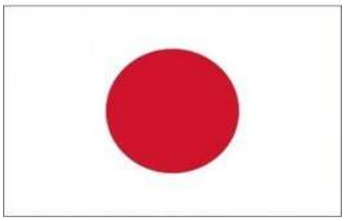
Royaume du Maroc

Guide social et environnemental

relatif au

Projet d'Entretien Communautaire des Routes Rurales (ECRR)

Ministère de l'Equipement, du Transport, de la Logistique et de l'Eau et Région de Souss-Massa en partenariat avec la Banque mondiale et le Gouvernement du Japon



WORLD BANK GROUP

30 mai 2018

TABLE DES MATIERES

DONE - ANNEXE 9 : GUIDE TECHNIQUE ENVIRONNEMENTAL ET SOCIAL (GTES)*ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.*

INTRODUCTION ET CONTEXTE ---------- **3**
COMPOSANTE 1 : SOUS-PROJETS D'ENTRETIEN DES ROUTES RURALES (2.25 M$) ---------- 3
COMPOSANTE 2 : RENFORCEMENT DE CAPACITE (0.2 M$) ---------- 4
COMPOSANTE 3 : GESTION ET ADMINISTRATION DU PROJET, SUIVI-EVALUATION ET DIFFUSION DES CONNAISSANCES (0.4 M$) ---------- 4
OBJECTIFS DU GUIDE ---------- **4**
RESPONSABILITES INSTITUTIONNELLES ---------- **5**
RISQUES SOCIAUX ENVIRONNEMENTAUX ET SOCIAUX POTENTIELS DU PROJET ---------- **6**
PROCESSUS DE SELECTION, DE TRI ET DE SUIVI DES SOUS-PROJETS ---------- **7**
PROCEDURES DE GESTION ENVIRONNEMENTALE ET SOCIALE APPLICABLES ---------- **8**
DIVULGATION CONTINUE DE L'INFORMATION ET LARGE CONSULTATION ---------- 8
PROCEDURE DE GESTION DES DOLEANCES ---------- 9
PROCEDURE DE GESTION DES CONDITIONS DE TRAVAIL ET DE SECURITE DES TRAVAILLEURS ---------- 10
SUIVI ENVIRONNEMENTAL ET SOCIAL ET REMONTEE D'INFORMATION ---------- 11
RENFORCEMENT DES CAPACITES ---------- **12**
ANNEXE 1 DU GUIDE : CARTOGRAPHIE DE LA PAUVRETE DANS LA REGION SOUSS-MASSA ---------- **13**
ANNEXE 2 DU GUIDE : FICHE DE RECUEIL DES DOLEANCES ---------- **16**
ANNEXE 3 DU GUIDE : CANEVAS DE RECUEIL/SYNTHESE (REGISTRE) ---------- **17**
ANNEXE 4 DU GUIDE : FICHE DE SUIVI ENVIRONNEMENTAL ET SOCIAL ---------- **18**

Introduction et contexte

Objectifs et Composantes du Projet

L'Objectif de Développement du Projet – ODP – est de fournir des opportunités d'amélioration des conditions de vie et des moyens de subsistance des populations les plus vulnérables et maintenir le niveau de service des routes rurales dans les communes rurales de la région de Souss-Massa ayant le niveau le plus haut de pauvreté (voir la sous-annexe 1, la cartographie de la pauvreté établie en 2014 par le Haut-Commissariat au Plan - HCP).

Ce projet permettra plus spécifiquement de :

- Améliorer les conditions de vie d'à peu près 3,000 personnes vulnérables ou désavantagées résidant dans la zone du projet, via la création d'opportunités d'emplois dans le domaine de la maintenance préventive des routes rurales;
- Impliquer près de 50 microentreprises et coopératives locales dans la maintenance préventive des routes et pistes rurales afin de permettre une meilleure appropriation du projet et durabilité des investissements ;
- Garantir une accessibilité durable des populations vivant dans les communes rurales désavantagées ciblées, aux services sociaux de base (santé, éducation, etc.) et économiques (accès à l'emploi urbain, commercialisation des produits des coopératives, etc.).

