



**ROYAUME DU MAROC**

**Ministère de l'Éducation Nationale, du Préscolaire et des Sports**

\*\*\*\*\*

**Programme d'Appui au Secteur de l'Éducation au Maroc**

**PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES**

**Janvier 2023**

# TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES ABBRÉVIATIONS .....	4
I. INTRODUCTION.....	1
1. <i>Le projet</i> .....	1
2. <i>Objectif du PMPP</i> .....	2
II. ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES .....	2
III. IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES.....	4
1. <i>Principes de définition et de classification des parties prenantes</i> .....	4
2. <i>Groupe de parties prenantes</i> .....	4
3. <i>Parties prenantes affectées</i> .....	4
4. <i>Groupes vulnérables</i> .....	4
5. <i>Autres parties intéressées par le projet</i> .....	5
IV. PRINCIPALES OPINIONS EXPRIMEES PAR LES PARTIES PRENANTES SUR LE PROJET	
20	
V. STRATEGIE DE COMMUNICATION ET DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES.....	21
1. <i>Principes généraux</i> .....	21
2. <i>Communication et diffusion des informations</i> .....	21
3. <i>Mobilisation des parties prenantes</i> .....	22
4. <i>Plan global de mobilisation des parties prenantes</i> .....	24
VI. GESTION DES DOLEANCES .....	25
1. <i>Principes généraux</i> .....	25
2. <i>Objectifs et présentation d'ensemble</i> .....	26
3. <i>Définitions</i> .....	27
4. <i>Mécanisme national existant en la matière</i> .....	27
5. <i>Mécanisme de Gestion des Doléances (MGD) du projet</i> .....	28
VII. ROLES, RESPONSABILITES, BUDGET ET CALENDRIER.....	30
1. <i>Responsabilités des directions et des organismes de mise en œuvre de projet au sein du MENPS</i> .....	30
2. <i>Suivi et rapports</i> .....	31
<i>Calendrier de mise en œuvre</i> .....	31
3.....	31
4. <i>Budget estimatif</i> .....	33
ANNEXES .....	35
<i>Annexe 1 – Fiche de réunion</i> .....	36
<i>Annexe 2 – Fiche de doléance</i> .....	37

<b>Annexe 3 – Fiche de fermeture de doléance .....</b>	<b>38</b>
<b>Annexe 4 – Registre des doléances.....</b>	<b>39</b>
<b>Annexe 5 – Registre des réunions .....</b>	<b>40</b>
<b>Annexe 6 Cadre légal et règlementaire de l'information du public et matrice d'écart avec la NES10.....</b>	<b>41</b>

## LISTE DES ABBRÉVIATIONS

AMAS	Association Marocaine d'Appui à la Scolarisation
ANAPEC	Agence nationale de promotion de l'emploi et des compétences
AREF	Académies régionales d'éducation et de formation
APE	Associations des parents
APTE	Associations des parents et tuteurs d'élèves
BM	Banque Mondiale
CRMEF	Centres régionaux des métiers de l'éducation et de la formation
DAGBP	Direction des Affaires Générales, du Budget et du Patrimoine
DC	Direction des Curricula
DCPESP	Direction de la coopération et de la promotion de l'enseignement scolaire privé
CNE	Conseil National de l'Environnement
CNIPE	Centre National des innovations pédagogiques et de l'expérimentation
DP	Directions provinciales
DR	Domaine de résultat
DRH	Direction des Ressources Humaines
DSI	La Direction du système d'information
DSSP	Direction de la stratégie des statiques et de la planification
DVS	Direction de la vie scolaire
EAS	Exploitation et abus sexuels
FMPS	Fondation Marocaine pour la Promotion de l'enseignement Préscolaire
FNAPEM	Fédération nationale des associations des parents d'élèves du Maroc
ESES	Évaluation des Systèmes Environnementaux et Sociaux
GMO	Gestion de la main d'œuvre
HS	Harcèlement sexuel
MEF	Ministère des Finances
MENPS	Ministère de l'éducation nationale, du préscolaire et des sports
MGD	Mécanisme de gestion des doléances
NES	Norme Environnementale et Sociale
IGAA	Inspection générale des affaires administratives
IGM	Inspection Générale du MENPS
IGF	Inspection Générale des Finances
ILD	Indicateur liée au décaissement
INDH	Initiative nationale pour le développement humain
IPF	Financement de projets d'investissement
PAG	Plan d'action genre
PASE	Programme d'Appui au Secteur de l'Education au Maroc
PEES	Plan d'évaluation environnementale et sociale
PGMO	Plan de gestion de la main d'œuvre
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PPR	Prêt-Programme pour les Résultats
UCFC	Unité centrale de formation des cadres
VBG	Violence Basée sur le genre
VIH	Virus de l'immunodéficience humaine

## LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: Registre des consultations.....	1
Tableau 2: Cartographie des parties prenantes .....	6
Tableau 3: Plan global de mobilisation des parties prenantes.....	24
Tableau 4: Délais de traitement des doléances .....	30
Tableau 5: Calendrier de mise en œuvre.....	31
Tableau 6: Budget estimatif .....	33

## I. INTRODUCTION

### 1. Le projet

Le programme parent, prévu pour une durée de 5 années (2019-2023) avec une enveloppe de financement de 500 millions US\$, s'inscrit dans le cadre des réformes en cours au Ministère de l'Education Nationale et s'aligne sur les priorités stratégiques du Gouvernement, en ciblant les leviers clé d'amélioration du fonctionnement, de la qualité et de la performance du système éducatif marocain.

Les objectifs du Programme parent sont de fournir un appui au MENPS afin de mettre en place un cadre favorable à un service d'enseignement pré-primaire de qualité, d'assurer que les enseignants sont formés et soutenus de manière adéquate pour améliorer les pratiques d'enseignement, et de renforcer les capacités managériales et la Redevabilité le long de la chaîne de prestation de services éducatifs.

Ces objectifs seront mesurés par 3 domaines de résultat (DR) :

- DR 1 : Établir un environnement favorable à la prestation de services d'éducation préscolaire de qualité.
- DR 2 : Soutenir l'amélioration des pratiques d'enseignement dans l'éducation primaire et secondaire ; et
- DR 3 : Renforcer les capacités de gestion et la responsabilisation le long de la chaîne de prestation des services éducatifs

Le Programme appuiera l'atteinte de résultats dans les trois domaines suivants :

- **Préscolaire :**
  - Des éducateurs et éducatrices préscolaires qualifiés et compétents
  - Un cadre et des outils en place pour encourager une amélioration continue du système d'enseignement préscolaire
  - Une gestion renforcée du secteur préscolaire
    - **Formation des enseignants :**
      - Un système d'induction professionnelle de deux ans après la formation initiale et un système de développement professionnel continu sont en place.
      - La capacité et la coordination des CRMEF (liés aux AREF) et des écoles sont renforcées pour la prestation de formation aux futurs et actuels enseignants.
      - Les profils professionnels pertinents sont formés de manière adéquate.
  - **Gouvernance :**
    - Amélioration de l'allocation et l'utilisation des ressources humaines et financières tout au long de la chaîne de prestation de services éducatifs.
    - Une amélioration de la Redevabilité tout au long de la chaîne de prestation de services éducatifs.

**Avec le financement Additionnel, plusieurs modifications du programme parent sont proposées :**

- L'ajout de 100 millions de dollars US au Programme original, portant l'allocation totale à 600 millions de dollars US.
- L'extension de la date de clôture du 1er septembre 2024 au 30 juillet 2026 pour permettre d'atteindre les objectifs nouveaux et révisés, en particulier la formation des enseignants et du personnel préscolaire, labélisation des écoles et du personnel préscolaire.
- Modifications de certains résultats liés au décaissement pour permettre un meilleur alignement avec la feuille de route stratégique du MENPS
- Introduction d'un ILD supplémentaire dans le domaine de résultats 3 pour renforcer l'approche de gestion basée sur la performance au niveau territorial et scolaire, et introduire des techniques d'écoles et de salles de classe pour améliorer l'apprentissage,
- Assistance technique par le biais d'une composante de financement de projets d'investissement (IPF) pour soutenir la mise en œuvre de réformes plus difficiles et favoriser l'élaboration de politiques fondées sur des données probantes. Cette composante IPF induit la préparation de ce PMPP pour assurer la conformité avec la norme environnementale et sociale 10 de la banque mondiale.

## 2. Objectif du PMPP

Préparé conformément à la Norme Environnementale et Sociale 10 (NES n°10) de la Banque mondiale, Mobilisation des Parties Prenantes et Information, ce Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) fait partie de l'ensemble des documents requis par le Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale lorsque celle-ci finance un projet d'investissement.

Le PMPP est un outil de gestion du dialogue permanent entre le projet et ses parties prenantes et vise à assurer au projet, durant tout son cycle de vie, des liens de collaboration et de bon voisinage, tant en interne qu'avec les communautés qu'il affecte et un engagement actif des autres parties qu'il concerne à un titre ou un autre.

Ce PMPP a pour objectif de/d' :

- Établir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes qui permettra à la MENPS et aux agences d'exécution du projet, de bien identifier les parties prenantes du Projet et de nouer et maintenir avec elles, en particulier les parties touchées par le projet, une relation constructive ;
- Évaluer le niveau d'intérêt et d'adhésion des parties prenantes et permettre que leurs opinions soient prises en compte dans la conception du projet et sa performance environnementale et sociale.
- Encourager la mobilisation effective de toutes les parties touchées par le projet pendant toute sa durée de vie sur les questions qui pourraient éventuellement avoir une incidence sur elles et fournir les moyens d'y parvenir.
- S'assurer que les parties prenantes reçoivent en temps voulu et de manière compréhensible, accessible et appropriée l'information relative aux risques et effets environnementaux et sociaux du projet.
- Doter les parties touchées par le projet de moyens permettant aisément à toutes d'évoquer leurs préoccupations et de porter doléance, et à la MENPS et aux agences d'exécution du projet concernées, d'y répondre et de les gérer.

