



LA BANQUE MONDIALE



## PROGREEN IPF

# RENFORCEMENT DE LA GESTION DURABLE ET DE LA RESILIENCE AU CHANGEMENT CLIMATIQUE DANS LES ECOSYSTEMES OASIENS AU MAROC

(P500402)

## PROCÉDURES DE GESTION DE LA MAIN-D'ŒUVRE

- Mars 2024 -

## Table des matières

.....	1
MISE EN CONTEXTE.....	3
1. GÉNÉRALITÉS SUR L'UTILISATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE DANS LE CADRE DU PROJET .....	6
2. ÉVALUATION DES PRINCIPAUX RISQUES LIÉS À LA MAIN-D'ŒUVRE.....	8
3. BREF TOUR D'HORIZON DE LA LÉGISLATION DU TRAVAIL : CONDITIONS GÉNÉRALES .....	11
4. BREF TOUR D'HORIZON DE LA LÉGISLATION DU TRAVAIL : SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL.....	14
5. PERSONNEL RESPONSABLE .....	16
6. POLITIQUES ET PROCÉDURES.....	17
a. . Conditions de travail et gestion de la relation employeur-travailleurs .....	17
7. Suivi et remontée d'information.....	23
8. ÂGE D'ADMISSION À L'EMPLOI.....	23
9. CONDITIONS GÉNÉRALES.....	23
10. MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES.....	25
11. GESTION DES FOURNISSEURS ET PRESTATAIRES.....	30
12. TRAVAILLEURS COMMUNAUTAIRES.....	31
13. EMPLOYÉS DES FOURNISSEURS PRINCIPAUX .....	31

## MISE EN CONTEXTE

En vertu de la Norme Environnementale et Sociale n°2 sur l'Emploi et les conditions de travail, les procédures de gestion de la main-d'œuvre ont pour objet de faciliter la planification et la mise en œuvre du projet. Elles permettent de déterminer les besoins de main-d'œuvre et les risques associés au projet, et aident à évaluer les ressources nécessaires pour résoudre d'éventuels problèmes de main-d'œuvre liés au projet. Elles constituent un document vivant établi au tout début de la préparation du projet, et qui est réexaminé et mis à jour au fur et à mesure de l'élaboration et la mise en œuvre de celui-ci.

### Aperçu sur le Projet :

Le projet sera articulé autour de 3 composantes résumées ci-dessous :

#### **Composante 1 : Renforcement institutionnel et partage des connaissances innovantes sur les oasis (2 millions de dollars)**

##### § Sous-composante 1.1 : Renforcement des capacités de l'ANDZOA et ses partenaires

Cette sous-composante renforcera les capacités institutionnelles et communautaires pour promouvoir la gestion intégrée des paysages oasiens et des moyens de subsistance inclusifs dans un climat changeant. Elle soutiendra le renforcement des capacités de l'ANDZOA et des autres MDA concernés et, qui mettent en œuvre le PforR Climat Support a la CDN du Maroc sur la base des recommandations contenues dans l'évaluation des capacités institutionnelles et le plan de renforcement de l'ANDZOA et des autres parties prenantes. Il renforcera la capacité de l'ANDZOA à : (i) mettre en œuvre des approches inclusives et participatives lors de la planification et de la mise en œuvre du projet, et (ii) suivre et rendre compte des progrès, en particulier pour l'Opération Climat. La sous-composante soutiendra également : (i) le renforcement des capacités pour une action climatique menée localement, y compris la mise en œuvre d'un outil d'évaluation institutionnelle et la préparation de plans d'action pour mettre en œuvre les conclusions du diagnostic ; (ii) le développement d'une stratégie de genre pour l'ANDZOA avec un programme structuré de formation et une banque de projets orientés genre pour servir de plaidoyer, le développement d'une politique environnementale et sociale de l'ANDZOA ainsi que le renforcement des systèmes de gestion des risques; (iv) le développement de lignes directrices nationales pour la préparation des ILDP ; et (v) le développement et la diffusion d'un cadre national pour la gestion intégrée des oasis.

##### § Sous-composante 1.2 : Solutions innovantes, plateforme géo-informatique, planification locale intégrée et promotion des oasis en tant qu'élément du patrimoine national du Maroc :

Pour soutenir la stratégie nationale marocaine pour les oasis, le projet concevra, développera et maintiendra un système d'information géographique (SIG) en cartographiant toutes les oasis du Maroc à l'aide de technologies géospatiales numériques modernes et de méthodes d'analyse. Cet outil s'appuiera sur les données et les analyses disponibles auprès de la Banque mondiale et d'autres sources ouvertes, tout en modernisant les institutions et en facilitant le partage d'informations entre les parties prenantes. Plus précisément, cette sous-composante soutiendra l'opérationnalisation d'une plateforme ces sur les oasis géo-dépendantes. Cette sous-composante intégrera les données géospatiales et les analyses au sein des institutions en soutenant le développement de systèmes et d'applications informatiques robustes

mais accessibles, soutenus par l'analyse en nuage de points, la visualisation des données, les tableaux de bord et d'autres modalités interactives. La formation et la sensibilisation sont incluses pour vulgariser cette technologie au sein des institutions et agences du gouvernement, les chercheurs et les organisations communautaires, en particulier celles qui travaillent avec les jeunes. La plateforme connaissances permettra également : (i) d'encourager la recherche (en collaboration avec les ONG locales et les universités, conformément au plan d'engagement des parties prenantes du projet) ; (ii) de piloter des approches innovantes pour la gestion intégrée des oasis ; (iii) de soutenir la sensibilisation pour promouvoir les oasis comme faisant partie du patrimoine national du Maroc ; (iv) de soutenir les collectivités locales dans l'élaboration de plans de développement locaux qui sont sensibles au genre, participatifs et résilients au changement climatique.

## **Composante 2 : Restauration des écosystèmes des oasis et des moyens de subsistance (14 millions de dollars)**

Cette composante utilisera un processus participatif pour établir des priorités en matière d'investissements résilients au climat dans la restauration, la création d'emplois et la restauration des moyens de subsistance d'une manière tenant compte du climat.

### § Sous-composante 2.1 : Restauration des paysages oasiens et des services écosystémiques basés sur les Solutions Basées sur la Nature (SBN).

Cette sous-composante soutiendra, entre autres activités : (i) l'utilisation de solutions basées sur la nature (y compris la plantation et l'entretien de palmiers et d'espèces locales indigènes) ; (ii) la protection des oasis contre les inondations et les tempêtes de sable ; (iii) la restauration de la fertilité des sols, la réduction de l'érosion des sols et le contrôle du ruissellement ; (iv) la réhabilitation d'infrastructures hydrauliques traditionnelles intelligentes (20 kilomètres [km] de seguias dans la vallée de l'Aoufous et de khattaras dans les oasis d'Akka) (v) des investissements au niveau du paysage et des actions climatiques menées par les communautés selon les priorités du ILDP (par exemple, l'amélioration des routes rurales ou la recharge gérée des aquifères) ; (vi) des investissements pour le travail communautaire dans les activités de restauration, en mettant l'accent sur l'encouragement des femmes et des jeunes à participer aux plans d'action de restauration tels que la plantation d'arbres et le partage des connaissances sur l'utilisation traditionnelle des oasis.

### § Sous-composante 2.2 : Résilience des communautés et rétablissement des moyens de subsistance

Cette sous-composante améliorera les moyens de subsistance locaux et renforcera la durabilité économique, sociale et environnementale des moyens de subsistance des groupes vulnérables, en particulier les femmes et les jeunes des zones rurales. Pour ce faire, elle soutiendra des solutions innovantes pour les entreprises nouvelles et existantes. Des subventions de contrepartie seront accordées par le biais d'un processus d'appel d'offres aux associations de femmes ou aux groupes de producteurs dirigés par des femmes, ainsi qu'en donnant la priorité aux individus ou aux groupes qui ont été historiquement exclus en raison de leur identité (souvent intersectionnelle) (sexe, âge, handicap) et de leur niveau de revenu. Il fournira également un soutien à la création de coopératives et un soutien post-crédation (par exemple, formation à l'entrepreneuriat ou certification de la qualité des produits) pour

améliorer la compétitivité et la productivité des coopératives existantes. La diversification économique se concentrera sur les activités agricoles et non agricoles, qui sont moins sensibles aux effets du climat. La sous-composante encouragera des moyens de subsistance inclusifs et résistants au climat, la gestion du capital naturel et l'alliance productive ainsi que des chaînes de valeur sélectionnées (telles que le palmier dattier, les plantes médicinales et aromatiques, le safran et les roses pour les parfums) afin d'améliorer les revenus des producteurs agricoles locaux d'une manière résiliente au climat.

### **Composante 3 : Gestion du Projet**

Cette composante est dédiée à la gestion du projet et permet la mise en œuvre de ses activités.

Le montant prévu pour financer le projet est de 12 millions USD comme don dans le cadre du Fonds PROGREEN.

#### **Les composantes du Projet selon leurs besoins en main d'œuvre**

Les activités des trois composantes du Projet, en particulier celles relevant de la deuxième composante, impliquent des travaux notamment de génie civil et sont de nature à générer des impacts sociaux et environnementaux en lien avec la main d'œuvre mobilisée. Dans le souci d'atténuer ces impacts négatifs, des procédures sont élaborées afin de gérer efficacement la main d'œuvre mobilisée par le projet conformément aux prescriptions du droit national du travail et de la NES n°2 de la Banque mondiale.

Les composantes 1 et 3 seront mises en œuvre en utilisant une main d'œuvre au nombre limité constituée essentiellement de fonctionnaires et d'agents des administrations et établissements publics ayant la charge de les mettre en œuvre. Certaines activités de ces 2 composantes feront également recours à du personnel contractuel dans le cadre de prestation de conseil à courte durée et d'assistance techniques. Cette main d'œuvre est au nombre limité.

Le présent document présente le modèle simplifié des Procédures de Gestion de la Main d'œuvre (PGMO) élaborées pour le Projet ProGreen conformément à la NES n°2 relative à l'emploi et aux conditions de travail du Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale qui fait obligation aux agences d'exécution des projets bénéficiant de financement de la Banque mondiale d'élaborer et de mettre en œuvre des PGMO. Ces procédures, présentent le Projet, les travailleurs du Projet dont les effectifs sont estimés et classés selon les catégories indiquées dans la NES n° 2 et décrivent la manière dont les travailleurs du projet seront gérés, conformément aux prescriptions du droit national et de la NES n°2 de la Banque mondiale.

#### **Entité d'exécution**

La Direction du Développement des zones oasiennes (DDZO), appuyée par la Direction de la Stratégie et Partenariats (DSP) et la Direction Administrative et Financière (DAF), assurera la coordination et l'interface avec les différentes structures de mise en œuvre.

Pour ce qui est de la gestion et management, une Unité de Gestion du Projet (UGP) sera créée au sein de la DDZO et qui assure le suivi et la réalisation des activités du projet.