Ce projet comprend 3 composantes :

Composante 1 : Sous-projets d'entretien des routes rurales (2.25 M$)

Sous-composante 1.1: Travaux d'entretien préventif. Cette sous-composante apportera, compte tenu de la nature pilote du projet, un financement à des sous-projets d'entretien des routes rurales à forte intensité de main-d'œuvre qui seront exécutés par des coopératives et des microentreprises dans la zone du projet. Les sous-projets comprendront des travaux d'entretien préventif des routes, en particulier l'enlèvement des débris, le nettoyage des ouvrages de drainages, le contrôle de la végétation et/ou des réparations superficielles mineures (les travaux d'extension ou de construction de routes sont exclus du périmètre du projet). Pour maximiser les possibilités d'emploi de main-d'œuvre (par rapport aux équipements de travaux publics) et de ressources locales, tous les travaux devront être exécutés manuellement à l'aide d'outils[1], d'équipements de protection[2], et des quantités minimes de matériaux de construction[3] nécessaires aux travaux. Les coopératives et microentreprises sélectionnées devront employer principalement la main-d'œuvre rurale défavorisée disponible auprès des communautés bénéficiaires. L'utilisation de la main-d'œuvre locale augmenterait les revenus ruraux non-agricoles de la population concernée pendant les périodes de creux de l'activité agricole, notamment entre mars et septembre (saison sèche) où la plupart des travaux seront réalisés. Les sections de route ciblées, classées et non-classées, revêtues ou non-revêtues, de 10 à 30 kilomètres chacune par sous-projet situé dans la zone du projet, seront identifiées de manière participative au cours de la première année de mise en œuvre après des consultations avec les membres des communautés (y compris des bénéficiaires potentiels, directs et indirects) et de la société civile, en accord avec les autorités chargées de la gestion des routes concernées, sur la base d'une justification adéquate des avantages que la communauté retirera de la sauvegarde de l'accès routier (par exemple, continuer à assurer l'accès aux marchés et/ou aux services critiques tels que les centres de santé et/ou les écoles).

---

[1] Par exemple, brouettes, houes, pioches, pelles, râteaux, compacteurs manuels, pieds de biche et bicyclettes.

[2] Par exemple, gants, drapeaux d'avertissement, gilets de sécurité, casques, masques, bottes de protection, vestes imperméables et trousses de premiers soins.

[3] Par exemple, graviers, pierres concassées, ciment, gabions, et fils de liage.

Sous-composantes 1.2: Inspections techniques

Cette sous-composante financera des prestations de conseil pour des inspections techniques des sous-projets d'entretien routier à des fins de contrôle qualité afin de s'assurer que les travaux de maintenance préventive sont réalisés conformément aux meilleures pratiques internationales, notamment en matière de gestion des risques sociaux et environnementaux associé aux travaux du projet. Cette activité contribuerait fortement à accroître la durabilité et la résilience des sous-projets.

Composante 2 : Renforcement de capacité (0.2 M$)

Cette composante financerait, par la fourniture de services de conseils, des activités de renforcement des capacités, sous forme de formations pratiques, pour le personnel des collectivités territoriales (environ 300 personnes au total) afin de leur permettre de superviser et d'appuyer les activités de manière appropriée. Les sujets abordés concerneront : (i) la gestion décentralisée efficiente des infrastructures routières (2 jours par an pendant les deux premières années du projet) ; (ii) la préparation, la supervision et l'inspection de contacts routiers basés sur la performance (3 jours par an pendant les deux premières années du projet) ; et (iii) les compétences et le savoir-faire techniques requis pour mener à bien les activités d'entretien financées (2 jours par an pendant les deux premières années du projet).

Composante 3 : Gestion et administration du projet, suivi-évaluation et diffusion des connaissances (0.405 M$)

Sous-composante 3.1 : Gestion et administration du projet. La sous-composante 3.1 financerait, par le biais de la fourniture de biens, de services de conseils et autres, (i) les coûts de gestion du projet, à savoir une activité de lancement du projet et le recrutement par l'agence d'exécution, conformément aux critères établis par le Manuel d'Opérations du Projet (MOP), (a) d'un consultant spécialiste en gestion de projet qui agira, entre autres, comme coordinateur de terrain du projet et réaliserait l'examen de mi-parcours ainsi que le rapport d'achèvement de mise en œuvre du projet, (b) d'un consultant spécialiste en passation de marchés, (c) d'un consultant spécialiste en gestion financière, (ii) d'audit du projet, et (iii) d'une partie des coûts supplémentaires liés au projet (notamment administratifs - hors salaires - et logistiques).