## II. ACTIVITES ANTERIEURES DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

Dans le cadre du programme parent, les Institutions et acteurs consultés sont :

## MENPS

Au niveau central:

- Secrétariat Général
- Direction de la coopération et de la promotion de l'enseignement scolaire privé
- Direction de la stratégie, des statistiques et de la planification
- Direction des affaires générales, du budget et du patrimoine
- Centre national des innovations pédagogiques et de l'expérimentation
- Direction des curricula
- Division de la communication

Au niveau territorial

- AREF
  - Direction Générale
  - Division des affaires pédagogiques
  - Service de la carte scolaire, de l'information et de l'orientation
  - Service chargé du préscolaire
  - Service des ressources humaines et de la communication
  - Service du budget, de l'équipement et du patrimoine
  - Service de l'informatique et du recensement
- Centre régional des métiers de l'éducation et de la formation :
  - Formateurs
  - Participantes à la formation
- Directions provinciales
  - Directeurs
  - Equipes managériales et pédagogiques
- Etablissements scolaires avec classes préscolaires urbaines, périurbaines, rurales
  - Directeurs d'écoles
  - Enseignants
  - Educatrices du préscolaire
  - Associations de parents d'élèves

Préscolaire privé, associatif

- Directrice
- Éducatrices
- Gouverneur
- Équipes programme préscolaire

Organisations de la société civile

- Atfale
- Fondation Zakoura
- Najah Liljamie
- Heure joyeuse
- Care Maroc
- Bab el Khayr
- Injaz Al Maghrib



Le tableau suivant récapitule les différentes consultations réalisées dans le cadre du programme parent et du financement additionnel:

Tableau 1: Registre des consultations

	N°	Parties rencontrées	Date	Lieu	Points de discussion
Consultation Publique du programme parent	1	Société civile, MEN et la BM	19/03/2019	Siège de la BM, Rabat	<p>Il s'agit d'une consultation publique d'information et de consultation au sujet de la présentation de la version préliminaire de l'Évaluation des Systèmes Environnementaux et Sociaux (ESES) du PPR d'appui au secteur de l'éducation.</p> <p>Il a été mentionné que le Programme offre une occasion de renforcer l'ensemble du système de gestion environnementale et sociale du MEN et que la Principale recommandation qui se dégage de l'ESES consiste à renforcer les capacités, en ce qui concerne le système de gestion des doléances (collecte, traitement, consolidation, suivi et reporting).</p> <p>La BM a rassuré que l'ensemble des remarques et suggestions reçus lors de la consultation seront prises en compte au cours des prochaines étapes de la préparation du Programme ainsi que dans la finalisation de l'ESES.</p>
Consultations dans le cadre de l'élaboration des instruments environnementaux et sociaux	2	Direction communication, DSSP, le Consultant en charge des instruments environnementaux et sociaux et la BM.	11/10/2022	MENPS	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Description et information des parties consultées sur le programme.</li> <li>-Présentation des missions du service de la communication interne et du service d'accueil au sein de la direction de communication ainsi que la DSSP.</li> <li>-Présentation des documents de sauvegardes qui seront préparés pour le présent</li> </ul>

					programme, le mécanisme de gestion de doléances appliqué par le MENPS et les plans nationaux genre applicables.
3	DRH et le consultant en charge d'élaboration des instruments environnementaux et sociaux	12/10/2022	Siège de la DRH	-Description et information des parties consultées sur le programme. -Discussion sur les missions de la DRH au sein du MENPS et les procédures et modalités de recrutements des enseignants et des éducateurs.	
4	DSI et le consultant en charge d'élaboration des instruments environnementaux et sociaux	12/10/2022	Siège de la DSI	-Description et information des parties consultées sur le programme. -Présentation des missions de la DSI et sa stratégie de formation. -Présentation du rôle de la plateforme MASSAR dans le cadre de l'éducation et du programme.	
5	DCPESP, le consultant en charge d'élaboration des instruments environnementaux et sociaux et la BMW	13/10/2022	Siège de la BM, Rabat	- Description et information des parties consultées sur le programme. - Révision des Indicateurs liés au décaissement du Domaine des Résultats 1 (Établir un environnement favorable à la prestation de services d'éducation préscolaire de qualité) - Discussion sur les formations initiales et continues des éducateurs - Discussion sur la labellisation des établissements préscolaires et scolaires	
6	Unité centrale de la formation des cadres et le consultant en charge d'élaboration des instruments environnementaux et sociaux	13/10/2022	Unité centrale de la formation des cadres	-Description et information des parties consultées sur le programme. - Définition des types de formations dont peuvent bénéficier les formateurs, les enseignants et les éducateurs.	
7	DAGBP, Direction de la communication, DSSP, le consultant en charge d'élaboration des instruments	14/10/2022	Siège de la BM, Rabat	- Discussion sur l'évaluation des systèmes environnementaux et sociaux de la Banque mondiale.	

		environnementaux et sociaux et la BM			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Discussion sur les moyens d'améliorer l'AT proposée en termes d'inclusion des personnes handicapées</li> <li>- Actions existantes pour améliorer l'inclusion des étudiants et des enseignants handicapés</li> <li>- Systèmes existants (règles, pratiques) pour prévenir le harcèlement sexuel parmi les formateurs/ mentors/ entraîneurs/ enseignants/ étudiants.</li> <li>- Prochaines étapes en termes de préparation des exigences environnementales et sociales et fixation des deadlines</li> </ul>
Consultation de discussion du PEES	8	DAGBP, DSSP, le consultant en charge d'élaboration des instruments environnementaux et sociaux et la BM	19/10/2022	Siège de la BM, Rabat	Discussion du PEES
Consultation de discussion du PMPP	9	DAGBP, DSSP, le consultant en charge d'élaboration des instruments environnementaux et sociaux et la BM			
Consultation Publique du programme additionnel	10				

### **III. IDENTIFICATION DES PARTIES PRENANTES**

Selon la NES N°10 de la Banque mondiale, relative à la mobilisation des parties prenantes et à l'information, le terme « partie prenante » désigne les individus ou les groupes qui : a) sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties affectées par le projet) ; et b) peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées). » L'objet de cette section est d'identifier et de décrire les parties prenantes du projet comme base de l'identification de leurs besoins en information et en consultation et de la définition de la stratégie et des actions d'engagement à entreprendre par le projet à leur égard à chacune des étapes de son cycle de vie.

#### **1. Principes de définition et de classification des parties prenantes**

En conformité avec la définition donnée par la NES N°10, des parties prenantes mentionnée ci-dessus, la classification des parties prenantes du projet est faite ici en deux principales catégories : les « parties affectées par le projet » et les « autres parties intéressées par le projet ».

Les parties prenantes identifiées dans le cadre du Programme d'Appui au Secteur de l'Education au Maroc sont constituées d'individus, de groupes d'individus et d'entités ou d'organisations appartenant aux trois (3) catégories de parties prenantes suivantes : les parties prenantes affectées, les groupes vulnérables et les autres parties prenantes intéressées.

#### **2. Groupe de parties prenantes**

Il est utile de grouper les parties prenantes sur la base de leurs intérêts communs et de leurs caractéristiques. À cet égard, des « groupes de parties prenantes » sont identifiés afin d'aider à structurer les activités d'engagement. Ils peuvent être assemblés dans quatre grandes catégories, à savoir :

- Parties prenantes affectées
- Parties prenantes intéressées
- Parties prenantes vulnérables

#### **3. Parties prenantes affectées**

Les « parties affectées par le projet » désignent les individus, groupes et autres entités qui sont directement ou indirectement impactées (effectivement ou potentiellement, positivement ou négativement) par le projet et/ou qui ont été identifiées comme les plus susceptibles d'être affectées par le projet et qui doivent être étroitement impliquées dans l'identification des impacts et de leur importance, ainsi que dans la prise de décision sur les mesures d'atténuation et de gestion.

Au regard des activités envisagées par le PASE, les parties prenantes susceptibles d'être directement affectées par le projet se composent de :

- Agences de mise en œuvre du programme
- Personnel enseignant, éducateurs et formateurs bénéficiaires du programme et pouvant être exposés aux risques de santé et/ou de violence basée sur le genre ainsi qu'aux risques liés aux conditions de recrutement et de travail.

#### **4. Groupes vulnérables**

Les « individus ou groupes défavorisés ou vulnérables », désignent les personnes et groupes d'individus susceptibles d'être touchés de manière disproportionnée ou davantage défavorisés par le Projet par rapport à d'autres groupes en raison de leur vulnérabilité et cela peut nécessiter des efforts d'engagement

spéciaux pour assurer leur représentation égale dans le processus de consultation et de prise de décision associé au projet.

En général, cette catégorie de partie prenante n'a pas les moyens de faire entendre ses préoccupations ou de saisir la portée des répercussions du projet et, pour lesquelles également des efforts d'engagements spéciaux pourraient être nécessaires pour assurer leur représentation égale dans le processus de consultation et de prise de décision associé au projet.

Exemple de personnes vulnérables par rapport à ce programme additionnel :

- Enseignants, éducateurs, formateurs présentant un handicap,
- Enseignants, éducateurs, formateurs migrants et réfugiés.
- Enseignantes, éducatrices, formatrices cheffes de ménage
- Enseignantes, éducatrices, formatrices mères célibataires ou enceintes
- Enseignants, éducateurs, formateurs vivants avec VIH
- Toute forme de vulnérabilité détectée durant l'exécution du programme.

### **5. Autres parties intéressées par le projet**

Cette catégorie de parties prenantes concerne les acteurs qui ne sont pas forcément affectés par les effets directs du projet, mais qui sont tout de même intéressés voire interpellés par les actions du PASE et manifestent leur intérêt pour le projet.

Ces acteurs ont des rôles et responsabilités dans le secteur de l'éducation ou d'autres secteurs transversaux, ce qui justifie leur implication dans la préparation et la mise en œuvre du projet. Il faut noter que certains de ces acteurs peuvent avoir un impact énorme (positive ou négative) sur l'avancement et mis en œuvre du projet.

Les « autres parties intéressées » sont constitués d'entités et d'individus qui pourraient ne pas forcément subir ni ressentir directement les effets du projet mais se sentent interpellés par le projet et ses activités et manifestent leur intérêt. Ils comprennent les entités internes au Ministère de l'Education Nationale, les partenaires techniques, les partenaires financiers du Projet ainsi que les entités externes du MENPS notamment :

- Les Autorités administratives déconcentrées ;
  - Les collectivités territoriales ;
  - Les Syndicats d'enseignants ;
  - Les organisations de Parents d'élèves (Associations, Fédérations et Union) ;
  - Les Organisations communautaires (Comités de gestion d'école et Conseils de gestion des établissements) ;
  - Les Contractants ou sous-contractants (Secteur privé).
- 
- Associations intéressées par les secteurs de l'éducation, enfance, genre, environnement, etc..