Sur le plan opérationnel, les Départements territoriaux (DT) d'Erfoud et celui de Guelmim (relevant administrativement de la DDZA) sont responsables du suivi et coordination au niveau des provinces abritant les deux zones pilotes (la vallée d'Aoufous et l'Oasis d'Akka).

## **1. GÉNÉRALITÉS SUR L'UTILISATION DE LA MAIN-D'ŒUVRE DANS LE CADRE DU PROJET**

La présente section décrit ce qui suit, sur la base des informations disponibles :

### **❖ Les travailleurs directs**

Selon la NES2, les travailleurs directs du projet sont les personnes employées directement par le promoteur du Projet et/ou par les agences de mise en œuvre du Projet pour effectuer des tâches qui sont liées directement au Projet (NES n° 2, Paragraphe n° 3).

Dans le cas du Projet ProGreen, les travailleurs directs sont constitués des employés de l'ANDZOA (DDZO, DT Erfoud, DT Gulemin, DDZA, DSP et DAF) et ceux des structures d'appui technique identifiées ; on peut citer parmi eux les personnes qui assureront les fonctions de conception et de supervision, de suivi et d'évaluation. Ces travailleurs directs du projet sont couverts par les dispositions du paragraphe n° 8 de la NES n°2. La NES N°2 ne s'applique à eux que pour ce qui concerne la protection de la main d'œuvre (Paragraphe 17 à 20 de la NES N°2) et pour ce qui concerne la Santé et Sécurité au Travail (Paragraphe 24 à 30 de la NES N°2).

### **❖ Les travailleurs contractuels**

Selon la NES n° 2, les travailleurs contractuels sont les personnes employées ou recrutées par des tiers pour effectuer des travaux liés aux fonctions essentielles du projet, indépendamment de la localisation de ces travaux.

Dans le cadre du projet ProGreen, cette catégorie regroupe les personnes qui seront employées ou recrutées par des entreprises privées qui auront un contrat avec le projet (les entreprises de construction, les bureaux d'études techniques - BET, agence événementielle, etc.) pour effectuer des prestations de conseil et des travaux liés aux fonctions essentielles du projet, indépendamment de la localisation de ces activités.

La plus grande partie des travailleurs contractuels du Projet seront ceux qui exécuteront les travaux de restauration des écosystèmes des oasis (principalement ceux impliqués dans l'exécution de la composante 2 du Projet). Parmi ceux-ci, les travailleurs qui réaliseront les travaux d'aménagement/réhabilitation et de construction/renforcement des infrastructures seront sans doute, les plus nombreux, même si, à l'état actuel de conception du Projet, il n'est pas possible d'en avoir une estimation fiable.

Les travailleurs contractuels peuvent être recrutés parmi (i) les communautés situées dans la zone du Projet (généralement environ 80% de la main d'œuvre mobilisée sont des locaux) ou (ii) des migrants en provenance des autres régions du pays. Le nombre de travailleurs migrants en provenance des autres régions du pays (généralement on estime environ 20% de la main d'œuvre mobilisée). Cette proportion est justifiée dans l'objectif de promouvoir l'emploi local, en particulier pour les emplois ne nécessitant pas de qualifications poussées (la majorité). Elle est également justifiée, ensuite, par le fait que la plus grande partie des travaux à réaliser, ceux de la sous-composante 2.2, seront des travaux « intensifs en main d'œuvre » justement dans l'objectif d'offrir le plus d'emploi possible à la main d'œuvre locale.

❖ **Les personnes employées ou recrutées par les fournisseurs**

D'après la NES 2, les travailleurs employés par les fournisseurs sont les personnes employées ou recrutées par les fournisseurs principaux du projet, qui, sur une base continue, approvisionnent directement le projet en fournitures ou matériaux dont il a besoin pour remplir ses fonctions essentielles.

Les travailleurs de cette catégorie correspondent aux sous-traitants qui seront recrutés par les fournisseurs principaux de l'ANDZOA qui seront mobilisés dans le cadre du projet.

Le tableau ci-après donne une estimation du nombre de travailleurs qui seront potentiellement impliqués dans la réalisation du projet par catégories mentionnées dans la NES n°2.

Catégories de travailleurs du projet	Caractéristiques des travailleurs du projet	Nombre de travailleurs du projet (estimatif)		Délais/durée
		Hommes	Femmes	
Travailleurs directs	Employés de l'ANDZOA (DDZO, DSP, DAF et DDZA) et des structures d'appui technique identifiées	15	6*	Durant tout le cycle de vie du Projet
Travailleurs contractuels	Employés des entreprises de construction, des bureaux d'études techniques (BET), etc.	720 (**)	140 (***)	Autre l'AT qui s'étalera sur 4 ans, l'intervention des travailleurs contractuels est de courte durée et durant tout le cycle de vie du Projet
Employés des fournisseurs principaux	Employés, entre autres, des entités qui fournissent au projet et aux entreprises des travaux les matières premières (matériaux de construction) et autres matériels nécessaires à la réalisation du projet.	- (****)	-	L'intervention de cette catégorie de travailleurs est de courte durée et durant tout le cycle de vie du Projet

Travailleurs communautaires	Le projet ne prévoit pas le recours à des travailleurs communautaires.	-	-	-
Travailleurs migrants	Cette catégorie constitue environ 20% de la main d'œuvre mobilisée. Le projet œuvrera à réduire cette catégorie pour encourager au maximum la main d'œuvre et le tâcheronnat locale. Toutefois, il convient de souligner que bien que le projet donne une priorité à la main-d'œuvre locale, il ne fera aucune discrimination entre les habitants de la région, quelles que soient leur origine, etc.	- 140 (*****)	-	-

(\*) : Le taux de représentation au niveau de l'ANDZOA est de 30%. Au cours de l'élaboration de la politique Genre de l'ANDZOA, il serait recommandé d'intégrer une mesure/action visant à assurer une représentation plus équitable en termes de genre au sein de l'ANDZOA et plus particulièrement pour les travailleurs directs.

(\*\*) : A ce stade, l'ANDZOA ne dispose pas du nombre précis. L'analyse du 1<sup>er</sup> PPM élaboré pour les années 2024 et 2025, nous a permis d'estimer ce nombre. Les chiffres avancés doivent être ajustés et précisés dès que le projet sera implémenté et ce en fonction la nature des travaux et les délais prévus à cet effet.

(\*\*\*) : Le projet veillera à avoir au moins un pourcentage de 20% des femmes dans la masse de la main d'œuvre mobilisée.

(\*\*\*\*) : A ce stade, l'ANDZOA on ne dispose pas du nombre précis pour cette catégorie de travailleurs. Les chiffres doivent être précisés dès que le projet sera implémenté.

(\*\*\*\*\*) : Généralement, un taux de 20% est constaté pour la catégorie des travailleurs migrants. Le projet œuvrera réduire cette catégorie pour faire recours au maximum à la main d'œuvre et le tâcheronnat locale

## 2. ÉVALUATION DES PRINCIPAUX RISQUES LIÉS À LA MAIN-D'ŒUVRE

La présente section décrit ce qui suit, sur la base des informations disponibles :

**Activités du projet** : Indiquer la nature et l'emplacement du projet, ainsi que les différentes activités que les travailleurs du projet vont entreprendre.

Le tableau ci-après décline, de manière sommaire, les différents types de travaux que la main d'œuvre du projet va entreprendre dans le cadre des trois composantes du Projet.

Composantes	Activités des travailleurs
-------------	----------------------------

<b>Composante 1 : Renforcement institutionnel et partage des connaissances innovantes sur les oasis</b>	
Renforcement des capacités de l'ANDZOA et des partenaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etudes et assistance à la maîtrise d'œuvre.</li> </ul>
Solutions innovantes, plateforme géo informatique, planification locale intégrée et promotion des oasis	
<b>Composante 2 : Restauration des écosystèmes des oasis et moyens de subsistance</b>	
Restauration des paysages oasiens et des services écosystémiques	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Travaux requis pour la plantation</li> <li>▪ Travaux requis pour la lutte contre l'érosion</li> <li>▪ Travaux requis pour la lutte contre l'ensablement</li> <li>▪ Etudes</li> <li>▪ Travaux requis pour l'aménagement des accès (Pistes au sein des palmeraies)</li> <li>▪ Aménagement des paysages</li> <li>▪ Travaux requis pour l'aménagement de passerelles</li> <li>▪ Travaux requis pour l'aménagement des plateformes de commercialisation</li> <li>▪ Travaux requis pour les aménagements hydrauliques</li> <li>▪ Etudes</li> </ul>
Résilience communautaire et rétablissement des moyens de subsistance	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Travaux requis pour l'aménagement des espaces de commercialisation</li> <li>▪ Travaux requis pour l'aménagement des espaces à vocation écotouristique</li> <li>▪ Etudes</li> </ul>
<b>Composante 3 : Gestion du Projet</b>	
Exécution et suivi-évaluation	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etudes et achat de matériel de fonctionnement.</li> </ul>

### **Activités du Projet sources de risques pour la main d'œuvre**

Du point de vue des risques qu'elles sont susceptibles de présenter pour la main d'œuvre qui y sera mobilisée, les activités du projet se divisent en deux catégories principales : (i) des activités dont la réalisation nécessite des travaux de génie civil (avec notamment des risques de santé et de sécurité liées à la nature du travail exercé) avec l'utilisation de machines et d'équipements et (ii) les autres activités qui font appel à des compétences qui s'exercent en grande partie dans les bureaux. A cela, il faut ajouter les risques d'accidents de la route pour l'ensemble des travailleurs pendant l'exécution des travaux.

Le tableau ci-après illustre les principaux risques auxquels peuvent être exposés la main d'œuvre qui sera mobilisée par le projet.

