou indirectement, ou celles qui ont un intérêt à y prendre part. Une analyse est réalisée pour déterminer les meilleures façons de les contacter, en tenant compte de leurs préférences en matière de communication. Cette démarche nécessite des révisions régulières pour élaborer un plan efficace et conforme aux exigences de la BERD. Les différentes perspectives des parties prenantes sur le projet peuvent contribuer à une meilleure compréhension des circonstances locales, des impacts, des risques et des avantages, permettant ainsi d'identifier d'autres possibilités d'action. La liste des parties prenantes et les méthodes de communication doivent être mises à jour périodiquement pour s'adapter aux évolutions.

3.2 IDENTIFICATION ET ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

Un exercice de cartographie des parties prenantes a été réalisé afin d'établir une liste de parties prenantes stratégiquement ciblées et de mettre en place des moyens d'engagement ciblés. Une analyse des parties prenantes du projet, de leurs intérêts et des méthodes de communication et de consultation suggérées est résumée dans le tableau 1.

Tableau 1 : Identification des parties prenantes et méthodes de consultation

PARTIES PRENANTES	METHODE DE COMMUNICATION	CANAUX DE COMMUNICATION
Parties prenantes internes		
Responsables directs du projet (chefs de projet, responsable de planification etc.)	Réunion hebdomadaire, rapport de progression	Réunions en face à face, appels vidéo, E-mails, tableau d'affichage, formations, tool-box, et mécanisme de gestion des griefs
Ingénieurs, techniciens et experts techniques	Briefings techniques, mise à jour de projet	Réunions en face à face, Bulletins d'information internes, E-mails, formations, tool-box, et mécanisme de gestion des griefs
Ressources humaines	Mise à jour de politiques, session de formation	Séminaires en ligne, Intranet du projet, E-mails, formations, et mécanisme de gestion des griefs
Travailleurs temporaires et sous-traitants de la construction, autres travailleurs non-salariés	Information contractuelles, briefings de sécurité	Réunions sur site, Tableaux d'affichage, E-mails, formations, tool-box, et mécanisme de gestion des griefs
Fournisseurs et sous-traitants	Réunion périodique, communication écrite formelle (mail etc.)	Appels vidéo, Réunions en face à face, E-mails, formations, tool-box, et mécanisme de gestion des griefs
Parties prenantes externes		
Représentants de la province et des communes d'El Jadida, Azemmour, Moulay Abdellah et El Haouzia	Consultation publique, contact direct	Réunions en face à face, Correspondance formelle, Appels téléphoniques

OFFICIAL USE

Riverains	Réunions publique, audition publique, site web du projet	Assemblées locales, Site web du projet, Plateformes de médias sociaux, mécanisme de gestion des griefs
Résidents des communautés desservies	Campagne de sensibilisation, réunion publiques et support média	Réunions dans les centres communautaires, Diffusion via journaux locaux, Radios, mécanisme de gestion des griefs
Agriculteurs et industries locales	Réunion publique, site web du projet	Assemblées sur site, Newsletters électroniques, Site web du projet, mécanisme de gestion des griefs
Propriétaires privés et agriculteurs ayant vendu des terres au projet	Réunions privées, consultation publique, site web du projet	Réunions individuelles, Forums en ligne, Site web du projet, mécanisme de gestion des griefs
Utilisateurs des terres, y compris les utilisateurs informels qui utilisaient les terres avant l'acquisition (le cas échéant)	Réunions privées, consultation publique, site web du projet	Rencontres sur le terrain, Discussions de groupe, Site web du projet, mécanisme de gestion des griefs
Organisations non gouvernementales et société civile		
ONG - locales, nationales ou internationales	Ateliers, rapports environnementaux, communications directes	Site web du projet, E-mails, Webinaires, Conférences
Agence gouvernementale		
Ministère de la transition énergétique et du développement durable	Réunions officielles, auditions publiques et rapport écrits	Réunions en face à face, Documents partagés par courriel, Site web du projet
Ministère de l'Industrie et du Commerce	Réunions officielles, auditions publiques et rapport écrits	Réunions en face à face, Documents partagés par courriel, Plateformes officielles de communication gouvernementale
Ministère de l'agriculture, de la pêche maritime, du développement rural et des eaux et forêts	Réunions officielles, auditions publiques, rapport écrits	Réunions en face à face, Participation à des salons comme le Salon de l'Agriculture, Site web du projet
Ministère de l'Équipement et de l'eau	Réunions officielles, site web du projet	Réunions en face à face, Site web du projet pour les mises à jour et les documents importants
Régie Autonome Intercommunale de Distribution d'Eau, d'Électricité des Province d'El Jadida (RADEEJ)	Réunion de coordination, site web du projet	Réunions périodiques de coordination, Utilisation du site web du projet pour la diffusion d'informations
Agence du Bassin Hydraulique de Oum Er Rabia (ABHOER)	Consultation sur le bassin hydrographique et réunion de coordination	Rencontres spécifiques sur le site, Discussions et partages d'informations via des réunions virtuelles ou en personne
Office National de l'Électricité et de l'Eau Potable-Branche eau (ONEE)	Réunion de suivi et partage d'information	Réunions régulières de suivi, Échanges d'emails pour la transmission d'informations critique