Tableau 2: Cartographie des parties prenantes

N°	Enjeux	Parties Prenantes	Catégorie	Rôle	Niveau d'Intérêt	Niveau d'Influence
1	<p>Mise en œuvre du programme</p> <p>Engagement des parties prenantes</p>	<p>Ministère de l'Education Nationale, du préscolaire et des sports (MENPS)</p>	<p>Bénéficiaire</p>	<p>Le Programme est mis en œuvre par le MENPS. Le Ministère de l'Education Nationale élabore et met en œuvre, dans le cadre des lois et règlements en vigueur, la politique du gouvernement dans le domaine de l'enseignement préscolaire, fondamental et secondaire, les formations de BTS et les classes préparatoires aux grandes écoles, et assure, dans la limite de ses attributions, le contrôle de l'Etat sur l'enseignement scolaire privé.</p>	<p>Elevé</p>	<p>Elevé</p>
2	<p>Mise en œuvre du projet conformément aux exigences de la Banque mondiale</p> <p>Engagement des parties prenantes</p>	<p>Banque mondiale</p>	<p>Intéressé</p>	<p>La Banque mondiale est le bailleur des fonds qui finance le programme</p>	<p>Elevé</p>	<p>Elevé</p>
3	<p>Mise en œuvre du programme</p> <p>Engagement des parties prenantes</p>	<p>Direction des Affaires Générales, du Budget et du Patrimoine (DAGBP)</p>	<p>Bénéficiaire</p>	<p>La DAGBP est responsable du "DR 3 " sur le renforcement des capacités de gestion et de la responsabilisation le long de la chaîne de prestation des services : elle supervisera la mise en œuvre, le suivi et le</p>	<p>Elevé</p>	<p>Elevé</p>

				renforcement des capacités dans le volet de la mise en œuvre des contrats de performance au niveau des AREF. <b>La DAGBP est le point focal sauvegardes du programme.</b>		
4	Mise en œuvre du programme  Engagement des parties prenantes	Direction de la stratégie des statiques et de la planification (DSSP)	Bénéficiaire	La DSSP est responsable sur l'élaboration du plan national de développement de la scolarisation, la supervision des plans régionaux de développement de la scolarisation, le suivi et l'évaluation des programmes d'insertion des sortants du système éducatif et le suivi de l'application des recommandations de la charte d'éducation et de formation.  <b>La DSSP est le point focal en charge de la coordination du programme et assure le secrétariat du comité technique.</b>	Elevé	Elevé
5	Mise en œuvre du programme  Engagement des parties prenantes	Direction de la coopération et de la promotion de l'enseignement scolaire privé (DCPEP)	Bénéficiaire	L'unité centrale chargée du préscolaire est responsable du "DR 1" sur l'enseignement préscolaire.	Elevé	Elevé

		UCEPS		La DCPEP a pour missions d'élaborer en concertation avec les autres services du Ministère les programmes de coopération et suivre leur exécution, veiller à la promotion de l'enseignement scolaire privé et suivre les projets de partenariat associatif.		
6	Mise en œuvre du programme  Engagement des parties prenantes	Unité centrale de formation des cadres (UCFC)	Bénéficiaire	Elle est responsable du "DR 2" sur la formation initiale et continue des enseignants : elle sera chargée du suivi de la mise en œuvre et de la coordination de l'action des différents intervenants (les AREF, les CRMEF, les établissements scolaires et les autres parties prenantes).	Elevé	Elevé
7	Mise en œuvre du programme  Engagement des parties prenantes	Académies régionales d'éducation et de formation (AREF)	Bénéficiaire	Au niveau régional, les AREFs superviseront la mise en œuvre des activités pertinentes du Programme. Leurs responsabilités comprennent la préparation des programmes de travail annuels, la budgétisation, la gestion financière, la passation de marchés et la gestion des aspects environnementaux et sociaux du Programme.	Elevé	Elevé

				<p>Les AREF seront appuyées par les directions du MENPS au niveau central.</p> <p>AREF prépare, à travers le comité de pilotage régional, le plan de formation continue.</p> <p>Les AREFs sont responsables de la consolidation, agrégation, suivi et reporting de toutes les doléances reçues à travers les différents mécanismes.</p>		
8	Renforcement des capacités	Centres régionaux des métiers de l'éducation et de la formation (CRMEF)	Intéressé	<p>Les CRMEF assurent la Formation initiale avant titularisation des enseignants, qui est le Cycle de formation des cadres du corps enseignant, ainsi que la formation des cadres de l'administration pédagogique et responsables sur le Cycle d'agrégation.</p> <p>En collaboration avec les AREF, ils assurent la formation continue des enseignants titulaires.</p>	Elevé	Elevé
9	<p>Mise en œuvre du programme</p> <p>Engagement des parties prenantes</p>	Les directions provinciales (DP)	Bénéficiaire	Au niveau provincial, les DPs en collaboration avec les AREFs contribuent à la mise en œuvre des activités du programme.	Elevé	Moyen
10	Mise en œuvre du programme	Les établissements scolaires	Bénéficiaire de labélisation	Ils mettent en œuvre les projets d'établissements	Elevé	Faible

				dans les 300 établissements objet de ce financement additionnel (6 AREFs).		
11	Gestion du système d'information	La Direction du système d'information (DSI)	Intéressé	La DSI est en charge du Système d'information et de gestion de l'éducation et du Système de Gestion scolaire MASSAR (dont TAYSSIR), ainsi que d'autres plateformes tel que RAED (le système de suivi de projet et des entités) et MARSED. Elle assure la coordination avec le point focal et les directions responsables des domaines afin de fournir toutes les données désagrégées nécessaires au suivi des indicateurs du Programme.	Moyen	Moyenne
12	Elaboration du programme d'apprentissage	La Direction des Curricula (DC)	Intéressé	La direction des Curricula contribue à la préparation des manuels scolaires. Elle a comme missions la détermination des profils d'apprentissage, la participation à l'élaboration de formation des cadres dans les différentes disciplines et l'encadrement et/ou la réalisation des études nécessaires en vue d'introduire les innovations pédagogiques.	Moyen	Moyen
13	Renforcement des capacités	Le Centre National des innovations pédagogiques et de	Intéressé	Le CNIPE est responsable sur l'expérimentation des programmes et des méthodes d'enseignement	Moyen	Faible

		l'expérimentation (CNIPE)		et de formation et la promotion des technologies éducatives, des ressources multimédia et des techniques de communication.		
14	Communication	Direction de la communication	Intéressé	<p>Elle Participe à l'élaboration de la politique du Ministère en matière de communication et de veiller à son application, recueille les informations auprès des services du Ministère, de veiller à leur bonne circulation et les véhiculer auprès de tous les partenaires aussi bien au niveau national qu'international et organise et gère l'accueil au sein des services centraux du Ministères.</p> <p>La Division de la communication est composée du Service de l'accueil, Service de presse, Service des relations publiques et du Service de la communication interne.</p> <p>La Direction Communication participe à l'élaboration des rapports semestriels de suivi, héberge le point focal chikaya du Ministère et met en œuvre le mécanisme de gestion des plaintes et le PMPP.</p>	Elevé	Elevé

15	Renforcement des capacités	Direction de la vie scolaire (DVS)	Intéressé	La Direction de la Vie Scolaire (DVS) supervisera, pour les activités à réaliser au niveau des établissements scolaires et en étroite coordination avec les coordonnateurs régionaux et provinciaux du projet d'établissement, la mise en œuvre et la coordination des activités et le renforcement des capacités.	Moyen	Moyen
16	Inclusion sociale	Service de l'éducation inclusive au sein de l'AREF	Intéressé	Amélioration des conditions des enfants vulnérables et incitation sur leur acceptation sociale, leur accès aux services, et à leur participation sociale. Elle participe à l'inclusion des vulnérabilités dans les thématiques de formations.	Moyen	Moyenne
17	Renforcement des capacités	La Fondation Marocaine pour la Promotion de l'enseignement Préscolaire (FMPS)	Bénéficiaire	La FMPS est une association à but non lucratif, dotée de l'utilité publique chargée du préscolaire suivant une convention. Elle vise à la dynamisation du secteur du préscolaire, la contribution à sa généralisation et à l'amélioration de sa qualité. Le MENPS a chargé la fondation de coordonner le déploiement du programme de formation et la supervision de la formation	Élevé	Faible

				pour les éducatrices/eurs du préscolaire.		
18	Gestion environnementale	Conseils régionaux de l'environnement	??	Au niveau régional, les conseils régionaux de l'environnement ont pour mission, de promouvoir toute action susceptible de contribuer à la protection et à l'amélioration de l'environnement au niveau régional. Ils peuvent être consultés pour la labélisation environnementale des établissements	Moyen	Faible
19	Genre et inclusion sociale	Points focaux genre aux AREFs	Intéressé	Les points focaux genre sont responsables de la mise en œuvre du plan d'action genre au niveau des AREF	Elevé	Moyen
20	Genre et inclusion sociale	Service genre à la DSSP	Intéressé	L'unité genre est responsable de la coordination de la mise en œuvre du plan d'action genre au niveau central. Le point focal sera membre de l'Unité de mise en œuvre du projet.	Elevé	Elevé
21	Intégration citoyenne/Communication	Collectivités territoriales	Intéressé	Les collectivités territoriales ont mis en place des mécanismes participatifs de dialogue et de concertation à même d'assurer la participation des citoyens et citoyennes et des organisations de la société civile à l'élaboration des plans de développement territoriaux ; des comités consultatifs de la parité, de	Faible	faible

				<p>l'égalité des chances et l'approche genre.</p> <p>En matière de participation citoyenne (information, consultation, gestion des réclamations, évaluation de la satisfaction des usagers des services), de nombreux mécanismes ont été mis en place (plateformes collaboratives, téléphones verts, bureaux de réclamations, applications mobiles.).</p> <p>Le programme peut bénéficier de ces mécanismes en place dans la réception et le traitement des doléances ainsi que dans le partage des informations liées au programme.</p>		
22	Gestion des réclamations	Instances de recours constitutionnelles et indépendantes : Conseil National des Droits de l'Homme, le Médiateur, et leurs commissions territoriales respectives	Intéressé	<p>Recueil, traitement et de suivi des réclamations émanant des citoyens, suivi-évaluation et de monitoring du respect des droits des citoyens et citoyennes, y inclus les femmes, les enfants et les populations les plus vulnérables.</p> <p>Ces instances peuvent être contactés directement par les plaignants.</p>	Moyen	Elevé

23	Société Civile et associations qui œuvrent dans l'inclusion sociale (liste non exclusive)	Association Atfale (Alliance de Travail dans la Formation et l'Action pour L'Enfance)	Intéressé	ATFALE est une organisation professionnelle non gouvernementale de recherche et d'action, à but non lucratif. Elle vise le développement d'une éducation de qualité pour l'ensemble de la petite enfance et particulièrement l'enfance défavorisée au Maroc.	Moyen	Faible
24		Fondation Ennajah	Intéressé	La Fondation Ennajah a pour principales vocations de promouvoir l'éducation des enfants défavorisés, lutter contre l'abandon scolaire, la pauvreté et l'exclusion sociale. Elle travaille pour apporter son soutien aux populations les plus démunies, particulièrement dans les zones rurales ou reculées du Maroc, pour participer à l'éradication de toutes les formes de précarité ou d'exclusion.	Moyen	Faible
25		Heure joyeuse	Intéressé	Il s'agit d'une association à but non lucratif qui lutte contre l'exclusion sociale sous toutes ses formes en créant des programmes et des services à fort impact social. L'association assure un accompagnement éducatif, pédagogique et scolaire adapté aux besoins des	Moyen	Faible

				enfants en situation précaire et faciliter, par un accompagnement et des formations adaptés, l'insertion des jeunes peu ou pas formés.		
26		Care Maroc	Intéressé	CARE est l'un des plus grands réseaux humanitaires mondiaux, apolitique et non confessionnel qui met en place des programmes complémentaires les uns des autres : éducation, sécurité alimentaire, santé, accès à l'eau potable, développement d'activités génératrices de revenus. Cette approche globale promeut le respect des droits humains et la justice sociale.	Moyen	Faible
27		Les associations des parents et tuteurs d'élèves (APTE)	Intéressé	Les associations des parents et tuteurs d'élèves (APTE) disposent d'un cadre d'intervention très large : Elles bénéficient d'une reconnaissance vu la présence de leurs représentants à certains niveaux de décision, à savoir le Conseil d'administration de l'Académie et les Conseils des établissements scolaires. Le président de l'Association des parents et tuteurs d'élèves fait partie des membres du Conseil de	Moyen	Faible