Sous-composante 3.2 : Suivi-évaluation. La sous-composante 3.2 financerait, par le biais de la fourniture de services de conseils et autres, les activités de suivi-évaluation du projet notamment (i) le recrutement par l'agence d'exécution d'un consultant spécialiste en suivi-évaluation conformément aux critères établis par le MOP, et (ii) la préparation d'une étude d'évaluation d'impact (incluant la définition de la situation de départ et l'évaluation à mi-parcours) qui alimenteront les rapports d'achèvement de mise en œuvre du projet ayant pour but de souligner les résultats et les enseignements tirés de ce dernier.

Sous-composante 3.3 : Diffusion des connaissances. La sous-composante 3.3 financerait, par le biais de la fourniture de services de conseils et autres, des activités de diffusion des connaissances sous la forme d'ateliers pour partager les enseignements tirés du projet et sensibiliser le public à cette initiative à l'échelon central, régional et local ainsi que les communautés locales et la société civile afin de créer les conditions de pérennité du projet.

DONE - Objectifs du guide

Le présent guide définit les procédures de gestion environnementale et sociale à appliquer au projet et aux sous-projets.

Ce guide pour objectif de fournir des orientations pratiques a l'agence d'exécution et aux autres acteurs en matière de gestion environnementale et sociale du projet et des sous-projets, particulièrement dans l'évaluation, la gestion et le suivi des risques environnementaux et sociaux des sous-projets, en conformité avec les objectifs et les principes et dispositions des politiques de la Banque mondiale et les exigences législatives et réglementaires marocaines.

Ce guide définit les mesures et procédures de gestion sociale et environnementale applicables au Projet et sous-projets, en ce qui concerne :

- La divulgation large de l'information et la consultation appropriée de toutes les parties concernées par le projet, afin d'assurer une approche inclusive et équitable ;
- La gestion des doléances relatives au projet ;
- Les conditions de travail et la protection des travailleurs ;
- Le suivi-évaluation et la remontée d'information.

Il est à rappeler que : (i) ce guide devrait être traduit en arabe et en amazigh et diffusé à toutes les parties prenantes, y compris les populations bénéficiaires du projet ; (ii) les équipes de l'agence d'exécution (en charge de la coordination, du suivi-évaluation et de la remontée d'information du projet) ainsi que les acteurs en charge de la coordination, du suivi évaluation et de la remontée d'information des sous-projets seront formées sur ce guide.

Responsabilités institutionnelles

Le Ministère de l'Equipement, du Transport, de la Logistique et de l'Eau (METLE), représenté par sa Direction des routes, sera le bénéficiaire de ce don, compte tenu de son expérience dans la gestion de programmes de routes rurales financés par la Banque mondiale. Le bénéficiaire assurera la coordination générale du projet et préparera les rapports d'étape annuels (y compris les états financiers) et l'examen à mi-parcours du projet. Le bénéficiaire utilisera les mécanismes de coordination existants avec les différents partenaires impliqués dans le projet et consultera les parties prenantes externes, y compris d'autres ministères (par exemple le ministère de l'Environnement sur des questions spécifiques) et des représentants de la société civile, le cas échéant. Le Ministre de l'Intérieur fournira un soutien administratif et technique au projet, compte tenu de son expérience dans les programmes de développement communautaire financés par des donateurs et institutions internationales.

Au niveau régional, le Conseil Régional de Souss-Massa, y compris à travers l'AREP-SM, son agence régionale d'exécution de projet récemment établi, et la Direction régionale de l'Equipement, Transport, Logistique et Eau (DRETLE) de Souss-Massa du bénéficiaire, mettront en œuvre conjointement le projet conformément au processus de régionalisation avancée en cours dans le pays. Ces agences chargées de la mise en œuvre seront responsables de la mise en œuvre quotidienne des activités du projet qui les concernent directement, y compris en termes de passation de marches, d'administration et de gestion des contrats, de supervision technique, de suivi et d'établissement de rapports. Avant la mise en œuvre de tout sous-projet, le bénéficiaire devra conclure une convention de partenariat avec les agences chargées de la mise en œuvre selon des modalités et conditions acceptables pour la Banque mondiale, qui garantissent que les sous-projets sélectionnés sont exécutés conformément aux termes et conditions de l'accord juridique du don, y compris en termes de sauvegardes, de gestion financière et de passation de marchés.