Agence urbaine d'El Jadida	Consultation publique	Assemblées publiques, Site web du projet pour la publication de documents et la collecte de feedback
----------------------------	-----------------------	--

3.3 ANALYSE DES PARTIES PRENANTES

L'évaluation des parties prenantes identifiées repose sur leur niveau d'influence et leur intérêt dans le projet, afin de mieux adapter les approches de consultation et les actions de relations communautaires. Cette analyse guidera la définition de la stratégie d'engagement des parties prenantes et la mise en œuvre d'actions visant à les impliquer tout au long des différentes phases du projet. Les parties prenantes peuvent être classées selon leur niveau d'influence et d'intérêt.

Ensuite, le processus d'analyse implique plusieurs étapes. Tout d'abord, l'identification des parties prenantes pertinentes est réalisée en impliquant les différentes parties prenantes potentielles, qu'elles soient internes ou externes au projet. Ensuite, une évaluation est effectuée pour déterminer leur niveau d'influence, c'est-à-dire leur capacité à influencer le projet, et leur niveau d'intérêt, leur degré de préoccupation ou d'engagement par rapport aux enjeux du projet. Cette évaluation peut être basée sur des données factuelles, des entretiens, des enquêtes ou d'autres méthodes de collecte d'informations.

Une fois les parties prenantes identifiées et évaluées, une stratégie d'engagement est élaborée pour chaque groupe, en tenant compte de leurs spécificités et de leurs attentes. Cette stratégie définit les canaux de communication, les outils de consultation et les actions à mettre en œuvre pour favoriser une collaboration efficace et constructive tout au long du projet.

Ainsi, l'analyse des parties prenantes est un processus itératif et stratégique visant à identifier, évaluer et engager les différentes parties prenantes impliquées dans un projet. Cette démarche contribue à renforcer la légitimité du projet, à anticiper les risques et à maximiser les retombées positives pour toutes les parties prenantes concernées.

3.4 APPROCHE POUR LES GROUPES VULNERABLES

La BERD exige qu'une attention particulière soit accordée aux femmes et aux groupes vulnérables touchés afin de garantir que leurs points de vue soient entendus, enregistrés et pris en compte dans la planification et la mise en œuvre du projet. Pour atteindre cet objectif, des réunions publiques d'information seront organisées afin de sensibiliser non seulement les personnes directement affectées, mais aussi les riverains de façon plus générale ainsi que les groupes vulnérables. Une attention particulière doit être portée à l'identification des groupes et individus vulnérables dans le contexte du projet donné ainsi qu'à leur réelle implication dans les processus de consultation. Si toutes les parties prenantes concernées ne sont pas identifiées, les problèmes existants risquent d'être exacerbés, compromettant ainsi les objectifs du projet.