				<p>gestion ; il participe, aux côtés du directeur de l'établissement, des cadres administratifs et d'un représentant du Conseil communal, à la proposition du règlement intérieur de l'établissement, à l'étude et à l'approbation des programmes d'action des autres Conseils (Conseil pédagogique et Conseil d'enseignement), en vue d'améliorer le niveau de la gestion pédagogique, administrative et financière de l'établissement. Ce Conseil étudie les mesures appropriées pour garantir l'entretien de l'établissement et la protection de son patrimoine, formule un avis sur les projets de conventions de partenariat que l'établissement se propose de conclure, étudie les besoins de l'établissement au titre de l'année suivante et approuve le rapport annuel général relatif à l'activité, au fonctionnement et à la gestion administrative, financière et comptable.</p>		
28		Fédération nationale des associations des parents d'élèves du Maroc (FNAPEM)	Intéressé	Le mouvement associatif des parents d'élèves a connu un tournant avec la constitution de la Fédération nationale des associations	Moyen	Faible

				des parents d'élèves du Maroc (FNAPEM) et est devenu un partenaire incontournable du ministère ; de même que des fédérations régionales et provinciales des associations des parents d'élèves ont également vu le jour, devenant ainsi des partenaires incontournables des AREF et des Directions régionales. L'implication et la participation des associations des parents et tuteurs d'élèves a contribué à renforcer les mécanismes de redevabilité sociale.		
29	Suivi de santé	Ministère de la santé	Intéressé	Assurer et contrôler les exigences covid et d'hygiène dans les activités de formation et d'apprentissage.	Faible	Moyen
30	Recrutement et conditions d'emploi	Agence nationale de promotion de l'emploi et des compétences (ANAPEC)	Intéressé	L'agence est chargée de faire la prospection et de collecter les offres d'emploi et la mise en relation avec les demandeurs. Elle les conseille pour la définition des besoins en compétences et procède à la mise en place des programmes d'adaptation professionnelle de formation-insertion dans la vie active en liaison avec les établissements de formation. Le programme se base sur les formateurs, enseignants	Moyen	Faible

				et éducateurs déjà recrutés. Des éducateurs et des formateurs peuvent être recrutés dans le cadre du projet.		
--	--	--	--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--

#### **IV. PRINCIPALES OPINIONS EXPRIMEES PAR LES PARTIES PRENANTES SUR LE PROJET**

Le programme parent a fait l'objet de consultations qui ont dégagé des opinions et préoccupations :

- Rappel sur les thématiques de formation des éducateurs/éducatrices qui incluent le volet éducation environnementale pour le développement durable, et ce pour inciter les enfants à agir dans une perspective de développement durable.
- Affirmation de la prise en considération du volet hygiène et sécurité sanitaire par la gestion des outils d'apprentissage et le renforcement des compétences pédagogiques des éducateurs
- Rappel sur la continuité de développement des partenariats du MENPS avec les associations lors du programme.
- Assurance des compétences des éducatrices sélectionnées par l'appui du programme à la mise en place de tests psychotechniques pour l'évaluation de l'aptitude des candidats au métier d'enseignant.
- Affirmation de l'implication des Associations de Parents d'Elèves dans l'élaboration et du suivi de la mise en œuvre des projets d'établissements scolaires.
- Généralisation de l'opérationnalisation du système MASSAR pour le rendre accessible à tous les acteurs concernés, y inclus, les directeurs d'écoles, les enseignants et les parents.

**La consultation publique du financement additionnel, sera tenue après la finalisation du PMPP et elle servira à dégager les enjeux, préoccupations et recommandations suivantes :**

## **V. STRATEGIE DE COMMUNICATION ET DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES**

### **1. Principes généraux**

Le projet se conformera aux principes suivants dans la mise en œuvre de ses actions d'information et de consultation :

- Respect des prescriptions de la législation marocaine en matière de consultation et d'information publique pour les éléments où cette législation est applicable ;
- Respect des standards internationaux, notamment la NES 10 de la Banque mondiale (Mobilisation des parties prenantes et information) ;
- Participation libre (sans coercition), informée (information pertinente mise à disposition en temps opportun, avant ou pendant la consultation), et à l'avance (avant que les décisions ne soient prises) ;
- Conception de la mobilisation comme un dialogue lors de la mise en œuvre du programme ;
- Conception de l'information et de la consultation comme un dialogue entre le MENPS et les autres agences de mise en œuvre, les bénéficiaires du projet et les autres parties concernées ;
- Inclusion dans le processus de l'ensemble des parties prenantes identifiées dans le présent document, et application des principes de non-discrimination et de transparence ;
- Inclusion des groupes susceptibles d'être marginalisés du fait du genre, de la pauvreté, de l'analphabétisme et d'autres éléments de marginalité sociale, en leur assurant un accès équitable à l'information et la possibilité de faire connaître leurs opinions et préoccupations ;
- Protection contre toute forme de violence à travers des mesures spécifiques de prévention, d'atténuation et de réponse adéquate ;
- Prise en compte effective des contributions, doléances et préoccupations issues des parties prenantes dans les décisions relatives au Projet ;
- Gestion des doléances en temps réel et réponse de manière accessible, rapide, équilibrée, et efficace.

### **2. Communication et diffusion des informations**

L'objectif d'une stratégie de communication pour la mobilisation des parties prenantes est donc double. Il s'agit, d'une part, d'anticiper les conflits et les risques pouvant constituer un blocage dans la mise en œuvre du projet, et, d'autre part, d'instaurer un climat de confiance mutuelle et de bonne collaboration avec les personnes touchées par le projet, à travers le partage régulier d'informations relatives au projet.

Ainsi que le stipule la NES N°10, le MENPS et les autres parties de mise en œuvre, rendront publique les informations sur le projet pour permettre aux parties prenantes de comprendre les risques et les effets potentiels de celui-ci.

Le MENPS et les autres agences d'exécution donneront accès aux parties prenantes aux messages clés :

- L'objet, la nature et l'envergure du projet ;
- La durée de mise en œuvre du programme ;
- Les impacts environnementaux et sociaux potentiels du projet sur les communautés locales, et les mesures proposées pour les atténuer ; y compris les risques d'électrocution
- Le processus envisagé pour mobiliser les parties prenantes ;
- La gestion des attentes et des craintes des parties prenantes,
- Les dates et lieux des réunions de consultation publiques envisagées, ainsi que le processus qui sera adopté pour les notifications et les comptes rendus de ces réunions ; et

- Le processus et les voies d'enregistrement et de gestion des doléances.

#### A. Mesures en matière de communication

La structuration de la communication dans le cadre du projet peut passer par :

- Organisation par la MENPS et des autres parties de mise en œuvre du programme de séances de **consultations publiques annuelles** avec des représentants de la société civile et les autres parties prenantes, à des fins notamment de communication et de diffusion de l'information ; et ce, durant la période de mise en œuvre du programme.

#### B. Outils et méthodes de diffusion de l'information

Afin de permettre l'accès à un message clair et stable et fournir un support de discussion auprès et ou répondre à des préoccupations particulières exprimées, différents supports de communication seront utilisés notamment :

- Les communiqués de presse ;
- Les rencontres d'échanges d'informations et de communication planifiées, en fonction des périodes, des objectifs, et des circonstances jugées pertinentes par les responsables du projet.
- Des réunions également vont se tenir entre toutes les parties prenantes institutionnelles afin de les informer sur les avancées du projet et de leur permettre d'échanger entre elles.
- Les médias électroniques (presse électronique ou chaînes YouTube nationales ou locales) ;
- Les brochures ;
- Des pages accessibles depuis les sites internet des différentes entités de mise en œuvre du projet. Pour que soient rendues disponibles des informations générales concernant le projet, sa conception d'ensemble, sa rationalité macro-économique, et les principes environnementaux et sociaux qui le guident. Les instruments environnementaux et sociaux du projet peuvent être mis à la disposition du public sur ce site sous forme de fichiers téléchargeables ainsi que les fiches de recueil des doléances.

### 3. Mobilisation des parties prenantes

Les mesures suivantes sont proposées :

#### A. Mesures en matière de mobilisation

L'identification de points focaux sauvegardes et genre dans chaque AREF

#### Outils et méthodes de consultation

Cette section présente l'ensemble des outils à la disposition du programme en matière d'engagement (information et consultation) de l'ensemble des parties prenantes, y compris les bénéficiaires et vulnérables. Elle est suivie d'une section similaire consacrée aux méthodes de diffusion de l'information. Le plan présenté plus bas indique comment et dans quelles circonstances ces différents outils peuvent être utilisés dans la meilleure combinaison possible.

#### *Réunions publiques d'information et de consultation*

La réunion publique d'information devrait faire l'objet de communication préalable (par invitation, voie de presse, affichage local, internet, radio, etc. dans la mesure du possible) et également en utilisant les relais. En outre, pour que la consultation soit correctement informée, les documents à consulter, le cas échéant, doivent être distribués par voie électronique ou physique avant la réunion. .

La réunion de consultation publique présente les avantages suivants :

- Elle participe de la transparence nécessaire aux actions d'engagement avec les parties prenantes ;
- Elle permet à un coût relativement réduit d'atteindre un public important ;
- Elle permet de diffuser des messages simples à une assistance variée ;
- Elle permet de collecter les préoccupations de l'assistance et de les intégrer dans le projet.

En résumé, la réunion de consultation publique est un outil indispensable car elle apporte la transparence nécessaire à la divulgation de l'information mais elle doit être complétée par d'autres outils pour permettre une réelle consultation inclusive et à double sens.

D'autres réunions publiques d'information seront tenues au niveau des entités de mise en œuvre du Projet avec les catégories suivantes de parties prenantes :

- Personnes affectées positivement ou négativement par le projet ;
- Organisations de la société civile
- Parties prenantes intéressées par le projet.

#### *Discussions en focus groups*

Les discussions en focus groups consistent à réunir un groupe limité relativement homogène de personnes (8 à 12 personnes en général) et à les inviter à discuter autour d'un thème précis.

Il peut par exemple s'agir dans le cadre du projet de réunir :

- Des acteurs du secteur du préscolaire,
- Des acteurs de la formation,
- Dans le cadre d'une approche genre, rassembler les points focaux genre dans un focus groupe et les parties prenantes œuvrant dans le domaine du genre
- Les acteurs de développement durable dans le cadre de labélisation des établissements scolaires.