Les sous-projets spécifiques seraient exécutés par les entités concernées avec l'appui de l'agence d'exécution et les services techniques des agences gouvernementales concernées au niveau régional et provincial. Chaque organisme communautaire sélectionné nommerait un point focal qui fera également office de chef d'équipe (généralement responsable de 10 à 30 membres de l'équipe). Les chefs d'équipe seraient chargés de gérer le travail de leur équipe sur le terrain (comprenant notamment le contrôle de la

participation, la distribution d'outils et la vérification de l'accomplissement des tâches) et la remontée d'information périodique à l'agence d'exécution du projet.

Risques sociaux environnementaux et sociaux potentiels du projet

Tant l'évaluation initiale que les missions terrains réalisées ont conclu que :

Le projet présente de nombreux bénéfices sociaux, notamment en ce qui concerne :

- Le désenclavement de douars pauvres, facilitant ainsi l'accès des populations vivant dans ces douars aux services sociaux de base (santé, éducation), aux marchés et activités socio-économiques ;
- L'amélioration des conditions et niveaux de vie des populations ciblées directement par le Projet, à travers : (i) les indemnités qui seront perçues pour les travaux de maintenance ; (ii) l'appui en matière d'accès à la santé, à l'alphabétisation pour des personnes ou groupes vulnérables vivant dans les communes rurales ciblées ; (iii) l'appui à l'entreprenariat, notamment pour les femmes et les jeunes ;
- La durabilité et la praticabilité des routes et pistes rurales à travers une maintenance préventive efficace et régulière, notamment à travers la formation et le renforcement des capacités des organisations communautaires et des populations locales ciblées par le projet.

De plus, afin de maximiser les bénéfices et d'anticiper les risques sociaux et environnementaux, le Projet inclut les mesures suivantes :

- Les sous-projets seront sélectionnés selon une approche participative, inclusive et ascendante. Les critères de sélection sera diffusé, affiché et explicité dans la langue locale, auprès des élus, de la société civile locale et des populations dans les communes rurales ciblées.
- Les équipes sélectionnées pour les travaux de maintenance seront formées sur la maintenance préventive et devront être dotées des outils requis ainsi que équipements de sécurité (gants, bottes, casques...), conformément au Code du Travail et aux dispositions de la Banque en matière de conditions d'emploi et de travail.
- Les entités en charge de l'exécution des sous-projets seront choisies en fonction des critères suivants : présence dans la zone du sous-projet, très bonne connaissance des populations concernées, bonnes relations avec les populations, intégration de la dimension genre, etc.
- Afin de ne pas créer d'attentes en matière d'emploi, les personnes ayant bénéficié directement du projet en tant que main d'œuvre seront encouragées et encadrées pour éventuellement ensuite constituer elle-même des coopératives de service ou des microentreprises spécialisées en maintenance préventive des routes rurales ; ces coopératives de services dédiées à la maintenance préventive des routes rurales pourront ainsi, non seulement bénéficier de l'appui de l'INDH (dans le cadre du programme transversal), mais également être recrutées par les communes ou entreprises dans le cadre de la maintenance des routes rurales.
- En ce qui concerne la sécurité et les conditions de travail, il est à rappeler que : ces travaux de maintenance sont principalement manuels et ne font pas appel à du matériel sophistiqué ou à des engins ; il n'y aura pas de travaux de construction ou de réhabilitation des routes ; les routes ou pistes rurales sur lesquels les travaux seront réalisés sont des routes avec un très faible trafic routier ; les équipes seront formées non seulement sur les activités mais également sur les normes de sécurité et devront être équipées du matériel de sécurité requis (casques, bottes, gants…) ainsi que de tous les équipements de signalisation routière adéquates.
- En ce qui concerne les impacts environnementaux liés aux travaux de maintenance (désherbage, nettoyage des évacuations, réparations superficielles mineures), ils seront minimes vu leur nature et essentiellement liés à la gestion de quelques déchets spécifiques de déblais et autres débris végétaux générés. Il n'y aurait pas d'utilisation de produits chimiques dangereux ni de génération

de déchets dangereux. Comme les travaux sont manuels, ne faisant pas appel à du matériel sophistiqué ou à des engins, il n'y'aurait pas aussi de génération d'impacts liés aux bruits, aux émissions atmosphériques ou liés aux risques de fuites ou déversements accidentels de combustibles ou de lubrifiants.