Pour compléter les actions spécifiques détaillées dans le tableau ci-dessous, des mécanismes de suivi et d'évaluation rigoureux seront mis en œuvre. Ces mécanismes serviront à mesurer l'efficacité des stratégies d'engagement envers les groupes vulnérables, assurant que leurs voix non seulement soient entendues mais qu'elles influencent également la planification et la mise en œuvre du projet. Des évaluations périodiques permettront d'ajuster les méthodes d'engagement pour optimiser l'impact positif sur ces communautés. Des outils tels que des enquêtes post-réunion, des analyses de feedback, et des sessions de révision avec les parties prenantes pour garantir une amélioration continue des processus d'engagement seront utilisés.

Groupe Vulnérable	Raison de la Vulnérabilité	Actions d'Engagement Spécifiques
Femmes	Principales gestionnaires des ressources en eau domestique, susceptibles d'être affectées par les changements dans la gestion de l'eau.	Organisation de consultations ciblées, création de matériel informatif adapté, et information sur l'accès du mécanisme de gestion des griefs.
Personnes âgées	Sensibilité accrue aux changements environnementaux et limites dans l'adaptabilité aux nouvelles infrastructures.	Développement de supports de communication visuels, sessions de consultation spécifiques.
Enfants	Sensibilité particulière aux impacts sanitaires et environnementaux.	Programmes éducatifs adaptés, création de contenu interactif et engageant pour sensibiliser et informer.
Personnes handicapées	Barrières physiques et sensorielles	Assurer l'accessibilité des lieux de réunion ;

		Fournir des informations en formats accessibles (braille, audio, visuel) ; Impliquer des interprètes ou des assistants si nécessaire.
Groupes socio-économiquement défavorisés	Manque de ressources et d'accès à l'information	Organiser des réunions communautaires dans des lieux fréquentés ; Utiliser des supports visuels simples ; Offrir une aide pour comprendre les documents et processus en particulier en ce qui concerne l'accès au mécanisme de gestion des griefs
Collectivités ethniques	Dépendance à des ressources naturelles potentiellement impactées, risque de sous-représentation dans les processus décisionnels.	Consultations communautaires, matériel en langues locales, inclusion dans la planification et la mise en œuvre du projet.

4 PROGRAMME D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

4.1 PRINCIPES

Le projet adoptera les principes suivants pour l'engagement des parties prenantes, conformément aux meilleures pratiques :

- **Transparence et cycle de vie** : Les consultations publiques, le cas échéant, seront organisées de manière transparente, sans manipulation ni coercition extérieure.
- **Participation éclairée et conseils** : Les informations seront largement diffusées à toutes les parties prenantes, qui auront la possibilité d'exprimer leurs avis et préoccupations.
- **Absence d'exclusion et prise en compte de divers besoins** : Des efforts seront faits pour inclure tous les acteurs, en veillant à ce que personne ne soit exclu. Une attention particulière sera portée aux groupes vulnérables et à leurs besoins spécifiques.

Flexibilité : En cas de restrictions liées à la distanciation sociale, des ajustements seront apportés à la méthodologie pour permettre d'autres formes de communication, y compris en ligne.

4.2 MATRICE D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

Cette section décrit les principales activités qui seront entreprises de manière continue tout au long de la durée de vie du projet.

Le tableau 2 présente les activités spécifiques de consultation et d'information, leur ordre et les parties responsables. Les délais spécifiques de la phase de construction et de la phase d'exploitation seront mis à jour après la finalisation et la confirmation du calendrier par le promoteur.

Tableau 2 : Programme d'engagement des parties prenantes

ACTIVITE	CALENDRIER/DETAIL	RESPONSABILITE
1) Engagement de la phase de construction		
Exigence du bailleur	A définir	BERD
Publication du contenu non technique et du mécanisme de règlement des griefs en arabe pour les communautés environnantes dans un rayon de 5 km.	A définir	OCP
Publication du mécanisme de règlement des griefs des	A définir	OCP

travailleurs		
Liaison permanente avec la communauté et procédure de règlement des griefs assurées par le CLO	A définir	OCP
Mises à jour régulières du site web, dans les journaux et à la radio	A définir	OCP
Mise à jour du plan d'engagement des parties prenantes	Annuel	OCP
Rapport annuel aux communautés concernées sur les performances environnementales et sociales	Annuel	OCP
Annoncer la fin de la phase de construction et le passage à la phase d'exploitation	A la fin de la phase de construction	OCP
2) Engagement de la phase d'exploitation		
Liaison permanente avec la communauté et procédure de règlement des griefs	En continu	OCP
Mise à jour du plan d'engagement des parties prenantes	Annuel	OCP
Rapport annuel	Annuel	OCP