Les discussions en focus groups peuvent être utilisées en guise d'outil de consultation bidirectionnelle sur des questions précises soulevées par le projet. Elles peuvent aussi servir à consulter en vue de trancher entre deux options. Elles constituent un complément très utile à la réunion publique, dont elles n'ont pas les inconvénients.

#### *Entrevues en face à face*

En tant qu'autres méthodes de consultation et d'information disponibles, l'entrevue en face à face permet de partager des informations et de recueillir l'avis individuel des personnes sur des décisions qui les concernent. L'entrevue en face à face permet en outre la confidentialité que requièrent certaines informations et décisions. Cette méthode requiert un temps et un effort considérable et ne peut donc pas être utilisée de manière systématique pour tous les éléments à partager avec la population concernée.

Les entrevues en face à face seront utilisées avec les catégories suivantes de parties prenantes :

- Les bénéficiaires potentiels des composantes du programme ;
- Les personnes affectées par le projet (par exemple, les personnes bénéficiaires du programme, les personnes ayant exprimé une doléance, etc.) ;
- Les cadres de l'administration ;
- Des organisations de la société civile.

#### 4. Plan global de mobilisation des parties prenantes

Tableau 3: Plan global de mobilisation des parties prenantes

Stade du Projet	Liste des informations à communiquer	Méthodes proposées	Calendrier, Lieu et Dates	Parties Prenantes ciblées	Responsabilités
<b>Organisation de mise en œuvre du projet</b>	<b>Organisation et contacts</b> Affectation au sein de la direction de la communication au sein du MENPS, d'une personne au <b>poste de chargé de communication du programme,</b>	Courriers officiels ; Emails ;	Avant la mise en œuvre du projet	BM, MENPS, société civile, partenaires, etc.	DSSP
<b>Partage des rapports des études</b>	PMPP PEES	Courriers officiels ; Emails ; Téléphone ;	Avant la mise en œuvre du projet ;	AREFs, Directions provinciales, CRMEF	DAGBP, Direction de la communication
<b>Consultation publique</b>	Objectifs et résultats attendus du programme	Courriers officiels ; Emails ; Téléphone ; Communiqués Sur les sites WEB.	Avant le démarrage des consultations	AREFs, Directions provinciales ; UCFC, éducateurs, FMPS, Enseignants, CRMEF, société civile.	DAGBP, Direction de la communication
<b>Consultations périodiques</b>	Suivi de la mise en œuvre du projet	Consultation annuelle	Tout au long du projet	AREFs, Directions provinciales ; UCFC, éducateurs, FMPS, Enseignants, CRMEF, société civile.	DAGBP, Direction de la communication
<b>Plan de communication</b>	Plan et supports de communication sur le programme et ses enjeux	-brochures -réseaux sociaux - media/communiqués de presse	Tout au long du projet	AREFs, Directions provinciales ; UCFC, éducateurs, FMPS, Enseignants, CRMEF,	Direction de la communication

				société civile.	
<b>Gestion des plaintes</b>	Mécanismes de gestion des plaintes, contacts et registre des plaintes	Plateforme Chikaya, plateforme INSAT, Site MENPS, site AREFs, sites DPs, réseaux sociaux	Tout au long du projet	AREFs, Directions provinciales, éducateurs, formateurs, enseignants, etc.	DSSP, DAGBP, AREFs Direction de la communication
<b>Suivi</b>	Indicateurs de résultats ; Programme et acteurs de suivi ; Dissémination des résultats du suivi.	Courriers officiels ; Emails ; Téléphone ; Communiqués ; Sur les sites WEB et les comptes Facebook et Twitter ; Radios et télévisions nationales.	Tous les semestres après le démarrage des activités	AREFs, Directions provinciales ; CRMEF, UCFC, partenaires sociaux, etc.	DAGBP
<b>Reporting</b>	État d'avancement du projet et résultats achevés et autres activités planifiées	Elaboration des rapports annuels de suivi environnemental et social	Tout au long du projet	AREFs, Directions provinciales ; CRMEF, UCFC, direction de la communication, partenaires sociaux, etc.	DSSP / DAGBP

## VI. GESTION DES DOLEANCES

### 1. Principes généraux

Le mécanisme de gestion des doléances est un système transparent, réactif et efficace pour recevoir, répondre et chercher à résoudre les préoccupations des parties prenantes de manière systématique. La procédure du Mécanisme de Gestion des Doléances du projet vise à établir la confiance et un rapport positif entre les différentes parties de mise en œuvre du programme.

Les mécanismes de gestion des doléances (y compris celui proposé pour le projet parent comme décrit plus bas) reposent sur les principes suivants :

- La proportionnalité : la portée, la forme et le niveau de complexité du mécanisme de gestion des doléances seront proportionnels aux risques et impacts négatifs que le projet risque d'avoir sur les parties prenantes. Le niveau de risque et d'impact est déterminé sur la base de l'évaluation environnementale et sociale réalisée dans le cadre du PEES.
- L'adéquation culturelle : le MENPS, les AREFs, les autres agences d'exécution, l'entreprise contractante et ses sous-traitants veilleront à ce que le Mécanisme de Gestion des Doléances développé soit culturellement approprié aux intervenants qui souhaitent soumettre un commentaire ou une doléance. Le Mécanisme de Gestion des Doléances élaboré tiendra compte des mécanismes locaux, lorsqu'existant, mis en place par les communautés locales pour soulever et résoudre les doléances.
- L'accessibilité : le mécanisme de gestion des doléances devra être accessible à toutes les parties prenantes souhaitant exprimer des commentaires ou des doléances en rapport avec le projet.

Afin de s'assurer de l'accès égal au Mécanisme de Gestion des Doléances, une doléance pourra être soumise verbalement, enregistrée et traitée. Cette disposition nécessite de tenir compte des éléments suivants :

- o L'emplacement physique dudit mécanisme et des personnes compétentes à ce mécanisme.
  - o Le niveau d'alphabétisation et d'éducation des parties prenantes concernées et susceptibles de faire appel au mécanisme de règlement des doléances.
  - o L'accès à l'infrastructure de communication.
  - o Les différentes vulnérabilités des populations locales.
- L'équité et la protection : les parties prenantes doivent pouvoir s'attendre à ce que toutes les doléances soient traitées de façon équitable par l'entité en charge, sans traitement différencié. Le MENPS devra assurer aux parties prenantes qu'il n'y aura ni coûts ni représailles associées au dépôt d'une doléance. Le Mécanisme de Gestion des Doléances décrit une politique claire de non-représailles d'anonymat des parties prenantes et de sauvegarde des données personnelles
- L'information et le suivi : les parties prenantes seront pleinement informées de l'ensemble de la procédure de gestion des doléances et des options qu'elles peuvent avoir si elles ne sont pas pleinement satisfaites de la réponse reçue. Le Mécanisme de Gestion des Doléances du projet devra par ailleurs faire l'objet d'évaluations régulières afin de s'assurer de son bon fonctionnement.

## **2. Objectifs et présentation d'ensemble**

En matière de législation nationale marocaine, le décret n°2-17-265 promulgué en 2017, fixant les modalités de réception des remarques et propositions des usagers, du suivi et du traitement de leurs réclamations a été pris pour décrire les engagements du Gouvernement du Maroc en matière de gestion des doléances. Il définit les réclamations, observations et suggestions, et introduit plusieurs possibilités pour déposer une réclamation, y compris par voie électronique sur le portail [chikaya.ma](http://chikaya.ma), spécialement ouvert à cette fin. Il définit de même les moyens à mettre en place par chaque administration ou entité qui gère un service public pour recevoir, traiter et suivre les doléances de ses usagers ou des personnes concernées par son action et pour y répondre.

En plus de ce système et conformément à la NES n°10, un Mécanisme de Gestion des Doléances spécifique au projet sera mis en place par le projet pour permettre à toutes les parties prenantes, et en particulier celles qui sont affectées par le Projet :

- De canaliser et de gérer de manière pro-active leurs observations ;
- De répondre dans un délai court aux suggestions ;
- De rechercher un recours ou une résolution aux doléances formulées éventuellement par des parties affectées.

Ce mécanisme doit être efficace et rapide, aisément accessible, équitable, transparent, sensible aux aspects de genre, gratuit, compatible avec les droits humains, basé sur l'engagement et le dialogue, et permettre à toutes les parties concernées, y compris les agences d'exécution du projet, de tirer des enseignements. Son domaine concerne l'ensemble du projet et de ses composantes, à l'exception des relations de travail (employés du projet ou des entreprises travaillant pour le projet) qui relèvent d'un mécanisme de gestion des doléances spécifique (dit des travailleurs) et séparé du présent mécanisme défini par la NES n°2.

Le MENPS étant liée au portail national Chikaya qui permet de déposer une réclamation, de faire le suivi du traitement et d'exprimer le degré de satisfaction, le mécanisme proposé de gestion des plaintes peut recevoir des réclamations de chikaya aussi et seront traitées selon le mécanisme proposé. Le plaignant recevra la réponse et pourra évaluer le traitement sur chikaya.

### 3. Définitions

Pour la mise en œuvre du présent mécanisme de gestion des doléances, on adopte les définitions suivantes, données par le décret n°2-17-265 (article 2) :

#### *Doléance*

- Toute expression écrite ou orale, tout enregistrement audio ou visuel, ou les deux, formulée par l'utilisateur et adressée à l'administration, révélant :
- Un préjudice subi suite à un comportement de l'administration que ce soit une décision implicite ou explicite ou un acte ou une omission, illégal ou contraire aux principes de la justice et de l'équité.
- Une insatisfaction à l'égard du service fourni par l'administration.

#### *Observation*

Toute expression écrite ou orale, tout enregistrement audio ou visuel, ou les deux, formulée par l'utilisateur et adressée à l'administration, révélant un point de vue sur un service fourni par cette administration.

#### *Suggestion*

Toute expression écrite ou orale, tout enregistrement audio ou visuel, ou les deux, formulée par l'utilisateur et adressée à l'administration, qui révèle un point de vue visant l'amélioration des services fournis par l'administration.

### 4. Mécanisme national existant en la matière

#### A. Décret relatif à la gestion des doléances

Le mécanisme national marocain de gestion des doléances tel que défini par le décret n°2-17- 265, mentionné ci-dessus, se présente de la manière suivante :

- Le concerné par la doléance introduit la doléance (ou des observations ou des suggestions) en :
  - Utilisant le site [www.chikaya.ma](http://www.chikaya.ma) ;
  - Utilisant la voie postale ;
  - Se présentant physiquement dans les locaux de l'entité concernée par la plainte ;
- Immédiatement après avoir formulé sa doléance, le concerné reçoit une confirmation, qui comporte un numéro de dossier, le nom de l'administration concernée, l'objet de la doléance, la date de sa réception, la signature et le cachet du responsable de l'administration concernée (voir le modèle d'accusé de réception établi par le décret n°24.88.17).
- Lorsque la plainte parvient à l'administration concernée, elle est reçue, traitée, suivie et documentée par l'« Unité de réception, de suivi et de traitement des doléances » créée à cet effet en vertu de l'article 13 du décret n° 2.17.265 et dotée des moyens humains et matériels notamment les TIC nécessaires à l'accomplissement efficace de sa mission (article 16 du décret) ;
- Le traitement de la doléance et l'information de l'utilisateur nécessitent un délai maximal de 60 jours à compter de sa réception par l'administration concernée. Dans le cas d'un manque de clarté ou l'absence des justificatifs indispensables pour le traitement, l'utilisateur est informé dans un délai de 15 jours après la soumission de sa requête des éléments manquants et des compléments à réunir.