Globalement, les risques sociaux et environnementaux potentiels sont à un niveau modéré et pourraient être dus à :

- Une forte demande des populations locales pour accéder à ces travaux rémunérés, qui pourrait se traduire par des revendications, des plaintes ;
- Une sélection non équitable des personnes pourra accéder à ces travaux rémunérés ;
- Des accidents de travail : blessures, chutes, ...

Ces risques sociaux et environnementaux bien que modérés feront l'objet de mesures de prévention et d'atténuation, afin de :

- Faire bénéficier équitablement les personnes et communautés les plus vulnérables avec une attention particulière aux femmes et aux jeunes, des retombées du Projet ;
- Mieux anticiper et gérer les potentiels risques de revendications et de plaintes en matière d'accès aux emplois rémunérés ;
- Protéger la santé et la sécurité des travailleurs.

Ces mesures de mesures de prévention, d'atténuation et de mitigation des risques sociaux et environnementaux, sont décrites dans le présent guide environnemental et social.

Processus de sélection, de tri et de suivi des sous-projets

Démarche participative, équitable et transparente

La démarche adoptée pour la sélection, la mise en œuvre et le suivi des sous-projets se veut participative, inclusive, équitable et transparente.

Les sections de route ciblées, classées et non-classées, revêtues ou non-revêtues, de 10 à 30 kilomètres chacune par sous-projet situé dans la zone du projet, seront identifiées de manière participative au cours de la première année de mise en œuvre après des consultations avec les membres des communautés (y compris des bénéficiaires potentiels, directs et indirects) et de la société civile, en accord avec les autorités chargées de la gestion des routes concernées, sur la base d'une justification adéquate des avantages que la communauté retirera de la sauvegarde de l'accès routier (par exemple, continuer à assurer l'accès aux marchés et/ou aux services critiques tels que les centres de santé et/ou les écoles).

En ce qui concerne la nature des travaux de maintenance préventive, les travaux seront principalement manuels et ne font pas appel à du matériel sophistiqué ou à des engins ou l'utilisation de produits chimiques dangereux et incluent : le désherbage, le nettoyage des évacuations et les réparations superficielles mineures.

En ce qui concerne la sélection des microentreprises et coopératives locales, ces entités doivent être implantées géographiquement dans la zone des sous-projets et avoir une bonne connaissance du terrain et une bonne relation avec les populations locales.

En ce qui concerne la sélection des équipes de travailleurs communautaire, dans chaque sous-projet, les entités locales en charge de l'exécution identifieront de manière participative, une équipe de 10 à 30 personnes, selon les critères suivants :

- Personnes ou familles pauvres, sans emploi ou avec faibles revenus,
- 1 seul bénéficiaire par famille, dans la mesure du possible,
- Âgées de 18 ans et plus au moment du début du projet,
- Non scolarisées (au lycée, collège, enseignement supérieur ou technique),
- Résident à proximité de la zone du sous-projet,
- Prise en compte de la dimension genre, avec intégration des femmes dans les sous-projets, moyennant une adaptation des tâches et des horaires.

Les agences chargées de la mise en œuvre veilleront au respect strict des procédures de gestion environnementale et sociale contenues dans le présent guide, portant sur :

- L'information et la consultation de toutes les parties prenantes ;
- Les conditions d'emploi, de sécurité et de travail des travailleurs ;
- La gestion des doléances.

Large consultation et sélection participative des sous-projets

Au niveau des communes rurales ciblées par les sous-projets, des consultations appropriées seront organisées avec les organisations communautaires, les services extérieurs, les autorités et collectivités locales ainsi que les populations, afin de :

- Les informer sur les objectifs, contenus et cibles des sous-projets ainsi que sur les modalités de participation, dans un langage aisément compréhensible et culturellement approprié ;
- Les consulter et prendre en compte leurs avis dans la sélection des tronçons de routes à maintenir, des organisations communautaires et des bénéficiaires des sous-projets

Le projet fera l'objet d'une large dissémination : site Internet du Conseil Régional et/ou de l'AREP ainsi qu'annonces (y inclus en amazigh) dans les journaux et dans les médias locaux lorsque possible. L'agence d'exécution publiera la liste de ces entités participantes sur le site Internet du Conseil Régional et/ou de l'AREP ainsi que sur les médias.

Procédures de gestion environnementale et sociale applicables

Cette section décrit les étapes et les différentes procédures pour s'assurer de la conformité des sous-projets aux directives et politiques de sauvegarde de la Banque mondiale.