4.3 FREQUENCES D'ENGAGEMENT AVEC LES PARTIES PRENANTES

Pour assurer une communication efficace et continue tout au long du projet, la fréquence d'engagement avec les différentes parties prenantes a été défini. Cette fréquence variera en fonction de la nature et des besoins de chaque groupe de parties prenantes, ainsi que des phases spécifiques du projet. Le tableau ci-dessous détaille la fréquence d'engagement pour chaque groupe :

PARTIES PRENANTES	FREQUENCE D'ENGAGEMENT
Parties prenantes internes	
Responsables directs du projet (chefs de projet, responsable de planification etc.)	Mensuel
Ingénieurs, techniciens et experts techniques	Mensuel
Ressources humaines	Trimestriel
Travailleurs temporaires et sous-traitants de la construction, autres travailleurs non-salariés	Hebdomadaire
Fournisseurs et sous-traitants	Trimestriel
Parties prenantes externes	
Représentants de la province et des communes de El Jadida	Annuel
Riverains	Semestriel
Résidents des communautés desservies	Trimestriel
Agriculteurs et industries locales	Trimestriel

Propriétaires privés et agriculteurs ayant vendu des terres au projet	Trimestriel
Utilisateurs des terres, y compris les utilisateurs informels qui utilisaient les terres avant l'acquisition (le cas échéant)	Adapté aux besoins
Organisations non gouvernementales et société civile	
ONG - locales, nationales ou internationales	Semestriel
Agence gouvernementale	
Ministère de la transition énergétique et du développement durable	Trimestriel
Ministère de l'Industrie et du Commerce	Trimestriel
Ministère de l'agriculture, de la pêche maritime, du développement rural et des eaux et forêts	Semestriel
Ministère de l'Équipement et de l'eau	Trimestriel
Régie Autonome Intercommunale de Distribution d'Eau et d'Électricité de El Jadida (RADEEJ)	Mensuel
Agence du Bassin Hydraulique de Oum Er Rabia (ABHOER)	Semestriel
Office National de l'Électricité et de l'Eau Potable-Branche eau (ONEE)	Trimestriel
Agence Urbaine de El Jadida	Semestriel

4.4 ROLES ET RESPONSABILITES

En tant que porteur du projet, l'OCP assumera la responsabilité principale de la mise en œuvre du PEPP et de la gestion du dialogue avec les parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet. Elle sera chargée de divulguer les informations pertinentes, d'organiser les consultations publiques et de gérer le mécanisme de gestion des plaintes. De plus, elle veillera à la mise à jour du PEPP selon les besoins.

L'OCP sera également responsable de la traduction des documents en arabe, de la publication et de la distribution des documents pertinents aux parties prenantes appropriées, ainsi que du développement et de la maintenance d'une page web dédiée au projet, en plus de la diffusion d'avis médiatiques pertinents.

Un agent de liaison sera désigné par l'OCP et aura pour missions principales la gestion de la mise en œuvre du PEPP, la liaison avec les communautés et la coordination des communications avec celles-ci, ainsi que la gestion du mécanisme de règlement des griefs. Il assistera également aux activités d'engagement des parties prenantes et maintiendra des lignes de communication régulières avec les principales parties prenantes.