<b>Facteurs de risques</b>	<b>Caractérisation</b>	<b>Risques au travail</b>
Conditions de travail et d'emploi	Susceptible de se réaliser	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Non-respect des droits des travailleurs en matière de temps de travail, de salaires, d'heures supplémentaires, de rémunération et d'avantages sociaux.</li> <li>▪ Non-respect des périodes de repos hebdomadaire, de congé annuel et de congé de maladie, de congé maternité et de congé pour raison familiale,</li> </ul>

		<p>d'obligation d'assurance pour les sinistres et les accidents de travail.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Non-respect des préavis de licenciement et des indemnités de départ.</li> <li>▪ Contrat informel (non-écrit).</li> </ul>
Discrimination et inégalité des chances	Susceptible de se réaliser	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Discrimination en matière de recrutement et de traitement des travailleurs du projet sur la base de caractéristiques personnelles sans rapport avec les besoins inhérents au poste concerné.</li> <li>▪ Non-respect du principe de l'égalité des chances, du traitement équitable, des mesures disciplinaires et de l'accès à l'information.</li> <li>▪ Discrimination à l'égard des femmes et personnes vulnérables (personnes handicapées, et les enfants en âge de travailler).</li> </ul>
Organisation des travailleurs	Susceptible de se réaliser	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Non-respect du rôle des organisations de travailleurs.</li> <li>▪ Non-fourniture en temps opportun des informations nécessaires à des négociations constructives.</li> <li>▪ Discrimination ou mesure en représailles contre les travailleurs du projet qui participent ou souhaitent participer à des organisations de travailleurs et aux négociations collectives ou à d'autres mécanismes.</li> </ul>
Travail des enfants	Peu susceptible de se réaliser	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Emploi d'enfants n'ayant pas atteint l'âge minimum prescrit conformément à la réglementation nationale.</li> <li>▪ Conditions pouvant présenter un danger pour les enfants ayant dépassé l'âge minimum : compromettre leur éducation ou nuire à leur développement physique, mental, spirituel, moral ou social.</li> </ul>
Travail forcé	Susceptible de se réaliser	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Service exigé sous la menace d'une peine quelconque et pour lequel les concernés ne s'est se sont pas offerts de plein gré.</li> <li>▪ Emploi de victime de trafic humain.</li> </ul>
Santé et sécurité au travail (SST)	Susceptible de se réaliser	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Réalisation de travaux dangereux comme ceux effectués en hauteur ou dans des espaces confinés, le maniement d'équipements lourds ou la manipulation de matières dangereuses.</li> <li>▪ Manipulation d'équipements et d'engins lourds.</li> <li>▪ Exposition des travailleurs à des substances dangereuses.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accidents, maladies, handicaps, décès et autres incidents de travail.</li> <li>▪ Manque d'accompagnement et d'assistance aux travailleurs victimes d'accidents de travail.</li> <li>▪ Utilisation de la machinerie en mauvais état.</li> <li>▪ Incendies en cas de mauvaise manipulation des produits inflammables.</li> <li>▪ Propagation des Infections Sexuellement Transmissibles (IST), y compris le Virus de l'Immunodéficience Humaine (VIH), en cas de comportement sexuels risqués.</li> <li>▪ Propagation de maladies liées au manque de respect des principes d'hygiène (y compris le Covid-19).</li> <li>▪ Accidents liés à la circulation routière.</li> <li>▪ Accidents ou situations d'urgence au niveau des palmeraies d'intervention (Grande vallée d'Aoufouss et Oasis d'Akka).</li> </ul>
Afflux de travailleurs (en particulier saisonniers ou temporaires)	Susceptible de se réaliser	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Eventuels comportements inappropriés sur le plan culturel.</li> <li>▪ Eventuels comportements de Violence Basée sur le Genre (Cas de violences sexistes VBG SEA SH).</li> <li>▪ Flambé des prix de logement, des biens de première nécessité.</li> <li>▪ Influx de populations pour la vente de services aux travailleurs (y compris prostitution, vente de biens alimentaires, ou autres services).</li> <li>▪ Exposition aux bruits, odeurs, fumées, poussières, et autres polluants.</li> </ul>
Non application des mesures de sauvegarde par le contractuel et sous-traitant	Susceptible de se réaliser	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Non-prise en compte des procédures de gestion de la main d'œuvre et SST dans le contrat des tiers</li> <li>▪ Inaccessibilité du Mécanisme de Gestion des Doléances des Travailleurs (MGDT) contractuels</li> </ul>

### 3. BREF TOUR D'HORIZON DE LA LÉGISLATION DU TRAVAIL : CONDITIONS GÉNÉRALES

La législation du travail au Maroc s'articule autour de la loi n°65-99 du 11 septembre 2002 portant Code du Travail qui comprend 7 chapitres et 589 articles couvrant pratiquement l'ensemble des domaines traités par la NES N°2. Le Code du Travail répond de manière assez complète aux exigences et objectifs de la NES N°2 (notamment la protection des différentes catégories de travailleurs d'un projet, l'existence de procédures de gestion du travail, la non-discrimination à l'emploi et au travail, la protection des catégories de travailleurs vulnérables, l'organisations de travailleurs, le travail des enfants, le travail forcé, la santé

et la sécurité au travail, l'expression et traitement des doléances, etc.). Le Code du Travail est complété, en ce qui concerne les fonctionnaires, par le Dahir n° 1-58-008 du 11 avril 1958 portant statut général de la fonction publique.

Le Code du Travail s'applique à toutes les catégories de travailleurs, y compris les catégories de travailleurs du Projet mentionnés dans la NES N°2, sauf pour les catégories de travailleurs qui sont gérés par des statuts particuliers à conditions que ces statuts ne comportent pas de garanties moins avantageuses que celles prévues dans le Code du Travail (Article 1, 2 et 3). L'applicabilité de la loi est conditionnée par l'existence d'un contrat de travail (Article 1). La loi n'exige cependant pas de contrat écrit (« La preuve de l'existence du contrat de travail peut être rapportée par tous les moyens », Article 18).

Une carte de travail doit être délivrée pour chaque travailleur (article 23) ainsi qu'un bulletin de paie (article 370). Les contrats temporaires ou à durée déterminée sont encadrés par le Code du Travail (article 16). Les entreprises de gestion du travail temporaire sont reconnues et les travailleurs employés par leur intermédiaire bénéficient de protections légales (article 495 à art. 506 du Code du Travail). Le travail des fonctionnaires est régi par une loi spécifique, le Dahir n°1-58-008 du 11 avril 1958 portant statut général de la fonction publique. La durée quotidienne, hebdomadaire et annuelle du travail dans la fonction publique est fixée par le décret n° 2-05-916 du 20 juillet 2005.

Le Code du Travail réglemente les conditions de travail, fixe un salaire minimum garanti (art. 356), fixe la durée de travail quotidienne et hebdomadaire, le droit au repos hebdomadaire (Article 205 et 206) et annuel (Article 231), les conditions et les indemnités dues au travailleur en cas de licenciement et les droits du travailleur dans toutes les formes de cessation du contrat de travail (Chapitre 5 : article 32 à 71).

Le Code du Travail (Article 24) exige que l'employeur communique par écrit à ses salariés au moment de leur embauche les procédures suivantes : i) la convention collective de travail, le cas échéant son contenu ; ii) le règlement intérieur, iii) les horaires de travail ; iv) les modalités d'application du repos hebdomadaire ; v) les dates, heure et lieu de paie ; vi) les dispositions légales et les mesures concernant la préservation de la santé et de la sécurité, et la prévention des risques liés aux machines ; vii) le numéro d'immatriculation à la caisse nationale de sécurité sociale ; viii) l'organisme d'assurance les assurant contre les accidents de travail et les maladies professionnelles.

Le Code du travail consacre tout un titre (Articles 281 à 344) à l'Hygiène et la Sécurité des Salariés et contient des prescriptions assez complètes sur la santé et la sécurité des travailleurs. Un plan d'action pour réduire les accidents de travail et améliorer la santé et la sécurité des travailleurs a été adopté et mis en oeuvre pour réduire les statistiques des accidents de travail y compris les accidents graves (mortels) qui indiquent une situation sérieuse caractérisée par un taux d'accidents de plus que le double de la moyenne de la région Moyen Orient et Afrique du Nord. Le projet de loi cadre n°55-17 sur la Santé et la Sécurité au Travail dans les deux secteurs privé et public, en discussion depuis plus d'une décennie n'étant pas encore adopté et promulgué, il subsiste un vide juridique en ce qui concerne la santé et sécurité au travail des fonctionnaires qui ne sont pas couverts par les dispositions du Code du Travail en cette matière.

La Constitution reconnaît l'égalité des droits entre hommes et femmes y compris à l'emploi et au travail. Le Code du Travail prohibe la discrimination à l'emploi et au travail (Article 9) et prohibe la discrimination dans les salaires entre hommes et femmes (Article 346). Le Code du Travail incrimine et réprime le harcèlement sexuel au travail. Cette protection est renforcée en 2018 par la promulgation de la loi n°103-13 relative à la lutte contre les violences faites aux femmes. Le Plan Gouvernemental pour l'Egalité

contient des mesures spécifiques de lutte contre les discriminations à l'égard des femmes à l'emploi et au travail et contre le harcèlement sexuel. La loi-cadre n° 97-13 relative à la protection et à la promotion des droits des personnes en situation de handicap prohibe la discrimination à l'égard des personnes en situation de handicap à l'emploi et au travail (Articles 14 et 15).

Le Code du Travail prévoit des mesures pour la protection des travailleurs vulnérables. Les plus nombreuses concernent les femmes dont le Code du Travail met en place un ensemble de mesures de protection des femmes en période de grossesse, en période d'accouchement et en période de maternité (Articles 152 à 165). Des dispositions réglementant le travail des femmes la nuit (Articles 172 à 178) et interdisant leur emploi à des travaux jugés dangereux pour elles (Articles 179 à 183) sont également prévus. Le Code du travail prévoit un ensemble de mesures protectrices pour les enfants âgés entre 15 et 18 ans : réglementation de leur travail la nuit (Articles 172 à 178) et interdiction de leur emploi à des travaux dangereux (Articles 179 à 183). De même qu'il prévoit des mesures de protection spécifiques en faveur des travailleurs en situation de handicap (Articles 166 à 171). La loi-cadre 97-13 sur la protection des personnes en situation de handicap prévoit des mesures spécifiques de protection en faveur des personnes en situation de handicap au travail. Le Plan Gouvernemental pour l'Égalité prévoit aussi des mesures de protection des femmes au travail et des mesures d'amélioration du statut de la femme au travail. Cependant, la mise en oeuvre de ces dispositions et de ces mesures d'action reste variable.

Le Code du Travail interdit le travail des enfants de moins de 15 ans révolus. Le Maroc a ratifié les Convention 138 et 182 du BIT relatives à l'âge minimum et aux pires formes du travail des enfants et a intégré leurs dispositions dans le Code du travail de 2004. Le Code pénal punit la violation de l'interdiction d'emploi des moins de 15 ans de peines de prison et d'amendes.

Le Maroc pratique une politique active de lutte contre le travail des enfants mise en oeuvre à travers un programme de Coopération avec le BIT dans le cadre de son International Programme for Eradication of Child Labor ainsi qu'avec l'Unicef et à travers des programmes nationaux dont la Politique Publique Intégrée de Protection de l'Enfance au Maroc adoptée par le gouvernement en 2015. Le Maroc produit régulièrement des statistiques officielles sur le travail des enfants avec une tendance significative à la baisse de ce phénomène depuis le début des années 2000.

Le droit d'organisation syndicale est garanti par la constitution (Articles 8 et 29). Le Code du Travail reconnaît également le droit des travailleurs de s'organiser dans des syndicats pour défendre leurs intérêts et pour négocier collectivement avec les employeurs (Code du Travail, Titre III : Négociation collective et Livre III : des syndicats, des délégués des salariés, etc.). Ces droits sont protégés par des dispositions pénales définies par le même Code du Travail. De même que le Code du Travail prévoit et réglemente des subventions publiques en faveur des syndicats à travers son article 424 et son décret d'application n° 2-04-467 fixant les critères sur la base desquels sont attribuées les subventions de l'Etat aux syndicats. Il existe au Maroc depuis de longue date des syndicats forts et reconnus. Le système des négociations collectives est bien établi et plusieurs conventions collectives sont signées et appliquées dans le pays. Cependant, la propension à adhérer à des syndicats et à se faire représenter et défendre par des syndicats est limitée dans les secteurs d'activité où les travailleurs sont mobiles comme celui de la construction et des travaux publics.