Divulgation continue de l'information et large consultation

Le processus de consultation et participation déjà initiée devra être poursuivie tout au long du cycle du projet et des sous-projets. Ce processus de consultation et de participation donne lieu à des échanges de vues et d'informations plus approfondis, ainsi qu'à des consultations organisées et ayant un caractère itératif, qui aboutissent à la prise en compte par les responsables du projet dans leur processus de prise de décision, des opinions des populations et communautés locales sur les questions qui les touchent directement, par exemple les mesures d'atténuation proposées, le partage des bénéfices et des opportunités générées, et les questions d'exécution.

Le processus de consultation devra prendre en compte : les opinions aussi bien de la population féminine que masculine, si nécessaire dans le cas de forums ou de réunions distinctes ; ainsi que les préoccupations et priorités des hommes et des femmes en ce qui concerne les risques, les mesures d'atténuation et les

bénéfices des sous-projets. Une attention particulière doit être portée aux personnes et groupes les plus vulnérables. Les personnes consultées seront informées sur la manière dont leurs préoccupations, questionnements ou propositions ont été pris en compte.

Ce processus devra être documenté avec :

- Le PV des consultations et liste de présence ;
- Une copie des affichages et publications du lancement des appels d'offres et de leurs résultats sur les sites Internet de l'agence d'exécution, sur les journaux et autres médias, etc. ; et,
- Un tableau de synthèse des consultations réalisées (voir ci-dessous).

Parties prenantes consultées	**Questionnements**	**Préoccupations**	**Attentes**	**Recommandations**	**Modalités de prise en compte des avis, propositions et préoccupations**
Populations des zones des sous-projets					
Société civile des zones des sous-projets					
Services techniques					
Élus locaux					
Autorités locales					

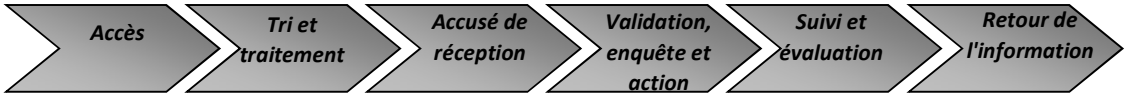
Procédure de gestion des doléances

La gestion des plaintes et des conflits sociaux potentiels relève de la responsabilité de l'agence d'exécution et des entités en charge de la mise en œuvre des sous-projets. Les mécanismes de gestion des doléances (MGD) existants doivent être renforcés afin d'être conformes aux standards requis par les politiques de la Banque Mondiale, à savoir :

- Permettre 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 ;
- Être transparent, documenté et systématique ;
- Prendre en compte les degrés d'instruction et les langues parlées ;
- Porter une attention particulière aux femmes et aux personnes et groupes les plus vulnérables ;
- Comprendre un point focal qui sera l'interface avec le public pour la réception des plaintes et la transmission des réponses aux plaignants.

Les plaintes peuvent être très variées et couvrir plusieurs aspects, parfois non liés aux sous-projets concernés par le programme. Elles doivent être traitées par catégories et feront l'objet de tableaux synthétiques de manière à permettre le croisement des informations par : type de plainte, catégories de plaignants, localisation, temps de traitement et état de la situation (résolu, transmis aux autorités compétentes, non résolu/en cours).

Ce MGD ne doit pas faire obstacle à la possibilité de recours judiciaires ou administratifs. Le MGD doit être conçu de manière à fournir des informations et des réponses claires aux requêtes et doléances des plaignants. Ses principaux éléments sont décrits dans l'encadré ci-dessous :



- **Accès :** Comment les usagers sont-ils informés de l'existence du système ? Comment les plaintes sont-elles reçues ? Y a-t-il différents sites et modalités d'enregistrement (dépôt écrit sur place, message téléphonique, texto, boîte aux lettres, e-mails, site web du projet, tissu associatif, etc.) ?
- **Tri et traitement :** Comment les plaintes sont catégorisées, enregistrées et classées ? A qui sont-elles adressées ? Comment sont-elles traitées ?
- **Accusé de réception et suivi :** Fournit-on un accusé de réception aux plaignants ? Comment sont-ils informés de l'avancement du traitement de leur plainte ?
- **Vérification, enquête et action :** Comment recueille-t-on l'information nécessaire pour la résolution de la plainte ? Comment et dans quelles circonstances les transmet on au niveau supérieur ?
- **Suivi et évaluation :** Quel est le système de suivi des plaintes ? Comment analyse-t-on les données relatives aux plaintes ?
- **Retour d'information :** Comment informe-t-on les utilisateurs du MGD et le grand public des résultats des enquêtes et des mesures prises pour résoudre les plaintes ?