4.5 COORDONNEES DE L'AGENT DE LIAISON

Tous les commentaires, questions et griefs d'ordre général peuvent être soumis à l'agent de liaison ou exprimés par le biais du numéro de téléphone dédié aux commentaires, comme indiqué ci-dessous :

- Nom :
- Société :
- Adresse postale :
- Adresse de courrier électronique :
- Site web du projet :
- Numéro de téléphone dédié aux griefs :

4.6 COMMUNICATION ET SENSIBILISATION

Pour garantir un engagement effectif des parties prenantes, la communication constante et la sensibilisation sont des piliers essentiels. Des séances d'information régulières seront organisées pour présenter les progrès du projet, détailler les mesures environnementales en place et répondre aux questions des parties prenantes, visant ainsi à maintenir un flux constant d'informations et à favoriser la compréhension mutuelle. En parallèle, des supports de communication seront élaborés et largement diffusés pour informer les parties prenantes sur les différentes phases du projet, les objectifs à court et à long terme, ainsi que sur les pratiques durables encouragées, afin de servir de référence pour un meilleur suivi et une meilleure compréhension du projet. De plus, des campagnes de sensibilisation seront lancées pour promouvoir les pratiques durables auprès des parties prenantes et de la communauté locale, dans le but d'encourager l'adoption de comportements respectueux de l'environnement et de renforcer l'engagement en faveur de la protection des ressources naturelles.

5 MECANISME DE REGLEMENT DES GRIEFS

5.1 OBJECTIF

La BERD exige la mise en place d'un mécanisme de règlement des griefs pour le projet. Son utilisation doit être volontaire pour les soumissionnaires et vise à traiter rapidement et efficacement les plaintes tout en garantissant la confidentialité et en protégeant contre les représailles. Ce mécanisme repose sur des principes fondamentaux tels que la légitimité, l'accessibilité, la fiabilité, l'équité, la transparence, la compatibilité avec les droits, l'apprentissage continu et le dialogue.

Une attention particulière doit être accordée aux plaintes pour harcèlement et violence fondées sur le genre, c'est-à-dire grâce à la protection du plaignant, à la garantie de la non-divulgation, à des personnes spécialement formées pour traiter ces plaintes et à la possibilité d'accéder à une aide et une assistance supplémentaires.

Le mécanisme extra-judiciaire offre une alternative aux recours judiciaires en permettant une résolution rapide des préoccupations des parties prenantes, tout en les encourageant à utiliser ce mécanisme pour faciliter la résolution de leurs griefs et en assurant leur confidentialité. Un grief est défini comme un problème réel ou perçu pouvant entraîner une plainte.

Pour garantir une communication ouverte et transparente, le projet prévoit de publier régulièrement des rapports sur les plaintes reçues, les actions entreprises et les résolutions obtenues. De plus, un accès facile à l'information sur le processus de soumission des plaintes et les étapes de résolution sera assuré pour encourager la participation active de toutes les parties concernées.

Toute personne pourra soumettre un grief au projet si elle estime qu'une pratique a un impact négatif sur la communauté, l'environnement ou sa qualité de vie. Elle peut également soumettre des commentaires et des suggestions. Tout type de problème peut être soulevé. Les sections ci-dessous présentent le processus de résolution des griefs du projet et prennent en compte la confidentialité et l'anonymat.

Tous les projets financés par la BERD doivent être structurés pour répondre aux exigences de la politique environnementale et sociale de la BERD, qui comprend dix exigences de performance (EP) pour les domaines clés de la durabilité environnementale et sociale que les projets doivent respecter, y compris la EP10, Divulgation d'informations et engagement des parties prenantes. En outre, le mécanisme indépendant de responsabilité des projets (IPAM) de la BERD, en tant qu'outil indépendant de dernier recours, vise à faciliter la résolution des problèmes sociaux, environnementaux et de divulgation publique soulevés par les personnes affectées par le projet et les organisations de la société civile au sujet des projets financés par la BERD parmi les parties prenantes du projet ou déterminer si la BERD s'est conformée à sa Politique E&S et aux dispositions spécifiques au projet de sa politique d'accès à l'information ; et, le cas échéant, pour remédier à tout non-respect existant de ces politiques, tout en empêchant tout non-respect futur de la part de la BERD.