La réglementation marocaine du travail ne prévoit pas de système de gestion des doléances pour les travailleurs au sens de la NES N°2 du CES. Cependant, elle charge les inspecteurs du travail de tenter la conciliation en cas de conflits individuels du travail (Article 532) et prévoit une procédure de conciliation

et d'arbitrage pour traiter les conflits collectifs du travail dans le cadre de laquelle interviennent quatre organes, l'inspection du travail d'abord, la Commission régionale de conciliation et d'enquête, la Commission nationale de conciliation et d'enquête, puis l'arbitre. En outre, les travailleurs disposent de plusieurs voies pour exprimer et faire entendre leurs doléances et réclamations : leurs représentations syndicales, leurs délégués professionnels, les inspections du travail et les structures de conciliation et d'arbitrage mise en place par le Code du Travail.

La législation du travail s'applique aux entreprises contractuelles du projet, aux sous-traitants et aux fournisseurs. L'Article 27 du décret n° 2-14-394 portant CCAG-T relatif à « la protection des employés de l'entrepreneur » stipule que « l'entrepreneur ainsi que ses sous-traitants sont soumis aux obligations des lois et réglementations en vigueur ». Mais dans la pratique, les sous-traitants et parfois même les entreprises principales peuvent avoir recours au travail informel qui s'effectue de manière non déclarée. Les travailleurs informels ne bénéficiant d'aucun des droits reconnus légalement pour les travailleurs déclarés. Les sous-traitants sont tenus, au même titre que les entreprises principales à appliquer les dispositions de la législation du travail. Si le sous-traitant « n'est pas inscrit au registre du commerce et n'est pas propriétaire d'un fonds de commerce, l'entrepreneur principal est tenu de veiller à l'observation des dispositions du Code du Travail. (Article 87 du Code du Travail). L'inspection du travail a la responsabilité de surveiller et contrôler et de sanctionner ces infractions, mais faute de moyens humains et matériels elle ne le fait que de manière limitée.

#### **4. BREF TOUR D'HORIZON DE LA LÉGISLATION DU TRAVAIL : SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL**

Les dispositions relatives à la santé sécurité au travail sont fixées par le Code du Travail, qui y consacre le titre IV « de l'hygiène et de la sécurité des salariés (articles 281 à 344) du livre II « Des conditions de travail et de la rémunération du salarié ». Un arrêté du Ministère de l'Emploi et de la Formation Professionnelle, arrêté n° 93-08 pris le 12 mai 2008 est venu préciser et détailler les plus importantes de ces dispositions, celles contenues dans les articles 281 à 291.

Service de santé et premiers soins (Article 304 et 305 du Code du Travail) : « Un service médical du travail indépendant doit être créé auprès : 1 - des entreprises industrielles, (...) et leurs dépendances lorsqu'elles occupent cinquante salariés au moins ; et 2 – des entreprises industrielles, (...) et leurs dépendances et employeurs effectuant des travaux exposant les salariés au risque de maladies professionnelles, telles que définies par la législation relative à la réparation des accidents du travail et des maladies professionnelles. Les entreprises industrielles, (...) et leurs dépendances qui emploient au moins de cinquante salariés doivent constituer soit des services médicaux du travail indépendants ou communs dans les conditions fixées par l'autorité gouvernementale chargée du travail. »

Examens médicaux (Article 327 du Code du Travail) : « Dans les entreprises soumises à l'obligation de disposer d'un service médical du travail, doit faire l'objet d'un examen médical par le médecin du travail : 1 - Tout salarié, avant l'embauchage ou, au plus tard, avant l'expiration de la période d'essai ; 2 - Tout salarié, à raison d'une fois au moins tous les douze mois, pour les salariés ayant atteint ou dépassé 18 ans et tous les six mois pour ceux ayant moins de 18 ans ; 3 - Tout salarié exposé à un danger quelconque, la femme enceinte, la mère d'un enfant de moins de deux ans, les mutilés et les handicapés suivant une

fréquence dont le médecin du travail reste juge ; 4 - Tout salarié dans les cas suivants : après une absence de plus de trois semaines pour cause d'accident autre que l'accident du travail ou de maladie autre que professionnelle ; après une absence pour cause d'accident du travail ou de maladie professionnelle ; et en cas d'absences répétées pour raison de santé. Les modalités d'application des dispositions du présent article sont fixées pour l'autorité gouvernementale chargée du travail. »

Prévention et protection contre les risques (Article 281 à article 291 du Code du Travail et arrêté n° 93-08 du 12 mai 2008) : « L'employeur doit veiller à ce que les locaux de travail soient tenus dans un bon état de propreté et présenter les conditions d'hygiène et de salubrité nécessaires à la santé des salariés, notamment en ce qui concerne le dispositif de prévention de l'incendie, l'éclairage, le chauffage, l'aération, l'insonorisation, la ventilation, l'eau potable, les fosses d'aisances, l'évacuation des eaux résiduaires et de lavage, les poussières et vapeurs, les vestiaires, la toilette et le couchage des salariés.

L'employeur doit garantir l'approvisionnement normal en eau potable des chantiers et y assurer des logements salubres et des conditions d'hygiène satisfaisantes pour les salariés. »

« Les locaux de travail doivent être aménagés de manière à garantir la sécurité des salariés et faciliter la tâche des salariés handicapés y travaillant. Les machines, appareils de transmission, appareils de chauffage et d'éclairage, outils et engins doivent être munis de dispositifs de protection d'une efficacité reconnue et tenus dans les meilleures conditions possibles de sécurité afin que leur utilisation ne présente pas de danger pour les salariés. »

Dispositions relatives aux locaux réservés aux repas et à l'hébergement des salariés (Lorsqu'un nombre de salariés gal ou supérieur à 25 fait le choix de manger sur le lieu de travail, l'employeur a l'obligation de mettre à leur disposition un local de restauration pourvu de sièges et de tables en nombre suffisant et comporter un robinet d'eau potable fraîche et chaude pour chaque 10 salarié. Il doit, en outre, être doté d'un réfrigérateur pour conserver les aliments et les boissons et d'une installation pour réchauffer les plats (Arrêté n° 93-08, article 21.

Lorsque les travailleurs sont hébergés par l'employeur (Arrêté n° 93-08, articles, 22, 23 et 24) « la surface et le volume des locaux réservés à l'hébergement, ne doivent pas être inférieur à 6 mètres carrées et 15 mètres cubes pour chaque salarié. Les parties des locaux d'une hauteur inférieure à 1,90 mètre ne sont pas considérées comme surfaces habitables. Ces locaux doivent être aérés d'une façon permanente et maintenus dans un état constant de propreté et d'hygiène. Le salarié doit pouvoir clore son logement et y accéder librement. Les pièces à usage de dortoir ne doivent être occupées que par des salariés du même sexe. Le nombre de salariés par dortoir ne doit pas dépasser six.

Les lits doivent être distants les uns des autres de 80 centimètres au moins. L'employeur doit mettre à la disposition de chaque salarié, pour son usage exclusif, une literie et un mobilier nécessaires, qui sont maintenus propres et en bon état.

Les équipements et caractéristiques des locaux réservés à l'hébergement des salariés doivent permettre de maintenir à 18°C au moins la température intérieure et d'éviter les condensations. Les installations électriques doivent être conformes aux dispositions réglementaires en vigueur.

L'employeur doit mettre à la disposition des salariés hébergés, des serviettes, du savon et des lavabos à eau potable à raison d'un lavabo par trois salariés. Des toilettes et des urinoirs doivent être installés à proximité des locaux réservés à l'hébergement des salariés dans les conditions fixées par l'article 9 ci-dessus. Des douches, à température réglable, doivent être installées à proximité des locaux réservés à l'hébergement des salariés dans des cabines individuelles, à raison d'une cabine pour six salariés. »

Les dispositions de la législation marocaine en matière de santé sécurité au travail est globalement en ligne avec les dispositions de la NES 2 et des « Directives- environnementales, sanitaires et sécuritaires » du Groupe Banque mondiale en la matière.

## 5. PERSONNEL RESPONSABLE

L'organisation et les responsabilités pour la gestion des risques liées à la main d'œuvre du Projet est liée au mode de gouvernance choisi pour le Projet. Les travailleurs intervenant dans la réalisation des trois composantes du projet seront gérés par l'UGP-ANDZOA en tant que coordinatrice directe de la mise en œuvre et de de la gestion des contrats des prestations y afférentes.

Ci-dessous une présentation détaillée du personnel responsable de la gestion de la composante 2 qui mobilisera la plus grande partie de main d'œuvre qu'utilisera le Projet ProGreen.

### **Compétences clés au sein de l'ANDZOA**

Le projet sera mis en œuvre par le Gouvernement du Maroc, à travers l'ANDZOA.

L'équipe du projet au niveau de l'ANDZOA sera constituée des membres de l'Unité de Gestion du Projet (UGP) qui sera placée sous la supervision de la Direction du Développement des Zones oasiennes (DDZO). Cette unité sera également appuyée par une assistance et expertise technique externe.

L'UGP coordonnera le suivi et l'exécution des actions et assurera notamment (i) la préparation des plans de travail, (ii) l'élaboration les budgets annuels, (iii) la préparation des plans de passation des marchés (PPM) annuels, (iv) la préparation des rapports d'avancement intermédiaires (trimestriels, semestriels et annuels) consolidés y compris les rapports et les états financiers, (v) les rapports sur la sauvegarde environnementale et sociale et enfin les outils de communication.

L'ANDZOA mettra en place tous les dispositifs et prendra toutes les mesures nécessaires pour s'assurer que les tiers qui engagent des travailleurs contractuels sont des entités légalement constituées et fiables et ont mis au point des procédures adéquates de gestion de la main d'œuvre répondant aux exigences de la NES n°2 de la Banque mondiale.

L'ANDZOA mettra en place des procédures pour la gestion et le suivi de la performance des tiers. En outre, l'ANDZOA intégrera lesdites exigences dans les dispositions contractuelles ainsi que des mécanismes de recours appropriés en cas de non-conformité.

S'agissant d'éventuelle sous-traitance, l'ANDZOA exigera des tiers qu'ils incluent des dispositions équivalentes et des mécanismes de recours en cas de non-conformité dans leurs accords contractuels

avec les sous-traitants. Les travailleurs contractuels auront accès au mécanisme de gestion des plaintes de l'ANDZOA. Toutefois, il sera exigé aux tiers de mettre en place leur propre mécanisme de gestion des plaintes et retour d'information (feedback) qui sera suivi par les spécialistes en sauvegardes environnementales et sociales de l'ANDZOA-UGP/AT.