Il est à noter que les doléances ne sont pas traitées si elles concernent des questions pour lesquelles la justice a été saisie ou visant la révision d'une décision de justice irrévocable.

## B. Médiateur du Royaume

Le Médiateur du Royaume est une institution établie par la Constitution et le Dahir du 17 mars 2011. Il a vocation à traiter les litiges entre les citoyens et l'administration. Il peut constituer un recours possible pour le concerné par une doléance qui n'accepte pas la solution que lui propose le projet pour répondre à sa doléance.

## 5. Mécanisme de Gestion des Doléances (MGD) du projet

### A. Vue Générale et mécanismes existants

Le projet mettra en place un mécanisme extra-judiciaire de traitement des doléances pour les parties affectées. Chaque personne affectée, tout en conservant bien sûr la possibilité de recourir à la justice marocaine, pourra faire appel à ce mécanisme, selon des procédures précisées plus loin. Ce mécanisme couvre tout type de requêtes (plaintes, observations et suggestions selon les définitions plus haut) quel qu'en soit le sujet et la nature, et comprendra trois étapes principales :

- La réception et l'enregistrement de la requête ;
- Le classement et la catégorisation de la requête en doléance, observation ou suggestion;
- Le traitement amiable (dans la mesure du possible) par le projet et la transmission d'une réponse écrite du projet au concerné qui sera ensuite signée par ce dernier en cas d'acceptation. La médiation sera proposée dans le cas où la réponse du projet n'est pas acceptée par le concerné.

Le mécanisme de gestion des doléances du Projet complète le mécanisme de gestion des doléances prévu par la réglementation marocaine. Il satisfait aux principes des standards internationaux, dont la Norme Environnementale et Sociale N°10 de la Banque mondiale, à savoir les suivants :

- Il est légitime et inspire la confiance ;
- Il n'entraîne pas de représailles contre ceux qui l'utilisent ; Il est proportionné aux risques et impacts du Projet ;
- Il est aisément accessible et largement connu des parties prenantes du Projet, et en particulier des personnes affectées ;
- Il est gratuit ;
- Il peut être anonyme si requis par le plaignant et garantit une gestion confidentielle des demandes ;
- Il est juste, transparent et inclusif ;
- Il comporte un processus prévisible et rapide ;

- Il demeure accessible même si la personne recherche concomitamment une réparation en justice.

Toutes les doléances seront éligibles à examen, quelle qu'en soit la nature, l'origine, et le mécanisme par lequel elles sont communiquées au Projet. Si le projet voit plusieurs doléances qui concernent une même incompréhension ou sujet, un message pourrait être communiqué au grand public pour clarifier le sujet.

Le mécanisme de gestion des doléances pour le projet repose, entre autres, sur le mécanisme national de gestion des doléances décrit plus haut.

Le mécanisme de gestion des plaintes du programme repose sur une plateforme en ligne sur le site internet du MENPS à travers le site INSAT qui est établie pour recevoir et gérer les doléances des élèves et des parents, (en étendant celle-ci aux enseignants), la ligne d'assistance téléphonique (téléphone vert), les doléances orales et le système de suivi des doléances et de leur traitement au niveau des AREF et des écoles.

De nombreuses procédures, guides et mécanismes élaborés, ne sont pas encore parfaitement appropriés par les divers acteurs intervenant tant au niveau central que territorial (AREFs, DPs, écoles). La gestion des divers mécanismes d'information, de participation et de gestion des doléances n'est pas consolidée et agrégée notamment au niveau territorial, ne permettant pas d'en assurer un suivi global et un monitoring effectif.

Le MENPS a développé de nombreux outils et mécanismes permettant d'informer, consulter, impliquer les parties prenantes (associations de parents, enfants, associations locales, enseignants, collectivités territoriales,..) dans la prise de décision et le suivi-évaluation de la performance et de la qualité des projets d'établissements scolaires, de traiter avec diligence les réclamations des citoyens : stratégie de communication et de sensibilisation de toutes les parties prenantes ; nouveau portail du MEN orienté usagers avec des espaces dédiés à tous les acteurs ; sites internet pour toutes les AREF, Délégations Provinciales et établissements scolaires ; MASSAR services- un module interactif permettant aux enseignants, élèves, parents de communiquer entre eux et qui intégrera le préscolaire) ; mécanismes de gestion des doléances (plateformes en ligne, numéro vert, site internet, bureau de réclamations, cellules de communication, registres de doléances, etc.).

#### A. Mécanisme de gestion des réclamations proposé :

- Nomination des personnes chargées du suivi et du traitement des plaintes au niveau des AREF et communication sur leurs contacts (email, téléphone et adresse);
- Nomination d'une personne en charge de la gestion des plaintes du programme au niveau de la Direction Communication et communication sur son contact (email, téléphone et adresse). Il sera responsable des tâches suivantes :
  - Consulter les plaintes enregistrées sur le portail CHIKAYA et les autres sources de réception des plaintes (INSAT, AREF, DP, courrier direct, réclamation au bureau d'accueil, réclamation par téléphone, etc.) pour vérifier leur adéquation aux exigences du décret réglementaire (si leurs données sont complètes, leur sujet est clair, ne sont pas malveillantes et ne comportent pas de calomnie ou de diffamation, et ne sont pas sujets de justice) ;

- Identifier les parties prenantes concernées par le règlement de ces réclamations : une AREF ou une Direction centrale ;
- Envoyer les réclamations à l'autorité concernée par e-mail et courrier, en déterminant des délais de réception des réponses ;
- Recevoir les réponses des autorités compétentes et les envoyer à leurs porteurs par voie électronique via le portail des réclamations ;
- En cas de réouverture par l'utilisateur (non convaincu de la réponse de l'administration), suivre à nouveau le même processus ;
- Si l'utilisateur est satisfait de la réponse de l'administration, la réclamation est clôturée électroniquement.
- Reporting sur le mécanisme et la tenue d'un registre de réclamations

Tableau 4: Délais de traitement des doléances

Etape et action	Délais maximums de traitement des doléances (depuis son enregistrement)
Réception et enregistrement des doléances	Jour 0
Vérification, caractérisation et information du plaignant de la réception	Jour 3
Enquêtes et consultation des parties concernées par la plainte	Jour 15
Communication de la réponse et clôture	Jour 20
Suivi de la satisfaction du plaignant	Jour 30
Fermeture de la plainte en cas de satisfaction	Jour 30

Ce mécanisme doit être clairement affiché et communiqué lors des consultations publiques et sur le site du MENPS.

#### **Suivi des remarques, plaintes et suggestions :**

Le point focal de gestion des plaintes préparera des rapports trimestriels englobant les observations, suggestions et réclamations reçues, en les classant par domaines, et par autorités compétentes concernées (AREF ou Direction centrale), et les réponses obtenues lors de la phase administrative du rapport (le mois de préparation du rapport). Le rapport est adressé aux point focales sauvegardes du programme (DAGBP).

## **VII. ROLES, RESPONSABILITES, BUDGET ET CALENDRIER**

### **1. Responsabilités des directions et des organismes de mise en œuvre de projet au sein du MENPS**

Les agences d'exécution, coordonnées par la DAGBP, la DSSP et la direction de communication, seront responsables de la coordination des activités de consultation publique et de divulgation de l'information. A cet effet, les capacités de ces agences seront renforcées en termes de formation et de dotation de

ressources spécialisées en matière de gestion environnementale et sociale. La DAGBP en tant que point focal sauvegarde du programme en coordination avec les agences d'exécution seront responsables de la mise à jour de ce document et de l'analyse des parties prenantes pour actualiser la stratégie et les activités d'engagement selon le besoin.

## 2. Suivi et rapports

### A. Comptes rendus de consultation

Toutes les actions de consultation, quelle qu'en soit la nature, feront l'objet des comptes rendus. Une fiche de réunion est fournie à cet effet en annexe. Les comptes rendus papier et les fiches de présence seront archivés dans les bureaux du MENPS.

### B. Rapport annuel de consultation et de gestion des doléances

La DSSP préparera et soumettra des rapports de suivi réguliers sur la performance sociale du projet, y compris, mais pas limité à la mise en œuvre du PEES, l'état d'avancement de la préparation et de la mise en œuvre des instruments environnementaux et sociaux (y compris le PMPP et les mécanismes de gestion des plaintes (MGP)). La DAGBP en collaboration avec la direction communication valideront les rapports via le comité technique pour l'envoi à la banque mondiale. Les rapports seront annuels et établis tout au long de la mise en œuvre du Projet.

## 3. Calendrier de mise en œuvre

Tableau 5: Calendrier de mise en œuvre

Domaine de résultat	de	Objectifs d'activité	Outils de consultation	Cibles	Responsable	Période
DR 1: Établir un environnement favorable à la prestation de services d'éducation préscolaire de qualité.		Amélioration de la formation initiale et d'insertion dans la profession enseignante et le développement d'une carrière professionnelle solide, attrayante et cohérente pour les enseignants par la mise en œuvre de plusieurs activités d'assistance technique.	- Consultation publique -Réunions formelles -Affichage dans le site de la BM et du MENPS	-AREF -DP -FMPS - Etablissements scolaires -Tout intervenant en relation avec le préscolaire au Maroc	Unité centrale chargée du préscolaire Direction de la communication,	Tout au long de la mise en œuvre du Programme

<p>DR 2 : Soutenir l'amélioration des pratiques d'enseignement dans l'éducation primaire et secondaire.</p>	<p>Concentration sur l'amélioration de la formation initiale et continue des enseignants. Le programme contribue à augmenter l'offre de nouveaux enseignants qualifiés en améliorant la formation initiale et continue.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultation publique</li> <li>-Réunions formelles</li> <li>-Affichage dans le site de la BM et du MENPS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-AREF</li> <li>-DP</li> <li>- Etablissements scolaires</li> </ul>	<p>Direction de la communication, UCFC</p>	<p>Tout au long de la mise en œuvre du Programme</p>
<p>DR 3:  Renforcer les capacités de gestion et la responsabilisation le long de la chaîne de prestation des services éducatifs.</p>	<p>Amélioration des performances du système éducatif, le Programme renforce les capacités de gestion et de responsabilisation du niveau régional (AREF) et du niveau provincial (DP) par la mise en place de contrats de performance entre le MENPS et les AREF mais aussi entre les AREF et les DP. Par ailleurs, au niveau des écoles, le Programme vise à renforcer les capacités de gestion et les mécanismes de redevabilité des écoles par la mise en place de plans d'amélioration des écoles et l'introduction d'un module de suivi de leur mise en</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Consultation publique</li> <li>-Réunions formelles</li> <li>-Affichage dans le site de la BM et du MENPS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-AREF</li> <li>-DP</li> <li>- Etablissements scolaires</li> </ul>	<p>DAGBP Direction de la communication,</p>	<p>Tout au long de la mise en œuvre du Programme</p>