5.2 ROLES ET RESPONSABILITES DANS LA GESTION DES GRIEFS

Le tableau suivant détaille les rôles spécifiques de l'OCP et des municipalités dans le processus de règlement des griefs, précisant où les responsabilités de l'OCP se terminent et celles des municipalités commencent, en particulier dans la gestion des plaintes post-engagement. Et ce dans le but d'assurer une gestion transparente et efficace des griefs.

Partie Prenante	Rôles et responsabilités
OCP	<ul style="list-style-type: none"> Mettre en place et gérer le mécanisme de règlement des griefs ;

	<ul style="list-style-type: none"> • Assurer la communication et la sensibilisation concernant le processus de gestion des griefs ; • Recevoir et enregistrer toutes les plaintes et doléances ; • Enquêter sur les plaintes et prendre des mesures correctives appropriées ; • Maintenir un registre des plaintes et suivre les résolutions ; • Publier des rapports réguliers sur les plaintes et leur résolution
Agent de Liaison (CLO)	<ul style="list-style-type: none"> • Agir en tant que point de contact principal pour les parties prenantes ; • Recevoir et enregistrer les plaintes ; • Coordonner les enquêtes et les résolutions de griefs ; • Assurer une communication régulière avec les plaignants sur l'état de leurs plaintes ; • Documenter les résultats des enquêtes et les actions correctives ; • Mettre à jour le registre des plaintes et des résolutions
RADEEJ	<ul style="list-style-type: none"> • Faciliter les consultations publiques et les réunions communautaires ; • Servir de point de contact local pour les plaintes et préoccupations des citoyens ; • Collaborer avec l'OCP pour la diffusion des informations et la sensibilisation des communautés locales • Participer à la résolution des plaintes si nécessaire
Ministères et Agences Gouvernementales	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir un cadre réglementaire et des directives pour la gestion des griefs ; • Participer aux enquêtes et aux résolutions des plaintes lorsque cela est nécessaire ; • Offrir une expertise technique ou juridique pour des plaintes spécifiques

5.3 SIGNALEMENT ET RESOLUTION DES GRIEFS

Les principales étapes du traitement des griefs sont les suivantes : l'enregistrement de la plainte, le traitement amiable interne au projet de la plainte ou doléance et le recours à la médiation pour résolution à l'amiable. Le système de gestion des plaintes remplira l'obligation suivantes : recevoir, enregistrer, traiter et documenter toute plainte.

Les griefs seront enregistrés dans un registre physique ou électronique maintenu par le gestionnaire des plaintes d'OCP (OMBUDSMAN OCP : <https://www.ombudsman-ocp.org/fr/formulaire/>).

5.4 VOIES D'INTRODUCTION DES DOLEANCES

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

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/>)

5.5 ETAPES DU MECANISME

Le mécanisme de gestion des plaintes de l'OCP est organisé en plusieurs niveaux afin d'assurer une résolution efficace des problèmes rencontrés par les parties prenantes tout au long du projet :

- Niveau 1 - Recueil et traitement administratif/technique des plaintes :
 - Dans cette première phase, les plaintes sont collectées via divers canaux tels que l'entreprise, les autorités locales ou le site web. Le gestionnaire des plaintes examine ensuite chaque plainte, éventuellement en collaboration avec sa hiérarchie, pour évaluer sa nature et sa gravité. Ensuite, la plainte est dirigée vers l'entité appropriée pour résolution. Un suivi est effectué pour garantir que des actions sont prises pour résoudre la plainte et qu'une réponse est transmise au plaignant durant un délai maximum de 14 jours depuis la réception de la plainte. Si le plaignant est satisfait de la solution proposée, la plainte est fermée et un formulaire de clôture est signé par le plaignant.
- Niveau 2 - Médiation :
 - Si le plaignant n'est pas satisfait de la solution proposée au niveau 1, la plainte est maintenue ouverte et soumise à une médiation. Un médiateur, tel que l'OMBUDSMAN, est désigné pour faciliter la discussion entre les parties et proposer une solution équitable. Cette médiation peut également impliquer la création d'un comité de médiation indépendant, composé de représentants d'OCP, des autorités locales, des parties plaignantes et de la société civile. Si une résolution mutuellement acceptable est atteinte, la plainte est clôturée. Dans le cas contraire, le plaignant peut envisager un recours judiciaire.
- Niveau 3 - Recours à la justice :
 - En dernier recours, si aucune solution satisfaisante n'a été trouvée aux niveaux précédents, le plaignant peut faire appel à la justice. Il est important de noter que le mécanisme de gestion des plaintes ne fait pas obstacle à ce recours, conformément aux normes internationales.