### **Compétences clés au sein de l'UGP**

Les compétences requises au sein du personnel clé de l'UGP-ANDZOA sont, entre autres d'un Coordinateur national du projet, d'un Responsable « travaux génie rural/génie civil », d'un Responsable « organisation professionnelle et économie solidaire », d'un Responsable « environnement et social », d'un Responsable « genre », d'un Responsable « passation des marchés et gestion financière » et d'un Responsable « Suivi-évaluation ».

Les deux responsables « Environnement et Social » et « Genre » seront responsables de la mise en application des procédures idoines de gestion de la main d'œuvre répondant aux exigences de la NES n°2 de la Banque mondiale, et ce, particulièrement pour les risques afférents aux éléments suivants :

- Recrutement et gestion des travailleurs du projet ;
- Recrutement et gestion des fournisseurs/prestataires ou sous-traitants ;
- Santé et sécurité au travail ;
- Formation des travailleurs ;
- Gestion des plaintes des travailleurs.

## **6. POLITIQUES ET PROCÉDURES**

Le projet appliquera les politiques et procédures suivantes pour adresser les principaux risques liés au travail identifiés dans **la section II**. Ces procédures seront intégrées dans les contrats avec les différentes entreprises qui réaliseront les activités du Projet particulièrement les travaux. De même que les principales entreprises auront l'obligation d'élaborer un PGES spécifique travaux et un Plan de gestion de la santé sécurité au Travail.

### **a. . Conditions de travail et gestion de la relation employeur-travailleurs**

#### **➤ Information sur les conditions d'emploi et de travail**

Conformément aux dispositions du droit national (Code du Travail, Statut Général de la Fonction publique et les autres textes réglementaires pris pour leur application), les procédures qui régiront le travail des différentes catégories des travailleurs du projet seront des procédures écrites qui fixent les conditions d'emploi et de travail en conformité avec les conventions de l'OIT ratifiées par le Maroc : salaire, durée du travail, repos hebdomadaire, conditions de licenciement, etc.

Les contrats des prestataires et entreprises des travaux doivent stipuler l'exigence pour l'employeur d'informer ses employés qui travailleront pour le Projet de manière adaptée et suffisante de leurs

conditions d'emploi et de travail, et des droits et protections que leur garantissent la législation nationale du travail et la NES N°2 en matière de salaire, de temps de travail, de congés, d'avantages, etc.

Le projet doit s'assurer qu'une documentation et des informations claires et faciles à comprendre sont disponibles aux travailleurs du projet sur leurs conditions d'emploi et de travail. Ces informations et documents décriront les droits des travailleurs au regard de la législation nationale du travail (y compris les conventions collectives applicables), notamment leurs droits en matière de temps de travail et de temps de repos, de salaire, d'heures supplémentaires, de rémunération et d'avantages sociaux. Cette documentation et ces informations seront mises à disposition au début de la relation de travail et en cas de modification importante des conditions d'emploi au moment où celle-ci intervient. Les documents et contrats concernés comprennent les informations suivantes, le cas échéant : (i) le nom et le domicile légal de l'employeur, (ii) le nom du travailleur, (iii) la fonction du travailleur, (iv) la date de prise de fonctions, (v) lorsque l'emploi n'est pas permanent, la durée escomptée du contrat, (vi) le lieu de travail ou, lorsque le travail prévoit des déplacements, le lieu de travail principal, (vii) les dispositions relatives au logement et à l'hébergement et les paiements requis, le cas échéant, (viii) les dispositions concernant la nourriture et les paiements requis, le cas échéant, (ix) les heures de travail, les temps de pause, les congés et d'autres questions connexes, (x) les règles en matière d'heures supplémentaires et de rémunération de celles-ci, (xi) les niveaux et les règles de calcul des salaires, traitements et autres prestations, y compris les règles concernant la périodicité des paiements et déductions, (xii) les régimes de retraite et d'autres dispositifs de protection sociale applicables au travailleur, (xiii) la durée du préavis de cessation d'emploi que le travailleur est censé donner et recevoir, (xiv) les procédures disciplinaires applicables au travailleur, y compris des informations détaillées sur la représentation juridique à laquelle il peut prétendre et les voies de recours éventuelles, (xv) une description des procédures de soumission des doléances, ainsi qu'une indication de la personne à qui la plainte doit être adressée, et (xvi) toute convention collective applicable au travailleur. En plus de la documentation, des explications sur les conditions de travail et d'emploi sont à fournir aux travailleurs du projet lorsqu'ils ne savent pas lire ou rencontrent des difficultés à comprendre les documents mis à leur disposition.

### ➤ **Rémunération**

Les travailleurs du projet qui sont (i) en partie des fonctionnaires et des employés des établissements publics et (ii) en grande partie des contractuels seront rémunérés sur une base régulière, conformément à la législation nationale.

Les retenues sur salaires seront effectuées uniquement en vertu du droit national et les travailleurs du Projet seront informés des conditions dans lesquelles ces retenues sont faites. Les contrats avec les entreprises, les prestataires et éventuellement leurs sous-traitants doivent tous comprendre des clauses qui stipulent l'obligation pour tous les employeurs de main d'œuvre qui intervient dans le cadre du projet de respecter les dispositions de la législation nationale en matière de salaires et de rémunération y compris les heures supplémentaires et les avantages dus en vertu des conventions collectives applicables. De même que ces contrats doivent inclure des dispositions de suivi et de contrôle par le projet du respect de ces obligations.

### ➤ **Temps de travail**

Les travailleurs du projet ont une durée de travail fixée par la législation nationale (44 heures par semaine pour les travailleurs auxquels s'applique le Code du travail et 40 heures pour les fonctionnaires). Au-delà, les heures travaillées sont considérées comme supplémentaires et doivent être rémunérées (Article 197 du code de travail). Ces travailleurs auront droit à des périodes suffisantes (i) de repos hebdomadaire, d'au moins 24 heures, (ii) de congé annuel payé de un jour et demi de travail effectif par mois de service, (iii) de congé maladie et (iv) de congé maternité pour les femmes de 14 semaines et de congé pour raisons familiales, en vertu du droit national.

### ➤ **Licenciement**

En cas de licenciement, les travailleurs du projet recevront par écrit un préavis de licenciement et des informations sur leurs indemnités de départ dans les délais prescrits.

Conformément, aux dispositions légales, tous les salaires gagnés, les prestations de sécurité sociale, les contributions à la caisse de retraite et tout autre avantage social seront versés avant ou à la date de cessation de la relation de travail, soit directement aux travailleurs du projet soit, le cas échéant, directement dans leur compte bancaire.

Lorsque les paiements sont versés pour le compte bancaire des travailleurs du projet, les justificatifs de ces paiements leur seront fournis.

### ➤ **Non-discrimination et égalité des chances**

Cette rubrique de la procédure décrit des modalités visant à promouvoir le traitement équitable, la non-discrimination et l'égalité des chances des travailleurs, notamment entre hommes et femmes et entre les travailleurs vulnérables et les autres travailleurs.

L'emploi des travailleurs dans le cadre du Projet obéira aux principes de l'égalité des chances et du traitement équitable. Le Projet veillera à ce qu'il n'y ait aucune discrimination dans le recrutement et l'embauche (qui doit se baser exclusivement sur des preuves de compétences en adéquation avec le profil du poste recherché), ni dans la rémunération (notamment les salaires et les avantages sociaux qui doivent être basés sur les grilles de salaire inscrites dans les conventions salariales applicables), ni dans les conditions de travail et les modalités d'emploi, ni dans l'accès à la formation, ni dans les missions du poste, ni dans la promotion, ni dans le licenciement ou le départ à la retraite, ni encore dans les mesures disciplinaires (obéissant à un règlement intérieur qui doit être basé sur les prescriptions légales inscrites notamment dans le code du travail marocain et la Loi n° 65-99 ainsi que les textes qui les complètent).

### ➤ **Organisation des travailleurs**

Le droit de s'organiser dans des associations ou des syndicats, de défendre et de promouvoir leurs droits par les salariés, de négocier collectivement et de conclure des Conventions collectives est garanti par la législation marocaine du travail.

La constitution, le Code du travail et le Statut Général de la Fonction Publique reconnaissent ces droits et en réglementent les conditions d'exercice. Dans la pratique, plusieurs centrales syndicales sont actives dans les entités impliquées dans la mise en œuvre du Projet (y compris l'ANDZOA), élisent régulièrement des représentants des salariés et assurent la défense des intérêts des salariés qu'ils représentent dans des négociations avec les responsables de ces entités.

Le Gouvernement du Maroc (GdM) s'engage à ne prendre aucune mesure de représailles contre les travailleurs du Projet qui participent ou manifestent le souhait de participer à ces organisations et aux négociations collectives ou à d'autres mécanismes pour exprimer leurs doléances et protéger leurs intérêts et leurs droits en matière de conditions de travail et d'emploi. De même que les contrats avec les entreprises des travaux et les autres prestataires stipuleront l'obligation de respecter le droit des travailleurs de s'organiser et incluront les modalités de contrôle du respect de cette obligation.

## **Protection de la main d'œuvre**

### ➤ **Travail des enfants**

La législation du travail au Maroc interdit le travail des enfants. L'âge minimum d'admission à l'emploi est fixé par le Code du Travail à 15 ans révolus (article 143). Tandis que l'emploi des mineurs entre 16 et 18 ans est soumis à un ensemble de conditions qui visent à éviter que les travailleurs mineurs (16 à 18 ans) ne soient employés à des activités ou dans des conditions de travail incompatibles avec leur âge (articles 144 à 148 et 179 à 181). Lesquelles conditions sont assorties de peines d'amendes en cas d'infraction (Articles 149, 150, 151 et 183). Il faut souligner par ailleurs, comme indiqué ci-dessus, que le Maroc a ratifié les deux conventions fondamentales de l'OIT relatives au travail des enfants, la Convention (138) relative à l'âge minimum d'admission à l'emploi et la convention 182 relative aux pires formes du travail des enfants dont il suit la mise en oeuvre régulièrement avec l'OIT. Cette dernière interdit plusieurs types de travaux pour les enfants avant 18 ans dont la liste, établie par le Gouvernement en 2020, comprend les travaux de terrassement et les travaux impliquant le port de charges, prévus dans le projet. Afin de réduire au maximum les risques d'emploi dans le cadre du projet des enfants et des personnes en dessous de l'âge minimum ainsi que le respect de la convention susmentionné sur les pires formes de travail des enfants, l'âge minimum d'emploi sur les chantiers de travaux sera fixé à 18 ans, y compris si une des parties prenantes du projet a recours à un tiers pour exécuter des activités du Projet. Tous les contrats doivent comporter des dispositions contractuelles afin de respecter les exigences d'âge minimum, y compris des pénalités pour non-conformité. Les entreprises contractées sont tenues d'enregistrer tous les travailleurs sous contrat avec une vérification de leur âge. Plus de détails, y compris les procédures de vérification de l'âge, sont fournis dans la section VII.