	œuvre au sein de MASSAR.				
--	--------------------------	--	--	--	--

#### 4. Budget estimatif

Le tableau suivant présente les différentes rubriques du budget estimatif nécessaire à la mise en œuvre du PMPP:

Tableau 6: Budget estimatif

Rubrique	Activité	Responsable	Délai / Périodicité	Coût estimatif (DHs)
<b>Diffusion du PMPP</b>	Atelier de partage du PMPP avec les représentants des parties prenantes	DAGBP, Dir de la com <b>MENPS</b>	Dès l'approbation du PMPP	Budget à estimer dans le cadre de l'AT
<b>Renforcement des capacités du MENPS (Formation)</b>	Formations pour le MENPS dans la mise en œuvre du PEES, l'élaboration et la mise en œuvre du PMPP et de son plan de suivi/évaluation, le mécanisme de gestion des plaintes, Renforcement des capacités dans d'autres aspects spécifiques et pratiques de gestion des risques environnementaux et sociaux, tels qu'ils ont été identifiés par l'ESES.	DAGBP, Dir de la com <b>MENPS</b>	Tout le long du programme	Budget à estimer dans le cadre de l'AT
<b>Développement et mise en œuvre du plan et des supports de communication</b>	Elaboration du plan de communication global du projet	Dir de la Communication/DAGBP	Au démarrage du projet	600 000 DH (200 000 DH pour la préparation du plan et 100 000DH /an pour la mise en œuvre)

Rubrique	Activité	Responsable	Délai / Périodicité	Coût estimatif (DHs)
<b>Suivi évaluation du PMPP</b>	Publication des rapports de suivi du PMPP	DSSP / DAGBP -Assistance technique	Chaque année	A intégrer dans le budget de l'AT

## **ANNEXES**

## Annexe 1 – Fiche de réunion

Date :

Lieu :

Partie prenante rencontrée :

- Partie affectées par le projet (PAPs)
- Partie prenante institutionnelle

Nom des participants au nom du projet (entité de mise en œuvre et contractants)

N°	Nom et Prénom	Type de PP ou entité représentée	Fonction	Téléphone

Nombre total de participants/parties prenantes, dont nombre d'hommes et de femmes :

Objectif réunion et ordre du jour :

Points et questions évoqués par le projet :

Points et questions soulevés par les participants :

Actions à prévoir suite à la réunion :

Etabli par :

Date :

*En copie : Liste de présence des participants*

## Annexe 2 – Fiche de doléance

Date :

Etabli par :

N° de plainte :

Plaignant :

Adresse de résidence :

N° de téléphone :

Motif de la plainte (description détaillée) :

Lieu concerné par la plainte :

Classement de la plainte (cocher la case applicable)

- Réclamation
- Oublis dans l'inventaire
- L'évaluation qui a été faite ne me satisfait pas
- Je n'ai pas été compensé comme cela était prévu
- Erreur d'inventaire
- Les travaux ont causé des dégâts à mes cultures
- Observation
- Suggestion/ requête

La plainte a-t-elle déjà fait l'objet d'une réclamation sur chikaya.ma ou par une autre voie ?

Oui  Non

La plainte a-t-elle déjà été communiquée à la justice ?

Oui  Non

Suivi de la plainte (noter les étapes du traitement)

### **Annexe 3 – Fiche de fermeture de doléance**

N° de plainte :

Date de dépôt de la plainte :

Etabli par :

Plaignant :

Adresse de résidence :

N° de téléphone:

Motif de la plainte (description détaillée) :

Lieu concerné par la plainte :

Réponse apportée :

Cette réponse :

- Me satisfait pleinement. Dans ce cas, la plainte est fermée le DATE à LIEU
- Ne m'apporte pas satisfaction. Je souhaite donc que soit convoqué le comité de médiation et de résolution des doléances

Signature :



## Annexe 5 – Registre des réunions

Date	Lieu	Audience présente (hommes/femmes)	Questions débattues	Décisions	Responsable du suivi

## **Annexe 6 Cadre légal et réglementaire de l'information du public et matrice d'écarts avec la NES10**

### **Législation marocaine applicable concernant l'information du public**

#### **A. Vue générale**

La base des exigences de la réglementation marocaine en matière de consultation publique et de divulgation de l'information dans le cadre de l'évaluation et de la gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux des projets est donnée par la Constitution de 2011. Dès son préambule, la constitution reconnaît le principe de la participation comme l'un des fondements de l'Etat marocain. Tandis que l'article premier stipule que « la démocratie citoyenne et participative est parmi les fondements du régime constitutionnel du royaume ». En matière de droit de recours, l'article 156 stipule que « les services publics sont à l'écoute de leurs usagers et assurent le suivi de leurs observations, propositions et doléances ». La traduction de ces principes dans les lois et réglementations relatives à l'évaluation et à la gestion environnementale et sociale des projets de développement au Maroc ne traduit pas toute leur portée. La présente section se concentre sur les prescriptions relatives à l'information, à la consultation et à la gestion des doléances, dans le cadre du présent Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP). Elle ne constitue pas une analyse complète de cette réglementation.

#### **B. Réglementation des études d'impact sur l'environnement (enquête publique)**

Les prescriptions relatives à la consultation et à l'information du public dans le cadre de la conduite des études d'impact sur l'environnement sont fixées par le Décret n° 2-04-564 du 5 kaada 1429 (4 novembre 2008) « fixant les modalités d'organisation et de déroulement de l'enquête publique relative aux projets soumis aux études d'impact sur l'environnement », pris en application de la loi n° 12-03<sup>1</sup> relative aux études d'impact sur l'environnement promulguée par le dahir n° 1-03-60 du 10 rabii I 1424 (12 mai 2003).

Les principales dispositions de ce décret sont les suivantes :

- La demande d'ouverture de l'enquête publique est déposée par le pétitionnaire accompagnée d'un dossier comprenant les documents suivants en arabe et français :
- Une fiche descriptive faisant ressortir les principales caractéristiques techniques du projet soumis à enquête publique ;
- Un projet de résumé clair et compréhensible pour le public des informations et des principales données contenues dans l'étude d'impact sur l'environnement concernée par l'enquête publique, notamment celles relatives aux impacts positifs et/ou négatifs ainsi que les mesures envisagées pour supprimer, réduire ou compenser les conséquences dommageables du projet ;
- Un plan de situation désignant les limites de la zone d'impact prévisible du projet.
- L'enquête publique est ouverte par arrêté du gouverneur de la préfecture ou de la province concernée dans un délai ne dépassant pas dix jours ouvrables à compter de la date de la demande.

La conduite de l'enquête publique est confiée à une commission présidée par l'autorité administrative locale du lieu d'implantation du projet et composée :

- Du ou des président(s) de la commune ou des communes concernées ou de son représentant ;
- Du représentant de l'autorité gouvernementale chargée de l'environnement ;

---

<sup>1</sup> La loi 12-03 a été abrogée par une nouvelle loi relative à l'Évaluation environnementale (la loi 17-49 parue au BO le 17 août 2020) qui n'a rien changé à ses dispositions en matière d'information du public. L'enquête publique continue, à ce jour, à être régie par le décret n° 2-04-564.

- Du représentant de l'autorité ou des autorités gouvernementale(s) chargée(s) du secteur concerné par le projet au niveau national ou régional, selon le cas ;
- De toute personne invitée par le président pour aider la commission dans sa tâche, y compris un expert si jugé nécessaire pour certains aspects particuliers.

L'arrêté d'ouverture de l'enquête publique doit préciser :

- La nature du projet, sa consistance et sa localisation ;
- La population concernée par l'enquête dans la limite de la zone d'impact du projet soumis à l'étude d'impact sur l'environnement ;
- Les dates d'ouverture et de clôture de l'enquête publique ;
- Le lieu ou les lieux de consultation du dossier d'enquête ainsi que du ou des registre(s) destiné(s) à recueillir les observations et propositions du public ;
- Les noms et qualités du président et des membres de la commission présentée ci-dessus, chargée de la conduite de l'enquête publique.

L'arrêté d'ouverture de l'enquête publique est porté à la connaissance du public quinze jours au moins avant la date d'ouverture de celle-ci, par sa publication dans deux journaux quotidiens au moins, dont un au moins en langue arabe, autorisés à recevoir les annonces légales, et son affichage dans les locaux de la ou des communes concernées. Cet affichage est maintenu pendant toute la durée de l'enquête publique. En outre, la commission peut recourir à tout autre moyen de communication adéquat, y compris l'audio-visuel, permettant d'informer suffisamment la population concernée de l'objet de l'enquête publique. Pendant la durée de l'enquête, le président de la commission doit prendre toutes les dispositions nécessaires permettant à la population concernée de consulter le dossier de l'enquête, au siège de la ou des communes concernées. Le décret n°2-04-564 exige également la préparation et la mise à disposition du public d'un résumé non-technique de l'EIE compréhensible aux personnes avec un niveau bas d'éducation, en Français et Arabe. Il met également à la disposition du public un registre pour consigner les observations et les suggestions relatives au projet. La durée de l'enquête publique est de vingt (20) jours. A l'expiration de ce délai, la commission élabore le rapport de l'enquête publique sur la base des observations contenues dans le(s) registre(s), et synthétise les observations et propositions formulées par la population concernée au sujet du projet. Le rapport de l'enquête publique et le(s) registre(s) sont transmis par le président au président du comité national d'étude d'impact sur l'environnement, ou au président du comité régional de l'étude d'impact concerné dans un délai de huit (8) jours à compter de la date de clôture de l'enquête publique.

En résumé, la législation marocaine prescrit une enquête publique de 20 jours, durant laquelle la population, préalablement informée par voie de presse et autrement, est invitée à prendre connaissance du dossier, y compris un résumé non technique, et à consigner ses observations dans un registre dont il est tenu compte dans le rapport de la commission d'enquête. A noter qu'il n'est pas prescrit par la réglementation de tenir obligatoirement des réunions publiques, mais que ceci n'est pas proscrit non plus et demeure possible. En pratique, la plupart des grands projets ne se contentent pas de mettre la documentation du projet à la disposition du public, mais organisent également des réunions publiques d'information et de consultation dans le cadre des enquêtes publiques.

Il est à noter que des études environnementales et sociales, en adéquation avec la législation nationale, sont en cours de réalisation sur les principales activités de la Composante 1 du projet.