Délai de résolution :

Dans le cas où certaines plaintes ne peuvent être résolues dans les délais officiels en raison des travaux approfondis à entreprendre, le plaignant sera informé dans un délai de 10 jours sur les plans d'évaluation et le délai prévu.

Après la résolution de chaque plainte, l'agent de liaison classera les griefs en fonction de leur niveau de risque pour la santé, la sécurité et l'environnement. En cas de nécessité d'une enquête, le personnel du projet et les autorités externes, si nécessaire, apporteront leur assistance au processus. En collaboration avec OCP, l'agent de liaison identifiera une équipe d'enquête appropriée possédant les compétences nécessaires pour examiner le problème soulevé, notamment s'il s'agit d'un cas isolé ou s'il pourrait se reproduire. Les résultats de l'enquête seront documentés, et des mesures correctives seront proposées, le cas échéant, pour prévenir la récurrence de l'incident. Cette démarche garantira la conformité aux engagements du projet et au système de gestion environnementale et sociale. Enfin, l'agent de liaison effectuera un suivi auprès du plaignant pour vérifier la satisfaction de la résolution ou des mesures correctives prises.

L'agent de liaison expliquera au plaignant par écrit (ou oralement en cas de problème d'alphabétisation) la procédure d'examen des griefs, les résultats de l'enquête, toute modification des activités qui sera entreprise pour répondre au grief, et la manière dont le problème est géré pour respecter les engagements du projet et le système de gestion environnementale et sociale. Dans certains cas, il conviendra que l'agent de liaison assure un suivi à une date ultérieure pour vérifier si la personne ou l'organisation est satisfaite de la résolution ou des mesures correctives. Le grief sera clôturé dans le registre comme suit :

- Résolu - la résolution a été communiquée, acceptée et/ou mise en œuvre ;
- Non résolu - le plaignant n'a pas accepté la résolution proposée et a fait appel à d'autres entités pour obtenir une résolution ;
- Abandonné - le plaignant n'est plus joignable et les efforts pour retrouver sa trace ont été infructueux.

L'agent de liaison résumera les griefs chaque semaine pendant la construction et deux fois par an pendant l'exploitation en supprimant les informations d'identification afin de protéger la confidentialité du plaignant et de garantir l'anonymat. La procédure sera gratuite et sans rétribution pour le plaignant et les parties prenantes.

5.6 DONNEES STATISTIQUE RELATIVE AUX PLAINTES

En cas de réception de plaintes, une base de données sera établie pour enregistrer toutes les plaintes ainsi que leur suivi. Cette base de données prendra généralement la forme d'un fichier Excel et contiendra les informations suivantes :

- Un numéro unique pour chaque plainte

- Le nom du plaignant
- Le sexe du plaignant
- La date à laquelle la plainte a été soumise
- Le sujet de la plainte
- L'entité responsable de la résolution de la plainte
- L'état actuel de la plainte (examen initial, résolution initiale, médiation, résolution de la médiation, recours judiciaire, clôture, autre)
- Les solutions proposées avec leur date de proposition
- La date de clôture, etc.

5.7 DELAI DE TRAITEMENT

Toute réclamation enregistrée :

- Donne lieu à un accusé de réception écrit, émis immédiatement ;
- Donne lieu à une proposition de résolution avant transmission éventuelle de la plainte au Médiateur) dans un délai maximal de trente (30) jours calendaires.