### ➤ **Travail forcé**

Le Code du Travail, dans son préambule et Article 10, interdit le travail forcé (défini comme tout travail ou service exigé d'un individu sous la menace d'une peine quelconque et pour lequel ledit individu ne s'est pas offert de plein gré) et assortit cette interdiction d'une peine pénale en cas d'infraction (article 11). En 2016, cette interdiction est renforcée par un texte spécifique, la loi n° 27-14 du 25 août 2016

relative à la lutte contre la traite des êtres humains qui prévoit des peines pénales comprenant de la prison ferme pour les contrevenants. Le Maroc a aussi ratifié les deux conventions fondamentales de l'OIT sur le travail forcé, la Convention (29) sur le travail forcé et la Convention (105) sur l'abolition du travail forcé. Le risque que le travail forcé soit utilisé dans le cadre du projet est faible. Le projet veillera néanmoins, à vérifier et s'assurer qu'il n'y a recours à aucune forme de travail forcé dans aucune activité liée au projet et que tous les travailleurs qui interviendront dans le cadre du projet, notamment si une des parties prenantes du projet a recours à un tiers pour exécuter des activités du projet.

Cette interdiction s'applique à toute sorte de travail forcé ou obligatoire, tel que la servitude sous contrat, la servitude pour dettes ou des types d'emploi analogues. Les agences d'exécution, y compris les DREE et les DPEE concernées, procéderont à un suivi continu afin de déceler à temps tout risque éventuel de travail forcé lié à la main d'œuvre.

### ➤ **Violence Basée sur le Genre**

Le projet, à travers les différentes entités en charge de sa mise en œuvre et sous la coordination de l'ANDZOA, assurera la création et le maintien d'un environnement de travail exempt de Violence Basée sur le Genre (VBG), notamment l'Exploitation, Abus et Harcèlement Sexuel (EAHS). Ce type de violence ne sera tolérée de la part d'aucun travailleur y compris les travailleurs contractuels. Le Projet mettra en oeuvre le Plan d'Action Contre la VBG qu'il a élaboré, notamment, les mesures de prévention contre les VBG/EAHS comportant :

- (i) identification, dès l'installation des chantiers et durant le processus de recrutement des travailleurs, de(s) type(s) de risque de VBG dans l'aire d'influence des travaux ;
- (ii) l'élaboration et l'application des dispositions de codes de bonne conduite avec des interdictions spécifiques contre la VBG/EAHS (voir annexe) ;
- (iii) la mise en place d'une procédure spécifique adaptée à la gestion des doléances liées à la violence basée sur le genre au sein du mécanisme de gestion des plaintes pour les travailleurs ; et
- (iv) des sessions d'information et de sensibilisation seront aussi organisées par les entreprises, en concertation avec le projet, à destination de l'ensemble des responsables et des travailleurs sur ces questions et sur le cadre légal et normatif qui les régit.

Dans la composante 2, qui impliquent la construction, afin de minimiser l'afflux de main d'oeuvre qui crée des conditions favorisant la VBG, le projet invitera les entreprises exécutant les activités de travaux à recruter de manière préférentielle la main d'oeuvre non qualifiée dans les communautés locales et les zones proches.

De même que le Projet préparera un Plan de Gestion de l'Afflux des Travailleurs comme parti du PGES qui identifiera avec précision les risques liés à l'afflux des travailleurs, en particulier les risques de VBG et définira les mesures pour les atténuer.

### ➤ **Non-Discrimination et exclusion des personnes vulnérables et défavorisés**

L'emploi des travailleurs du projet sera fondé sur le principe d'égalité des opportunités et de traitement équitable (conformément à l'article 9 du Code du Travail), et il ne devra y avoir aucune discrimination en ce qui concerne les aspects de la relation de travail, tels que le recrutement et l'embauche, les conditions d'emploi (y compris les salaires et les avantages sociaux), l'accès à la formation et le licenciement. Pour éviter le risque d'exclusion des groupes vulnérables (tels que femmes, personnes déplacées et les personnes handicapées), le projet devra encourager les contractants à employer ces groupes dans le cadre de leurs main d'oeuvre non qualifiées. Le contractant sera également tenu de se conformer au Code du Travail sur l'égalité des sexes sur le lieu de travail (Article 9), sur la prévision notamment de congés de maternité (Article 152) et de pauses d'allaitement (Article 161), ainsi que d'installations sanitaires suffisantes et appropriés, séparées des hommes et des femmes.

### **Santé et Sécurité au Travail (SST)**

Conformément aux dispositions pertinentes du (i) Code du Travail, (ii) de la NES n°2 (y compris les directives générales de la Banque mondiale en matière de santé et de sécurité au travail), (iii) des instruments du projet et les documents standards de passation de marchés de la Banque mondiale, les entreprises particulièrement des travaux, devront gérer tous les chantiers de façon à protéger correctement les travailleurs et la communauté contre les risques éventuels pour la SST.

Les éléments relatifs au SST devront inclure, entre autres : (a) l'identification des risques potentiels pour les travailleurs, (b) la mise en place de mesures de prévention et de protection contre les accidents du travail et les maladies professionnelles, (c) la formation des travailleurs et la tenue des dossiers de formation, (d) la documentation et la déclaration des incidents au travail et des accidents, (e) la préparation aux situations d'urgence et (f) les mesures à prendre pour prévenir les accidents du travail.

Les mesures de prise en charge des travailleurs victimes d'accidents de travail. En cas de décès ou de blessure grave du fait d'incidents lors de la mise en œuvre d'activités du projet, l'ANDZOA doit informer, dès qu'elles ont eu connaissance de tels incidents, la Banque mondiale de même que les autorités conformément aux normes nationales (Loi Organique du Département des Affaires Sociales du 28 août 1967). Les actions correctives doivent être mises en œuvre en réponse aux incidents ou accidents liés au projet. L'ANDZOA ou, le cas échéant, le contractant sera tenu de réaliser une analyse des causes pour la conception et la mise en œuvre des actions correctives.

En matière de conditions d'hébergement et de vie dans les bases-vie installées pour les travailleurs mobilisés en provenance de l'extérieur de la zone du Projet, le Projet se conformera aux prescriptions des lignes directrices de la Banque mondiale et de la Société Financière Internationale, en matière de Santé et de Sécurité au travail, notamment en ce qui concerne les équipements et les précautions pour prévenir les incendies, les équipements pour l'hygiène et la propreté du corp (lavabos et douches), l'eau potable, la propreté des lieux pour manger, l'éclairage, la sécurité de mouvement et les équipements et fournitures pour les premiers soins. Le Projet élaborera un Plan de Gestion des Logements des travailleurs migrants qui identifie les risques liés à l'hébergement des travailleurs migrants et définira les mesures d'atténuation conformément à la NES2 et aux prescriptions du Groupe Banque mondiale en matière d'hébergement des travailleurs.

## 7. Suivi et remontée d'information

Les entreprises contractées soumettront mensuellement un rapport à l'ANDZOA (UGP), sur l'état d'avancement de la mise en œuvre des politiques et procédures mentionnées.

En tant qu'agence d'exécution du projet, l'ANDZOA assurera le suivi des entreprises contractées sur les performances en matière de travail et de santé et de sécurité au travail et fera rapport, à travers l'UGP, à la Banque mondiale tous les semestres.

## 8. ÂGE D'ADMISSION À L'EMPLOI

Afin de réduire au maximum les risques d'emploi des enfants dans le cadre du projet, l'âge minimum d'emploi sur les chantiers de travaux (Composante 2) sera fixé à 18 ans, conformément à la Convention n°182 du Bureau Internationale du Travail (OIT) sur les pires formes de travail des enfants. Cette dernière, ratifiée par le Maroc et publiée au Bulletin officiel, interdit plusieurs types de travaux pour les enfants avant 18 ans dont la liste, établie par le Gouvernement en 2020, comprend les travaux de terrassement et les travaux impliquant le port de charges, prévus dans le projet.

La procédure à suivre pour vérifier l'âge des travailleurs consistera à exiger de ces derniers une pièce d'identité qui pourra être une Carte d'Identité Nationale – CIN (obligatoire à partir de 18 ans et facultative à partir de 16 ans), un passeport ou un extrait d'acte de naissance (ou autre document officiel équivalent) avec deux témoins majeurs.

Les entreprises exécutant les activités de travaux auront la responsabilité de mettre à jour régulièrement le registre des travailleurs du projet, incluant les preuves d'identité des travailleurs. Ces registres seront objet d'inspection régulière de l'équipe en charge des aspects sociaux et environnementaux de l'agence d'exécution du projet (ANDZOA), afin de s'assurer de l'éligibilité des travailleurs embauchés dans le cadre du projet, surtout en lien à l'âge minimum requis. En cas où certains travailleurs sur le projet n'auraient pas l'âge réglementaire, il sera demandé aux entreprises exécutant les activités de travaux de procéder au retrait immédiat de ces derniers du chantier et de leur verser la totalité du montant prévu dans le contrat passé oralement ou à l'écrit. De plus, l'entreprise exécutant les activités qui serait jugée fautive sera pénalisée conformément aux clauses de son contrat avec l'ANDZOA, pour cause de non-conformité aux conditions de travail.

## 9. CONDITIONS GÉNÉRALES

### Période d'essai

La période d'essai (la période pendant laquelle chacune des parties rompre volontairement le contrat de travail, sans préavis ni indemnité) en ce qui concerne les contrats à durée indéterminée est fixée à trois mois pour les cadres et assimilés, un mois et demi pour les employés et quinze jours pour les ouvriers. La période d'essai peut être renouvelée une seule fois.

### Préavis

La rupture unilatérale du contrat de travail à durée indéterminée est subordonnée, en l'absence de faute grave de l'autre partie, au respect d'un délai de préavis réglementé par les textes législatifs et réglementaires, le contrat de travail, la convention collective de travail, le règlement intérieur ou les usages et devra être d'au moins un mois.

### **Salaire minimal**

Le salaire minimal est le minimum garanti dans les activités agricoles et non agricoles, soit le Salaire Minimum Interprofessionnel Garanti pour les activités non agricoles (SMIG, applicable dans les secteurs de l'industrie, du commerce et des professions libérales) et le Salaire Minimum Agricole Garanti (SMAG, applicable pour les activités agricoles).

À compter du 1<sup>er</sup> septembre 2023, le décret n° 2.23.799 portant fixation du salaire minimum légal dans les secteurs de l'industrie, du commerce, des professions libérales et de l'agriculture a fixé :

- Le SMIG : 16,29 dirhams marocains par heure ;
- Le SMAG : 55,58 dirhams marocains par jour.

