

MAI 2024

PLAN D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES

Projet de la station modulaire de dessalement des eaux de
mer à Safi 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		Yasmine El Mediouri	Morgan Perret	Draft PEPP	
02					

TABLE DES MATIÈRES

1	INTRODUCTION ET RESUME DU PROJET.....	5
1.1	Déscription 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
	Réseau de distribution d'eau.....	6
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.....	7
2.1	Aperçu	7
2.2	Réglementations nationales.....	7
2.3	Exigences de la BERD.....	7
3	IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES ET DES METHODES DE COMMUNICATION...8	
3.1	Objectif.....	8
3.2	Identification et analyse des parties prenantes	8
3.3	Analyse des parties prenantes	10
3.4	Approche pour les groupes vulnérables.....	10
4	PROGRAMME D'ENGAGEMENT DES PARTIES PRENANTES	11
4.1	Principes	11
4.2	Matrice d'engagement des parties prenantes	11
4.3	Rôles et responsabilités.....	12
4.4	Coordonnées de l'agent de liaison	13
4.5	Communication et sensibilisation	14
5	MECANISME DE REGLEMENT DES GRIEFS.....	14
5.1	Objectif.....	14
5.2	Signalement et résolution des griefs.....	15
5.3	Voies d'introduction des doléances	15
5.3.1	Phase de construction	15
5.3.2	Phase d'exploitation.....	15
5.4	Types de plaintes :.....	Error! Bookmark not defined.
5.5	Etapes du mecanisme.....	15
5.6	Données statistique relative aux plaintes	16
5.7	Délai de traitement	17

5.8 Confidentialité et anonymat 17

6 REPORTING 17

6.1 Rapport sur le plan D’ENGAGEMENT DES parties prenantes 17

6.2 Rapport de l’agent de liaison..... 17

6.3 Reporting annuel 18

6.4 Évaluation des Performances 18

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 de deux stations de dessalement au niveau du complexe chimique de Safi. 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

La mise en place des stations de dessalement par osmose inverse au complexe chimique de Safi vise à répondre de manière proactive à l'enjeu de l'accès à l'eau potable. Alors que plus d'un tiers de la population mondiale vit actuellement dans des zones soumises à un stress hydrique, et des projections estimant que près de deux tiers de la population mondiale pourraient être touchés d'ici 2025, l'utilisation de l'eau de mer comme ressource devient incontournable. Dans ce contexte, OCP SA a initié un programme visant à réaliser deux stations de dessalement au sein du complexe chimique de Safi. La première, avec une capacité de 22 Mm³/an, répondra aux besoins industriels du complexe, tandis que la seconde, d'une capacité de 30 Mm³/an, produira de l'eau potable pour la ville de Safi. Cette démarche comprend également la mise en place d'un pipeline pour acheminer l'eau potable produite jusqu'au réservoir Azib Draï.

Le projet a pour objectifs spécifiques :

- De réduire son impact environnemental en préservant les ressources en eau conventionnelles ;
- L'utilisation de ressources d'eau non conventionnelles afin de répondre aux besoins accrus du programme industriel du groupe OCP ;
- L'utilisation de ressources d'eau non conventionnelles afin de répondre à la demande croissante en eau potable pour la population de la ville de Safi ;
- La création d'emploi lors des phases de réalisation et d'exploitation du projet. L'instauration d'emploi temporaire pour la main d'œuvre locale pourra apporter plus de revenus pour les ménages des communes avoisinantes ;

- La création de retombées économiques importantes sur la zone d'étude, en enrichissant le commerce et l'industrie. Le maître d'ouvrage fera appel aux commerciaux marocains pour l'achat du matériel nécessaire pour la construction de l'unité et aux entreprises locales.

1.4 DESCRIPTION DU PROJET

Le projet de dessalement de Safi est situé dans la province de Safi au Maroc, à environ 200 km au sud-est de Casablanca. Le projet est implanté sur une surface de 4,5 hectares au sein du complexe chimique de Safi, comme l'illustre la figure 1, et comprend deux stations de dessalement : La première station (2 hectares) a été conçue pour fournir de l'eau aux besoins industriels d'OCP, tandis que la seconde station (2,5 hectares) est destinée à approvisionner la ville de Safi en eau potable. L'eau potable produite sera acheminée via un pipeline jusqu'au réservoir Azib Draï.