5.8 CONFIDENTIALITE ET ANONYMAT

Le projet s'engage à protéger la confidentialité de tous les individus dans nos interactions avec les parties prenantes, tout en garantissant l'anonymat lorsque cela est approprié. Les personnes seront encouragées à divulguer leur identité dans les situations où OCP souhaite faire référence à leur contribution. Les enquêtes seront menées en préservant la confidentialité du plaignant, conformément aux principes éthiques. Toutefois, le plaignant devra reconnaître qu'il peut y avoir des circonstances où la divulgation de son identité est nécessaire pour mener à bien les activités d'enquête et de résolution. Dans de tels cas, le projet identifiera ces situations et consultera la partie lésée pour déterminer si elle souhaite poursuivre les démarches d'enquête et de résolution tout en maintenant la confidentialité de son identité.

Pour les plaintes relatives au harcèlement et à la violence basés sur le genre (VBG), des mesures supplémentaires seront mises en place pour assurer la sécurité et la confidentialité du plaignant. Ces mesures incluent :

- Le recours à des enquêteurs spécialement formés pour traiter les plaintes de VBG.
- La garantie de la non-divulgence de l'identité du plaignant à moins que cela ne soit absolument nécessaire et avec le consentement du plaignant.
- L'accès à des services de soutien et d'assistance, tels que des conseils psychologiques et un soutien juridique, pour les plaignants.
- La mise en place de procédures sécurisées pour le dépôt des plaintes afin de protéger les plaignants contre les représailles.

6 REPORTING

6.1 RAPPORT SUR LE PLAN D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

Le plan d'engagement des parties prenantes établit plusieurs activités clés de reporting. Il sera révisé par OCP au moins une fois par an pendant sa mise en œuvre, ainsi qu'une fois que le projet sera opérationnel (voir tableau 2). Cette évaluation visera à déterminer :

- L'adéquation des activités de consultation et de divulgation pour les différentes parties prenantes.
- La suffisance de la fréquence des activités de consultation.
- L'efficacité du traitement des griefs.
- L'appropriation continue de la liste des parties prenantes, avec une évaluation pour déterminer si l'engagement doit être maintenu, modifié ou étendu à d'autres parties prenantes.

Des mises à jour supplémentaires pourraient être nécessaires en fonction de l'évolution du projet.

6.2 RAPPORT DE L'AGENT DE LIAISON

Le rapport de l'agent de liaison offre un aperçu détaillé des différentes activités et processus clés mis en œuvre dans le cadre de l'engagement des parties prenantes. Il comprend notamment :

- Dresser la liste des activités de communication qui ont été réalisés, des annonces dans les journaux et autres médias, ainsi que des communiqués de presse.
- Conserver les procès-verbaux des réunions de consultation, incluant les dates, lieux, listes des participants et photos.
- Garder une trace de la correspondance écrite originale liée à la consultation, y compris les commentaires, servant de preuve du processus et de ses résultats.
- Enregistrer et suivre les griefs : chaque plainte sera enregistrée, recevra un numéro d'identification et fera l'objet d'un suivi détaillé, consignait les étapes de sa résolution et de sa clôture.

6.3 REPORTING ANNUEL

À la fin de la phase de construction du projet, un rapport résumant le déroulé du projet ainsi que l'implication des personnes concernées et des problèmes rencontrés sera rédigée. Ce rapport sera remis aux communautés concernées. Les informations sur la phase opérationnel du projet seront incluses dans les rapports annuels de l'OCP.

6.4 ÉVALUATION DES PERFORMANCES

L'évaluation des performances de l'engagement des parties prenantes se fera par rapport aux objectifs définis dans le plan d'engagement des parties prenantes. Cette évaluation examinera le degré d'accomplissement des activités du plan d'engagement des parties prenantes et l'atteinte des objectifs fixés. Les résultats de cette évaluation, ainsi que les leçons apprises, seront intégrés dans les mises à jour respectives du plan d'engagement des parties prenantes.

Johannesburg

3rd Floor, 4 Sandown Valley Crescent
Sandown, Sandton, 2031
South Africa

Cape Town

2nd Floor, The Citadel Building
15 Cavendish Street
Claremont, 7700
South Africa

Nairobi

5th Floor, Western Height
Karuna Road
Westlands, 00100
Kenya

Casablanca

59, Boulevard Zerktouni
6^{ème} 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