### **Durée de travail**

Selon l'Article 184 de la Loi n° 99-65 relative au Code du Travail du Maroc (promulguée par Dahir n° 1-03-194 du 14 rejeb (11 septembre 2003)), il est mentionné que :

- Dans les activités non agricoles, la durée normale de travail des salariés est fixée à 2288 heures par année ou 44 heures par semaine. La durée annuelle globale de travail peut être répartie sur l'année selon les besoins de l'entreprise à condition que la durée normale du travail n'excède pas dix heures par jour, sous réserve des dérogations visées aux articles 189, 190 et 192 de ladite loi.
- Dans les activités agricoles, la durée normale de travail est fixée à 2496 heures dans l'année. Elle est répartie par périodes selon les nécessités des cultures suivant une durée journalière déterminée par l'autorité gouvernementale compétente, après consultation des organisations professionnelles des employeurs et des organisations syndicales des salariés les plus représentatives.

### **Congés payés**

Tout travailleur dont l'emploi a un caractère permanent aura droit, après une année de service, à un congé payé d'au moins quinze jours.

### **Congé de maternité**

Toute femme enceinte a droit, sur production d'un certificat médical indiquant la date de son accouchement, à un congé de maternité d'au moins 14 semaines au cours duquel elle sera rémunérée comme si elle continuait à travailler.

### **Pauses d'allaitement**

Toute femme allaitant son enfant peut disposer là où elle travaille au moins deux pauses rémunérées à cet effet d'une demi-heure dans sa journée de travail.

## 10. MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES

La réglementation marocaine du travail ne prévoit pas de système de gestion des doléances pour les travailleurs au sens de la NES N°2 du CES. Elle prévoit seulement une médiation par l'intermédiaire de l'inspection du travail (Code du Travail, article 532).

Pour être conforme avec la NES N°2, le projet mettra en place un mécanisme de gestion des doléances à la disposition de ses travailleurs, y compris les travailleurs contractuels et les employés de fournisseurs.

Le Mécanisme de Gestion des Doléances pour les Travailleurs (MGDT) proposé du projet en l'objet est basé sur les principes suivant et constitué de l'approche et des étapes décrites ci-après. Les prestataires contractés auront à jouer un rôle prépondérant dans la gestion des doléances qui sont liées à la main d'œuvre. Les principes et les étapes de traitement sont les mêmes que le MGP (dont il est autonome) géré par l'ANDZOA pour toutes les activités du projet. Les prestataires contractés pour les travaux sont tenus de communiquer à l'ANDZOA toutes les doléances reçues, incluant celles ayant trouvé une entente à l'amiable à la satisfaction des concernés par la doléance.

### Principes directeurs du MGDT

- Les doléances liées à la main d'œuvre seront gérées directement par les prestataires contractés suivant le mécanisme décrit ci-dessous. Toutefois, les doléances reçues seront communiquées régulièrement à l'UGP-ANDZOA responsable de s'assurer que les doléances, verbales ou écrites, sont bien reçues, documentées et traitées pour le projet. L'ANDZOA sera chargée de la surveillance et du suivi des résolutions trouvées entre le prestataire contracté et les concernés par les doléances afin de s'assurer de leur conformité avec les exigences du présent mécanisme. Pour les doléances qui n'auraient pas trouvé de solutions à l'amiable à travers le prestataire contracté, l'ANDZOA sera chargé de reconduire les investigations et le traitement.
- Toute doléance enregistrée doit, si besoin est, faire l'objet d'une visite d'inspection par un spécialiste avisé au plus tard sept (7) jours après la réception.
- 75% des doléances doivent être fermées dans les 30 jours qui suivent leur enregistrement. Les doléances qui nécessitent plus de temps d'investigation seront traitées au fur et à mesure et dans les meilleurs délais possibles,
- Toutes les doléances doivent être enregistrées et les investigations y relatives documentées. Le registre des doléances sera inclus dans les rapports réguliers que les prestataires contractés auront à soumettre à l'ANDZOA.

### Approche du MGDT

Les interactions entre les travailleurs eux-mêmes et les prestataires contractés en tant qu'employeurs peuvent être source de situations contentieuses. Afin de minimiser ce genre de situations, le prestataire contracté établira, sous la supervision de l'ANDZOA, un mécanisme de gestion des doléances qui est un dispositif devant permettre de régler aussi rapidement que possible les problèmes, difficultés ou incompréhensions rencontrés au cours de l'exécution des travaux, en privilégiant des solutions à

l'amiable. Il s'appliquera à tous les types de travailleurs du projet et constituera un moyen structuré de recevoir et de régler une préoccupation soulevée par ces derniers qui auraient estimé avoir été lésés par les moyens et conditions de travail. Les doléances seront traitées promptement selon un processus compréhensible et transparent, approprié sur le plan culturel, gratuit et sans représailles.

Le prestataire contracté proposera à chaque porteur de doléance une entente signée afin de formaliser un accord. Les doléances peuvent prendre la forme de doléances spécifiques à propos du salaire, des conditions de travail, des incidents ou accidents, de dommages ou préjudices réels, de requêtes de corrections, de préoccupations générales sur les travaux, d'incidents et impacts perçus ou réels.

Le prestataire contracté doit accorder la priorité à la négociation et à la conciliation à l'amiable. Les travailleurs seront informés par le prestataire contracté et par l'ANDZOA de la procédure à suivre pour exprimer leur mécontentement et présenter leurs doléances. Bien que la gestion du MGDT se fait par le prestataire contracté, un travailleur peut choisir librement de s'adresser directement à l'ANDZOA. Ainsi, le registre des doléances sera accessible auprès du prestataire contracté (aux bureaux de chantier), du spécialiste en gestion sociale du projet (aux bureaux du projet de l'ANDZOA).

Les travailleurs qui souhaiteraient déposer une réclamation contre les prestataires de services eux-mêmes peuvent formaliser leurs doléances directement auprès du spécialiste en gestion sociale du projet qui sera affecté à l'UGP. Le traitement de ce type de doléance suivra la procédure décrite ci-dessous.

Si les négociations s'avèrent difficiles pour le prestataire contracté, l'ANDZOA devra intervenir pour conduire les négociations à cet effet. En dehors de ces mécanismes internes, les travailleurs pourront avoir recours aux mécanismes étatiques de règlement de litige (autorités administratives et judiciaires).

Dans ce dernier cas, le projet doit leur garantir un accompagnement, en fournissant des conseils et en prenant en charge les frais de procédure.

#### **Procédure, recours et traitement des doléances du MGDT**

Les différentes étapes de la procédure de résolution des doléances des travailleurs sont présentées ci-après. Chaque réclamation ou doléance, qu'elle soit ou non fondée, devra passer à travers le processus de résolution. De manière générale, lorsqu'un travailleur arrive à se plaindre, cela signifie que le problème soulevé constitue un inconvénient, un risque ou un impact pertinent qui nécessite que le prestataire contracté et l'ANDZOA (à travers l'UGP), y apporte une solution. Que la doléance soit réelle ou qu'elle résulte d'une mauvaise interprétation, elle doit être enregistrée selon la procédure mise en place qui est basée sur les principes fondamentaux suivants :

- La procédure de résolution des doléances doit être transparente et respectueuse de du contexte culturel et linguistique local ;
- L'enregistrement des doléances tiendra compte du faible niveau d'instruction des travailleurs et privilégiera la langue locale et leurs résolutions devront être communiquées aux concernés par la doléance verbalement et par écrit ;
- Les travailleurs doivent avoir un accès équitable à la procédure, indépendamment du genre (hommes ou femmes) et du niveau de qualification (main d'œuvre spécialisée ou non) ;
- Les doléances et réclamations, réelles ou irréelles, doivent être enregistrées selon la procédure de résolution des doléances ;

- Les doléances enregistrées doivent être communiquées à l'ANDZOA dans les meilleurs délais ;
- Les doléances doivent déboucher sur des discussions avec les concernés par la doléance afin de mieux saisir la nature du problème.

➤ **Phase 1 – Réception et enregistrement de la doléance**

Le prestataire contracté concerné par la doléance, sous la supervision de l'ANDZOA (à travers l'UGP), aura à diriger et à coordonner le MGDT. Une base de données sera créée pour enregistrer toutes les doléances reçues dans le cadre des travaux.

Un dossier sera créé pour chaque doléance qui comprendra, entre autres, les éléments suivants :

- Une fiche sur la doléance initiale comprenant la date de réception de la doléance, les coordonnées du concerné par la doléance et une description de la doléance ;
- Un accusé de réception de la doléance est remis au concernés par la doléance à la suite de l'enregistrement ;
- Une fiche de suivi de la doléance pour le suivi des mesures prises (enquête, mesures correctives) ;
- Une fiche de clôture du dossier, dont une copie sera remise à la DGR et au concernés par la doléance après que ce dernier ait accepté la clôture et ait signé la fiche.

Toute doléance réelle ou fictive sera saisie dans le système et débouchera sur une inspection au maximum dans les sept (7) jours suivants.

➤ **Phase 2 – Traitement de la doléance**

Le spécialiste en gestion sociale du prestataire contracté ou son représentant parmi les autres personnels clés du prestataire contracté procèdera au traitement de la doléance à travers les activités suivantes :

- Rencontrer et discuter avec les concernés par la doléance ;
- Déterminer la légitimité de la doléance ;
- Informer la DGR (à travers les agences d'exécution, y compris les DREE et les DPEE concernées) de la doléance reçue ainsi que de sa légitimité ;
- Clôturer la doléance si elle n'est pas fondée par exemple. Le prestataire contracté fournira une réponse verbale et/ou écrite aux concernés par la doléance ;
- Classifier la doléance en fonction de son ampleur : mineure, modérée, sérieuse, majeure ou substantielle et proposer une solution ;
- Clôturer la doléance si les concernés par la doléance sont d'accord avec la solution proposée ;
- Les concernés par la doléance peuvent recourir à des procédures d'appel qui nécessiteront de nouveaux examens, enquêtes, consultations et traitements.

➤ **Phase 3 – Recours à la justice si nécessaire**

Le fait qu'un travailleur ait soumis une doléance ou une réclamation au prestataire contracté ou au projet ne lui enlève pas le droit de recourir à la justice pour ses revendications. Ainsi, en cas de non-satisfaction à l'issue du traitement de sa doléance, un travailleur peut saisir l'autorité étatique compétente, incluant, entre autres, le Département en charge de l'Emploi, les tribunaux de première instance et d'appel si nécessaire, auxquels il soumet ses réclamations. Le projet doit assister matériellement et financièrement le travailleur à faire valoir ses droits devant toute juridiction qu'il aura saisie de sa doléance.

Si la décision sur le litige soumis par le travailleur était de nature à changer ou à influencer la manière dont l'activité du projet est mise en œuvre, ou à modifier ses résultats, l'ANDZOA doit ordonner l'arrêt provisoire des travaux jusqu'à la prise de décision finale sur ce litige.

Les décisions rendues par les juridictions nationales sur les demandes du travailleur s'imposent au prestataire contracté et à l'ANDZOA et à tous les autres contractants qui travaillent en vertu d'un contrat du projet.