Les mécanismes de gestion des doléances existants (au niveau des communes rurales, des provinces et de la région) seront renforcés afin de les rendre accessibles et appropriés. Les populations dans les zones des sous-projets seront informées sur les modalités d'accès à ces mécanismes. Les doléances seront consignées dans la fiche de recueil et de suivi des doléances et dans un registre (voir annexe) établis à cet effet. La remontée d'information concernant les doléances reçues et traitées devra être assuré et incorporé dans les rapports soumis à la Banque.

Procédure de gestion des conditions de travail et de sécurité des travailleurs

Une procédure claire, simple dans un langage aisément compréhensible (arabe et amazigh) par les populations locales sera élaborée conjointement par les agences d'exécution, conformément aux exigences du Code du Travail Marocain et des exigences de la Banque mondiale afin de promouvoir le traitement équitable, la non-discrimination et l'égalité des chances des travailleurs. Cette procédure sera diffusée auprès des entités en charges de la mise en œuvre, des autorités et collectivités locales ainsi que des populations locales et des équipes de travaux dans la zone des sous-projets, et définira les points suivants :

- La nature des travaux, conformément aux critères d'éligibilité préétablis ;
- Les catégories de populations ciblées par les sous-projets, conformément aux critères d'éligibilité préétablis ;
- Les conditions de travail de la main d'œuvre communautaire ;
- Les modalités de rémunération ;
- Les outils qui leur seront alloués ;

- L'interdiction du travail des enfants et du travail forcé ;
- La protection et la sécurité des travailleurs ;
- La disponibilité des moyens pour la gestion des déchets générés
- La notification et la prise en charge sanitaire des accidents de travail ;
- La mise à disposition d'un mécanisme de gestion des doléances pour les travailleurs, leur permettant de faire valoir leurs préoccupations concernant le lieu de travail ;
- La formation de la main d'œuvre sur les activités mais également sur les normes de sécurité ;
- La dotation de la main d'œuvre en matériel de sécurité requis : casques, bottes, gants, signalisation routière

Les entités en charge des sous-projets seront dûment informées et formées sur cette procédure et en assureront :

- La diffusion orale et écrite auprès des équipes de travaux ;
- Le suivi et la supervision de sa mise en œuvre ;
- La remontée d'information à l'agence d'exécution.

Les agences d'exécution, à travers le coordonnateur de projet, en assureront le suivi, le contrôle de son application et de la remontée d'information à la Banque.

Suivi environnemental et social et remontée d'information

Le suivi de la mise en œuvre des mesures environnementales et sociales relève de la responsabilité des agences d'exécution et des microentreprises et coopératives. Ce suivi couvre les différentes étapes du cycle du projet (planification, lancement, exécution et fin des travaux) dans le but de :

- S'assurer que les mesures ont été effectivement mises en œuvre ;
- Vérifier l'efficacité de ces mesures ;
- Identifier les insuffisances, les difficultés et les anomalies de mise en œuvre ;
- Identifier à temps les mesures correctives appropriées et suivre leur état d'avancement ;
- Formuler les recommandations d'amélioration.

A cet effet, une fiche de suivi environnemental et social (voir annexe) sera remplie et signée par le point focal de la microentreprise ou coopérative chargée de la mise en œuvre du sous-projet lors de sa supervision quotidienne et par le coordonnateur de l'ensemble du projet lors de ses missions de supervision et de contrôle des sous-projets. Les entités communautaires en charge de la mise en œuvre sont tenues de préparer des rapports mensuels comprenant les résultats et les recommandations du suivi. Les agences d'exécution auront la charge d'incorporer le rapport de suivi environnemental et social dans les rapports d'avancement du Programme qui seront transmis à la Banque Mondiale.