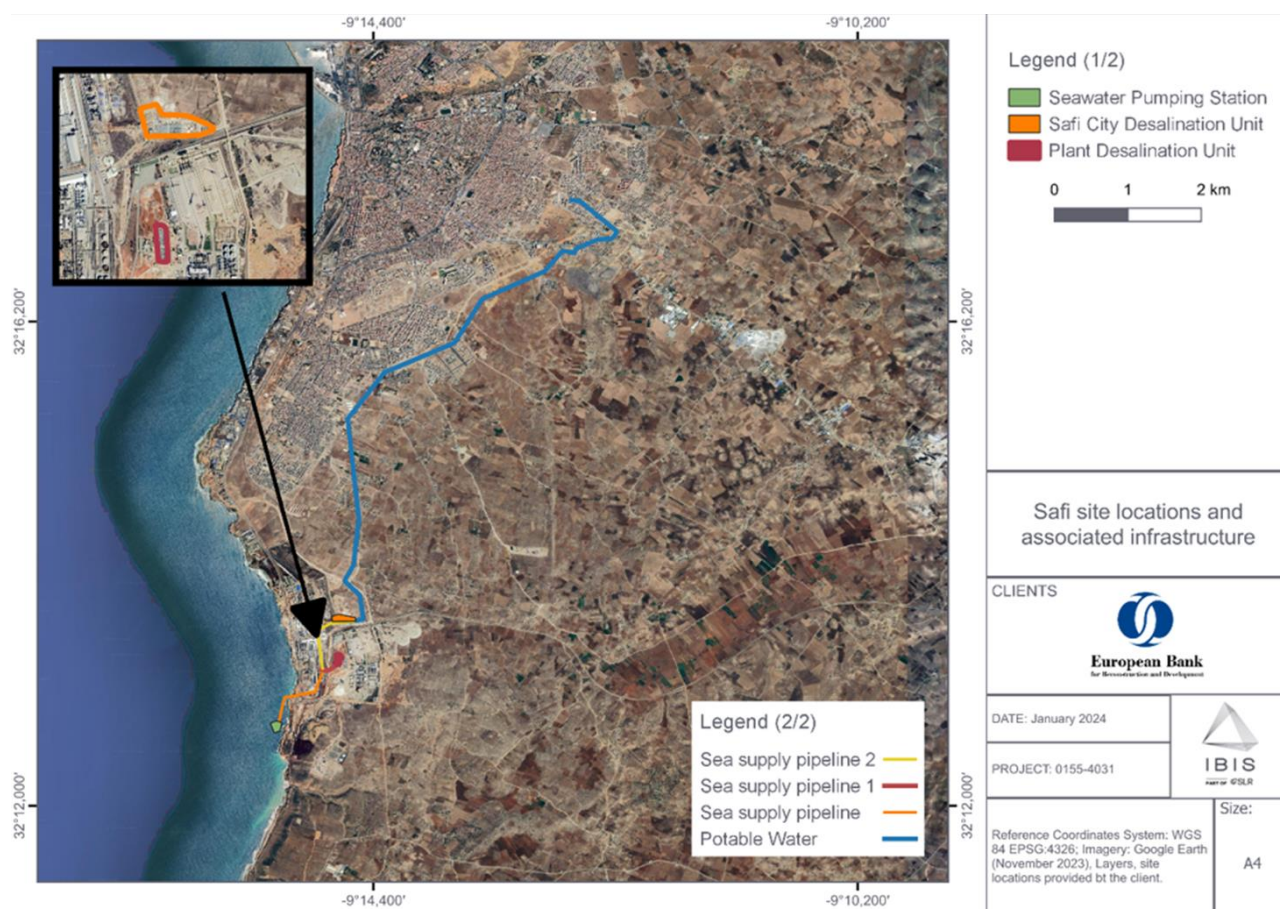


Figure 1 : Localisation du projet

USINE DE DESSALEMENT

Le projet comprend deux stations de dessalement distinctes, toutes deux situées au sein du complexe chimique de Safi. La première station, établie sur 2 hectares, est conçue pour fournir de l'eau aux processus industriels d'OCP, tandis que la seconde station, établie sur 2,5 hectares, est destinée à fournir de l'eau potable à la ville de Safi. La première station, comprend 14 modules d'osmose inverse avec une capacité de production de 22 millions de mètres cubes par an.

RESEAU DE DISTRIBUTION D'EAU

Un réseau de distribution d'eau composé de canalisations souterraines est prévu pour assurer l'acheminement et l'approvisionnement en eau potable depuis les stations de dessalement jusqu'aux réservoirs de stockage. Ce réseau comprend une canalisation d'environ 92 km pour distribuer l'eau potable depuis la station de dessalement de la ville jusqu'au réservoir d'Azib Draï.