#### **Cas particulier de la gestion des doléances liées aux VBG et EAS/HS**

Pour les doléances liées aux Violences Basées sur le Genre (VBG), l'Exploitation et Abus Sexuels (EAS) et le Harcèlement Sexuel (HS), des protocoles spécifiques séparés vont être élaborés afin d'assurer que :

- La Banque mondiale soit immédiatement informée de ces doléances, y compris de la date de l'incident, de la date du rapport de l'incident, de l'âge/sexe/genre de la survivante, de l'âge/sexe/employeur de l'auteur présumé, du lien de l'incident avec le Projet (selon la déclaration de la survivante), et des services offerts et acceptés/reçus par la survivante ;
- La survivante doit être immédiatement référée aux services de prise en charge (médicale, psychosociales, et si possible et souhaité par elle, légaux) ; et
- La confidentialité et les principes directeurs pour s'assurer que les procédures soient centrées sur la survivante sont respectés à toutes les étapes du processus/accompagnement des personnes survivantes.

Ces protocoles devraient décrire clairement qui est responsable de la gestion des cas de VBG et EAS/HS au niveau de MGP (par exemple, un point focal/experte EAS/HS), les fiches à remplir (différentes de celles des doléances standards). Les protocoles de stockage et de partage des informations doivent être conçus pour assurer la confidentialité des informations sur la survivante et sur l'auteur présumé. Ces protocoles seront développés par un consultant disposant d'expertise en VBG et EAS/HS et devront être inclus comme annexes du document de MGP. Le projet s'appuiera sur le MGP du projet tout en l'adaptant à son contexte.

Pour les cas d'exploitation, d'abus ou de harcèlement sexuel, le projet doit travailler étroitement avec des entités dédiées à la prise en charge de VBG. Ainsi toutes les doléances et dénonciations de cas de EAS/HS enregistrées seront directement transférées et traitées par les entités spécialisées qui travaillent en étroite collaboration avec le projet (par exemple le Ministère de la Solidarité, de l'Insertion Sociale et de la Famille, associations ou ONG spécialisées, cellules de prise en charge des femmes et des enfants victimes de violence, etc.).

### Cas des travailleurs : divulgation et la communication des mécanismes

En plus de la procédure standard prévue par le mécanisme qui sera mis en place pour le Projet, des actions seront réalisés en faveur des travailleurs qui souhaiteraient déposer une réclamation contre les prestataires de services eux-mêmes. Le tableau ci-dessous, illustre principalement les moyens de communication pour les travailleurs.

Moyens de divulgation et de communication pour les travailleurs	Observations
Mobilisation spécialiste ES (AT)	30% du temps de mobilisation sera alloué aux aspects de communication y compris sur le mécanisme de gestion des doléances et plaintes travailleurs.
Réunion d'installation et lancement des chantiers	Information sur le mécanisme de gestion des doléances
Missions de supervision et contrôle des chantiers par l'ANDZOA et l'AT	Discussion et entretien individuel avec les travailleurs et les plaignants
Supports de communication (Affiches, dépliants, etc.)	Des supports seront intégrés dans le plan de communication
Ateliers de sensibilisation et d'information	Des ateliers seront organisés au moment du passage du spécialiste ES ou les membres de l'UGP aux différents chantiers.

### Cas des parties prenantes : divulgation et la communication des mécanismes

Pour toutes les parties prenantes concernées, le projet combinera différentes méthodes de diffusion de l'information. Il utilisera des méthodes de communication écrites et visuelles, ainsi que des communications via des sites sociaux et d'autres canaux de communication. Le choix des méthodes de diffusion sera adapté à la situation et aux besoins des différents groupes sociaux afin de s'assurer qu'ils ont tous accès à l'information.

#### ▪ Communication écrite et visuelle :

Les moyens de communication ci-après seront utilisés :

- Panneaux d'affichage : les panneaux d'affichage peuvent bien fonctionner dans les collectivités rurales et impliquent aussi la diffusion d'informations par le biais des affichages dans les centres communautaires. C'est une bonne méthode pour diffuser les informations relatives au calendrier et la durée des travaux, jusqu'aux prochaines réunions, rapport de progrès, et d'autres informations.
- Lettres : peuvent être utilisées pour transmettre des messages très spécifiques. Alternativement, cela est utilisé comme une méthode formelle pour demander de l'information et inviter les parties prenantes à participer à des événements de consultation.
- Courriels : largement utilisés pour la communication avec les entités gouvernementales, les ONG et d'autres acteurs institutionnels. Le partage d'informations et la divulgation de documents pertinents directement aux principales parties prenantes peuvent être effectués efficacement par courriel. En outre, la communication par courriel offre un accès direct aux parties prenantes lors de l'organisation de réunions.

▪ **Autres moyens de communications :**

- Le téléphone : l'utilisation du téléphone portable est toujours considérée comme la méthode préférée de communication en raison de l'accessibilité et de la rapidité. Avoir une discussion sur un téléphone afin d'assurer la compréhension mutuelle entre deux parties est plus rapide et plus facile par rapport à l'envoi d'un e-mail et en attente de réponses. Cette approche exige les compilations de bases de données antérieures avec numéros de contacts des parties prenantes clés pertinents.
- Les réseaux sociaux : L'utilisation des réseaux sociaux aura un grand impact sur la communication entre les parties prenantes du projet, car ils touchent un grand nombre de personnes en même temps.

## 11. GESTION DES FOURNISSEURS ET PRESTATAIRES

Les fournisseurs de biens et prestataires de services seront sélectionnés selon les procédures d'appel à concurrence précisées dans le plan de passation des marchés du projet. Les prestations seront régies par le Code du Travail du Maroc et autres dispositions réglementaires applicables et seront exécutées dans le respect des NES de la Banque mondiale.

L'ANDZOA mettra en œuvre des procédures pour s'assurer que les tiers qui engagent des travailleurs contractuels sont des entités légalement constituées et fiables et ont mis au point des procédures de gestion de la main d'œuvre adaptées au projet et qui leur permettront d'exercer leurs activités en conformité aux dispositions de la NES n°2 de la Banque mondiale. Sous la supervision de l'ANDZOA, les fournisseurs et prestataires de services seront appelés à mettre en œuvre leurs services selon les normes établies dans le CES du projet. Ils doivent s'approprier d'abord à la législation environnementale nationale et aux NES du CES de la Banque recommandées dans la phase d'exécution du projet. Des clauses de gestion environnementale et sociale, en particulier de santé et sécurité au travail (SST) seront systématiquement introduites dans les dossiers d'appel d'offre et les contrats des prestataires de service. Chacun des prestataires doit faire preuve de capacité en termes de ressources humaines et de l'expérience nécessaire pour identifier, analyser, évaluer et atténuer les impacts négatifs directs, indirects, cumulatifs et résiduels pendant la mise en œuvre du projet ainsi que compenser les dommages pendant ou à la fin des travaux, incluant ceux affectant tout type de travailleurs du projet.

Avant le démarrage des travaux sur les chantiers, chaque prestataire contracté, avec l'appui de l'ANDZOA, doit réaliser des formations à partir des exercices de simulation pour chaque travailleur sur la bonne conduite à tenir sur les chantiers du projet. Le port d'équipement de protection individuelle est obligatoire (casque, gants, cache-nez, bouchons d'oreille/casques antibruit, chaussures de sécurité, ceinture de sécurité, lunettes de protection) aux heures de travail. Leur usage doit être la condition sine qua non pour quiconque censé travailler sur les chantiers, voire accéder aux sites. Les bonnes pratiques d'hygiène doivent être appliquées sur les chantiers : chaque entrepreneur doit mettre à la disposition des travailleurs des toilettes, savonnettes, papiers et eau de bonne qualité et en quantité nécessaire pour le lavage des mains.

L'ANDZOA mettra en place des procédures pour la gestion et le suivi de la performance de ces tiers en relation avec les obligations de la NES n° 2 de la Banque mondiale. En outre, l'ANDZOA intégrera lesdites exigences dans les dispositions contractuelles avec ces tiers, ainsi que des mécanismes de recours appropriés en cas de non-conformité. S'agissant d'éventuelle sous-traitance, l'ANDZOA exigera de ces tiers qu'ils incluent des dispositions équivalentes et des mécanismes de recours en cas de non-conformité dans leurs accords contractuels avec les sous-traitants.

Les travailleurs contractuels auront accès au mécanisme de gestion des doléances du projet à travers les principaux canaux suivants : (i) appel téléphonique (numéro à vulgariser), (ii) responsables ES de l'ANDZOA, (iii) lettre ou autres communications écrites, (iv) rencontres, (v) autres personnes affectées et (vi) élus et représentants des communautés. Dans tous les cas, les doléances devront être acheminées à l'ANDZOA pour les suites nécessaires. Les doléances mineures qui sont liées aux conditions de travail, aux salaires et autres et qui sont gérées efficacement, même à la satisfaction des concernés par la doléance, au niveau du prestataire contracté, doivent être communiquées formellement à l'ANDZOA pour suivi et évaluation. Tous les contrats seront revus afin de s'assurer qu'ils comprennent un mécanisme correct de gestion des doléances. Le responsable ES désigné de l'ANDZOA s'assurera que les contrats sont conformes à la présente procédure de gestion de la main d'œuvre.

## **12. TRAVAILLEURS COMMUNAUTAIRES**

Il n'est pas prévu que le Projet emploie des travailleurs communautaires.

## **13. EMPLOYÉS DES FOURNISSEURS PRINCIPAUX**

Le risque en matière de travail des enfants, de travail forcé ou relatif à des questions importantes de sécurité se rapportant aux fournisseurs principaux n'est pas jugé considérable. Néanmoins, dans le cadre de la gestion environnementale et sociale du projet, l'ANDZOA en tant qu'entité d'exécution du projet, assurera durant la mise en œuvre du projet le suivi de l'évolution des risques potentiels de travail des enfants, de travail forcé et relatifs à des questions importantes de sécurité que pourraient poser les fournisseurs principaux. Si un risque important est identifié durant la mise en œuvre sur ces aspects se rapportant aux fournisseurs principaux, l'ANDZOA exigera du fournisseur principal qu'il définisse ce risque en rapport à la présente NES n°2 de la Banque.

Les procédures de gestion de la main d'œuvre décriront les rôles et responsabilités en matière de suivi des fournisseurs principaux. Si des cas de travail des enfants ou de travail forcé sont constatés, l'ANDZOA exigera du fournisseur principal qu'il prenne des mesures appropriées pour y remédier sans délai. De plus, lorsqu'il y a un risque sérieux relatif à des questions de sécurité se rapportant aux employés des fournisseurs principaux, l'agence d'exécution exigera du fournisseur principal en cause qu'il mette au point des procédures et des mesures d'atténuation pour y remédier. Ces procédures et ces mesures d'atténuation seront revues périodiquement pour en vérifier l'efficacité. S'il n'est pas possible de gérer ces risques, l'ANDZOA, remplacera, dans un délai raisonnable, les fournisseurs principaux du projet par des fournisseurs pouvant démontrer qu'ils satisfont aux exigences pertinentes de la NES n°2 de la Banque mondiale.