### C. Réglementation de l'expropriation

La réglementation marocaine sur l'expropriation est édictée par la loi n°7/81, mise en œuvre par le dahir du 6 mai 1982 et un décret d'application de 1983 qui en précise certaines procédures. La procédure est fondée sur une déclaration d'utilité publique, acte administratif qui précise la zone susceptible d'être

frappée d'expropriation. A ce stade, les prescriptions concernant l'information ou la consultation du public sont les suivantes :

Le décret d'utilité publique signé est publié en arabe et français. La même publication est assurée par l'expropriant, au moins dans deux journaux nationaux, un de langue arabe et l'autre de langue française, autorisés à recevoir les annonces juridiques, avec mention du n° et de la date du Bulletin Officiel qui a assuré la diffusion. Au siège de la commune de la zone frappée d'expropriation, un affichage intégral dans le placard publicitaire, à la disposition du public, en plus de tout autre procédé d'information approprié.

Le second stade de la procédure est l'établissement d'un « acte de cessibilité », qui a pour but de désigner avec précision les limites et la consistance des propriétés immobilières nécessaires à la réalisation du projet. Cet acte doit intervenir dans le délai de deux ans à compter de la date de publication au Bulletin officiel de l'acte déclaratif d'utilité publique et doit faire l'objet des publications imposées par la loi à la déclaration d'utilité publique.

La loi n°7/81 stipule que l'acte de cessibilité doit être précédé d'une enquête administrative et déposé accompagné d'un plan, pendant un délai de deux mois, à dater de sa publication au Bulletin Officiel, au bureau de la commune où les intéressés peuvent en prendre connaissance et présenter leurs observations pendant un délai de deux mois, à dater de sa publication au Bulletin Officiel. Ils doivent notamment faire connaître tous les fermiers, locataires et autres détenteurs de droits sur les immeubles, faute de quoi ils restent seuls chargés envers ces personnes des indemnités qu'elles pourraient réclamer. Les autres tiers sont tenus dans ce même délai, de se faire connaître sous peine d'être déchu de tout droit.

Il est à noter que le projet aura recours à la procédure d'expropriation (de manière relativement limitée) lorsque nécessaire pour certaines des activités de la Composante 1 du projet, particulièrement celles nécessitant un élargissement des routes existantes (RN2 et RN16-A).

#### D. Réglementation de la gestion des doléances

La Constitution de 2011 a fait du droit de recours des citoyens face aux politiques publiques et aux programmes et projets mis en œuvre par l'administration un droit constitutionnel. L'article 156 exige des services publics d'être « à l'écoute des usagers » et d'assurer le suivi de leurs observations, propositions et doléances ». En 2017, les modalités d'exercice de ce droit ont été fixées par le décret n°2-17-265 qui définit la procédure de réception des remarques et propositions des usagers, du suivi et du traitement de leurs réclamations. Il définit les réclamations, observations et suggestions, et introduit plusieurs possibilités pour déposer une réclamation, y compris par voie électronique sur le portail chikaya.ma, spécialement ouvert à cette fin. De même qu'il définit les moyens à mettre en place par chaque administration ou entité qui gère un service public pour recevoir, traiter et suivre les doléances de ses usagers ou des personnes concernées par son action. L'arrêté n°2488.17 pris par le ministère en charge de la réforme de l'administration fournit le modèle de formulaire de présentation des doléances et de notification de leur réception.

### **Norme Environnementale et Sociale n°10 du CES de la Banque mondiale**

#### A. Consultation et information des parties prenantes

La Banque mondiale a adopté un Cadre Environnemental et Social (CES) qui est en vigueur depuis le 1er octobre 2018. Il est destiné aux clients et promoteurs des projets auxquels elle participe. Les Normes Environnementales et Sociales (NES) édictées dans ce CES fournissent des directives pour l'identification, l'évaluation et la gestion des risques et des impacts environnementaux et sociaux, en visant notamment à les éviter, minimiser, atténuer et compenser. Elles couvrent également les obligations des clients en matière de consultation et d'information des parties prenantes. Des notes d'orientation sur ces NEP sont également publiées par la Banque mondiale.

La Norme Environnementale et Sociale (NES) pertinente pour le présent PMPP est la NES N°10. Selon la NES N°10, lorsque les communautés affectées sont exposées aux risques et impacts négatifs d'un projet, le client doit veiller à ce qu'un processus de consultation leur permette de s'exprimer librement sur les risques du projet, ses impacts et les mesures d'atténuation, et à ce que le client examine ces vues et formule une réponse. La portée et le niveau d'engagements nécessaires au processus de consultation doivent être fonction des risques et des impacts négatifs du projet et des préoccupations soulevées par les communautés affectées.

Au sens de la NES N°10, un processus de consultation efficace est un processus à double sens qui doit :

- (i) commencer à un stade précoce du processus d'identification des risques et des impacts environnementaux et sociaux et se poursuivre tant que les risques et les impacts se matérialisent ;
- (ii) être fondé sur la divulgation et la diffusion préalables d'informations pertinentes, transparentes, objectives, utiles et facilement accessibles présentées dans une ou plusieurs langues autochtones, sous une forme culturellement acceptable, et compréhensibles par tous les membres adultes (hommes et femmes) des communautés affectées ;
- (iii) privilégier la participation inclusive des communautés directement affectées plutôt que celle d'autres communautés ;
- (iv) se dérouler à l'abri de toute manipulation, interférence, coercition ou intimidation par autrui
- (v) permettre une participation réelle, le cas échéant ; et,
- (vi) être décrit dans des rapports.

Le client doit adapter son processus de consultation sur la base des caractéristiques culturelles, des préférences linguistiques des communautés affectées, de leur processus de prise de décision et des besoins des groupes défavorisés ou vulnérables.

Le processus de consultation devra prendre en compte :

- (i) les opinions aussi bien de la population féminine que de la population masculine, si nécessaire dans le cas de forums ou de réunions distinctes qui seront facilités par des équipes mixtes homme-femme ou, si nécessaire, par des facilitateurs dont le sexe correspond avec celui du groupe, et
- (ii) les préoccupations et priorités divergentes des hommes et des femmes en ce qui concerne les impacts, les mécanismes d'atténuation et les bénéfices, selon le cas. Le client documentera le processus, en particulier les mesures prises pour éviter ou réduire le plus possible les risques et les impacts défavorables auxquels le projet expose les communautés affectées et pour maximiser les bénéfices qu'elles sont susceptibles d'en tirer et informera les personnes concernées de la manière dont leurs préoccupations ont été prises en compte.

## B. Communications extérieures

Le client mettra en place et maintiendra une procédure pour les communications extérieures qui sera dotée de méthodes relatives à : (i) la réception et l'enregistrement des communications émanant du

public ; (ii) l'examen et l'évaluation des questions soulevées et la détermination de la manière dont il importe d'y répondre ; (iii) la soumission des réponses, leur suivi et leur consignation dans des rapports, le cas échéant ; et (iv) l'ajustement du processus de gestion si nécessaire. Le client est aussi encouragé à mettre à la disposition du public des rapports périodiques sur la performance et la durabilité environnementales et sociales de ses opérations.

### C. Gestion des doléances

Lorsque des communautés sont concernées par un projet, le client met en place un mécanisme de gestion des doléances pour recevoir ces dernières et enregistrer les préoccupations desdites communautés qui sont liées à la performance environnementale et sociale du client, et pour faciliter la recherche de solutions. Le mécanisme de gestion des doléances doit avoir une portée qui est fonction des risques et des impacts négatifs du projet et être essentiellement utilisé par les communautés affectées. Il doit avoir pour objectif de permettre, de façon discrète et confidentielle, de résoudre rapidement les questions soulevées, en utilisant un processus de consultation compréhensible et transparent, approprié sur le plan culturel et facilement accessible sans imposer de coût à la partie faisant part de ses préoccupations et sans l'exposer à des représailles. Le mécanisme ne doit pas faire obstacle à la recherche de recours judiciaires ou administratifs. Le client fournit aux communautés affectées des informations sur le mécanisme dans le cadre du processus d'engagement des parties prenantes.

### D. Divulgateur continue de l'information aux communautés affectées

Le client présentera des rapports périodiques aux communautés affectées, qui décrivent les progrès accomplis dans le cadre de l'exécution des plans d'action du projet couvrant les domaines dans lesquels lesdites communautés sont exposées de manière continue à des risques ou à des impacts et qui se sont révélés être des sources de préoccupation pour ces communautés dans le cadre du processus de consultation ou du mécanisme de recours. Si le programme de gestion se traduit par l'apport de modifications substantielles aux mesures ou actions d'atténuation décrites dans les plans d'action couvrant les motifs de préoccupation des communautés affectées ou par l'adoption de mesures et d'actions supplémentaires, les nouvelles mesures ou actions d'atténuation applicables sont communiquées auxdites communautés. La fréquence de ces rapports sera proportionnelle aux inquiétudes des communautés affectées, mais ils seront publiés à intervalles d'un an maximum.

## **Écarts entre la réglementation nationale et la NES n°10**

L'analyse comparative de la réglementation marocaine définissant les obligations d'un projet et des exigences de la NES N°10 de la Banque mondiale en matière d'information et de consultation des parties prenantes permet d'identifier les principaux écarts présentés dans le tableau 1 suivant :

Tableau 1 : Principaux écarts entre le cadre réglementaire marocain et la NES n°10

<b>Thème</b>	<b>Réglementation marocaine</b>	<b>NES n°10</b>	<b>Mesures à prendre par le Projet</b>
Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP)	Pas requis par la réglementation de l'évaluation et de la gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux	La NES n°10 requiert un PMPP qui comprend une identification et une analyse des parties prenantes affectées et intéressées par le	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Préparer un Plan de mobilisation des parties prenantes (le présent document)</li> <li>• Publication du Plan par le MNEPS et sur le site web de la Banque</li> </ul>

		Projet et une définition d'un plan détaillé d'engagement avec elles couvrant l'ensemble des étapes du cycle de vie du Projet	mondiale. Pour ce faire, la NES N°10 est appliquée.
Système d'enregistrement et de gestion des doléances	Un système de gestion des doléances est prévu par la réglementation marocaine mais, il présente des écarts avec les prescriptions de la NES N°10. Il ne prend pas en charge les doléances anonymes et est un système administratif de bout en bout ne prévoyant pas de médiation ni d'arbitrage.	Un système d'enregistrement et de traitement des doléances conforme aux normes et aux bonnes pratiques internationales est requis.	Un système d'enregistrement et de gestion de doléances qui se base sur les dispositions du décret n° 2-17-265 est mis en place et complété par des dispositions à même d'en assurer la conformité avec la NES N°10 (voir la section concernée du présent document). La NES N°10 est plus exigeante et sera appliquée
Attention particulière aux groupes vulnérables dans les actions de consultation et d'information	Pas de prescriptions spécifiques	Prise en compte des besoins spécifiques des groupes vulnérables	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les personnes vulnérables éventuellement affectées par le Projet sont identifiées et feront l'objet d'une communication spécifique si nécessaire</li> <li>• Des méthodes de communication adaptées à tous les groupes sociaux seront utilisées. C'est donc la NES N°10 qui sera appliquée.</li> </ul>