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 Safi. 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 et d'Electricité de Safi (RADEES), tandis que la RADEES 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) pour le projet de dessalement de l'eau de mer. La construction du projets de dessalement a impliqué les entreprises suivantes sous la supervision de JESA pour tous les aspects :

- MCT ;
- SOGEA & PACT-PSSC ;
- IONExchange & Foreverpure (station de dessalement),
- SOGEA (reseau de distribution d'eau)

1.6 ACTIVITES D'INFORMATION ET DE CONSULTATION PASSEES

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, qui a duré 20 jours, à partir du 26 Octobre 2022 jusqu'au 14 Novembre 2022, a été menée au niveau de la commune de Safi, touchée 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, un en arabe et l'autre 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)	Réunion hebdomadaire, rapport de progression	Réunions en face à face, appels vidéo, E-mails, tableau d'affichage

OFFICIAL USE

etc.)		
Ingénieurs, techniciens et experts techniques	Briefings techniques, mise à jour de projet	Réunions en face à face, appels vidéo, E-mails, tableau d'affichage
Ressources humaines	Mise à jour de politiques, session de formation	Séminaires en ligne, Intranet du projet, E-mails
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
Fournisseurs et sous-traitants	Réunion périodique, communication écrite formelle (mail etc.)	Appels vidéo, Réunions en face à face, E-mails
Parties prenantes externes		
Représentants de la province et des communes de Safi	Consultation publique, contact direct	Réunions publiques, consultations directes
Riverains	Réunions publique, audition publique, site web du projet	Réunions publiques, site web
Résidents des communautés desservies	Campagne de sensibilisation, réunion publiques et utilisation de support média (journaux, radios etc.)	Réunions publiques, médias locaux
Agriculteurs et industries locales	Réunion publique, site web du projet	Réunions publiques, site web
Propriétaires privés et agriculteurs ayant vendu des terres au projet	Réunions privées, consultation publique, site web du projet	Réunions privées, site web
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	Réunions privées, site web
Organisations non gouvernementales et société civile		
ONG - locales, nationales ou internationales	Site web du projet, communications directes éventuelles	Site web, emails
Agence gouvernementale		
Ministère de la transition énergétique et du développement durable	Réunions officielles, auditions publiques et rapport écrits	Réunions officielles, rapports
Ministère de l'Industrie et du Commerce	Réunions officielles, auditions publiques et rapport écrits	Réunions officielles, rapports
Ministère de l'agriculture, de la pêche maritime, du développement rural et des eaux et forêts	Réunions officielles, auditions publiques, rapport écrits et participation à des événements (salon de l'agriculture etc.)	Réunions officielles, événements
Ministère de l'Équipement et de l'eau	Réunions officielles, site web du projet	Réunions officielles, site web
Régie Autonome Intercommunale de Distribution d'Eau et d'Électricité de Safi (RADEES)	Réunion de coordination, site web du projet	Réunions de coordination, site web

Agence du Bassin Hydraulique de Oum Er Rabia (ABHOER)	Consultation sur le bassin hydrographique et réunion de coordination	Consultations, réunions de coordination
Office National de l'Electricité et de l'Eau Potable-Branche eau (ONEE)	Réunion de suivi et partage d'information	Réunions de suivi, partage d'information
Agence Urbaine de Safi-Youssoufia	Consultation publique	Consultations publiques

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.

Dans ce contexte, le tableau ci-dessous présente les raisons de la vulnérabilité pour chaque groupe et les actions d'engagement spécifiques prévues pour assurer leur inclusion efficace dans le projet.

Tableau 2 : Approche pour les groupes vulnérables :

Groupe Vulnérable	Raison de la Vulnérabilité	Actions d'Engagement Spécifiques
Femmes	Potentielle marginalisation sociale et économique	Organiser des ateliers de sensibilisation spécifiques ; Créer des groupes de discussion pour exprimer leurs préoccupations ; Fournir des supports d'information adaptés.
Personnes âgées	Difficulté à se déplacer et à accéder à l'information	Réaliser des visites à domicile Organiser des réunions dans des lieux accessibles ;

		Utiliser des formats de communication adaptés (grands caractères, supports audio).
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.
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 3 : 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	A définir	OCP
Publication du mécanisme de règlement des griefs des travailleurs	A définir	OCP
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 garantir une communication continue et efficace avec les différentes parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet, il est essentiel de définir la fréquence des engagements. Le tableau suivant présente les fréquences d'engagement prévues pour chaque groupe de parties prenantes :

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 Safi	Annuel
Riverains	Semestriel
Résidents des communautés desservies	Trimestriel
Agriculteurs et industries locales	Trimestriel
Utilisateurs des terres, y compris les utilisateurs informels qui utilisaient les terres avant l'acquisition (le cas échéant)	Trimestriel
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 Safi (RADEES)	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 Safi-Youssoufia	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.

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. 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.

5.2 ROLES ET RESPONSABILITES DANS LA GESTION DES GRIEFS

La gestion efficace des griefs nécessite une répartition claire des rôles et des responsabilités entre les différentes parties impliquées dans le projet. Le tableau suivant détaille les rôles et les responsabilités de chaque partie prenante dans le processus de gestion 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 ; • 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 ;

	<ul style="list-style-type: none"> 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
RADEES	<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 d'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 selon le tableau 3 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 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