#	Tache	Responsabilité	Calendrier
1	Information et consultations de toutes les parties prenantes concernées, y inclus les populations	Agence d'exécution	Tout au long du cycle du projet et sous-projets
2	Procédure de gestion des doléances : formalisation de la procédure, formation des organisations communautaires sur la procédure, information des populations locales sur la procédure	Agence d'exécution	Élaboration : avant le démarrage du projet Mise en œuvre er suivi tout au long du projet
3	Procédure relative aux conditions de travail, d'emploi et de sécurité de la main d'œuvre communautaire : formalisation de la procédure, formation des organisations communautaires sur la procédure, information des équipes sur la procédure		
4	Suivi environnemental et social intermédiaire et préparation des rapports de suivi documenté Vérification de la conformité et rapport de suivi	Entités chargées de la mise en œuvre des sous-projets et agence d'exécution	Mensuel et à mi-trimestre
5	Suivi environnemental et social à la fin des travaux Préparation du rapport final documenté		A la fin des sous-projets

Renforcement des capacités

Dans le cadre du projet, des actions de renforcement des capacités au profit des différents acteurs sont prévues et porteront sur l'application du guide technique environnemental et social et plus spécifiquement sur :

- La diffusion de l'information et l'organisation des séances de consultation ;
- Le renforcement des mécanismes de gestion des plaintes ;
- Les conditions de travail et de sécurité de la main d'œuvre communautaire ;
- Le suivi environnemental et social ; et
- La remontée d'information.

Un plan d'actions de formation sera élaboré et mis en œuvre au démarrage du projet par l'agence d'exécution, qui soumettra à la Banque le plan de renforcement des capacités ainsi que les rapports détaillés des formations réalisées.

Annexe 1 du guide : Cartographie de la pauvreté dans la région Souss-Massa

Province ou Préfecture	Taux de pauvreté			Taux de vulnérabilité		
	Urbain	**Rural**	**Ensemble**	**Urbain**	**Rural**	**Ensemble**
Agadir - Ida Outanane	1,33	8,53	2,44	4,78	20,75	7,24
Chtouka - Ait Baha	2,13	4,92	4,07	9,57	14,16	12,76
Inezgane - Ait Melloul	2,01	6,37	2,23	8,52	17,83	8,99
Taroudant	6,02	11,17	9,65	14,43	22,64	20,21
Tata	10,15	20,38	17,01	20,77	29,56	26,67
Tiznit	2,40	8,53	6,13	8,99	20,25	15,84
Région Souss-Massa	**2,67**	**9,78**	**5,79**	**8,63**	**20,70**	**13,92**
Maroc	**1,6**	**9,5**	**4,8**	**7,9**	**19,4**	**12,5**

Source : HCP - Carte de pauvreté communale 2014

Les provinces de Taroudant et de Tata sont celles où la pauvreté et la vulnérabilité économique sont les plus marquées.

Au niveau de la province de Tata (cf. tableau ci-dessous),
- 8 communes rurales ont un taux de pauvreté entre 10 et 20 pour cent ;
- 4 communes rurales ont un taux de pauvreté entre 20 et 30 pour cent ;
- 2 communes rurales ont un taux de pauvreté supérieur à 30 pour cent.

Commune rurale / Province de Tata	Taux de pauvreté 2014 (%)
Allougoum	37,21
Akka-Ighane	33,08
Kasbat Sidi Abdellah Ben M'Barek	25,21
Tlite	25,09
Ibn Yacoub	22,02
Tissint	21,85
Issafen	18,21
Aguinane	17,72
Ait Ouabelli	16,85
Tizounine	16,38
Tagmout	15,34
Adis	12,84
Tizaghte	11,92
Oum El Guerdane	10,69
Tamanarte	9,66
Tigzmerte	7,36

Source : HCP - Carte de pauvreté communale 2014

Au niveau de la province de Taroudant (cf. tableau ci-dessous) :
- 41 communes rurales ont un taux de pauvreté entre 10% et 20%,
- 9 communes rurales ont un taux de pauvreté entre 20% et 30%,
- 1 commune rurale a un taux de pauvreté supérieur à 30%.

Commune rurale - Province de Taroudant	**Taux de pauvreté 2014 (%)**
Toufelaazt	30,61
Tizi N'Test	28,78
Bigoudine	27,92
Agadir Melloul	26,11
Talgjount	24,9
Tisrasse	24,61
Ouzioua	22,99
Tigouga	21,65
Argana	21,5
Ida Ou Gailal	21,34
Tindine	19,05
Arazane	18,64
El Faid	17,59
Zagmouzen	17,47
Tabia	17,31
Toughmart	17,09
Azrar	17,09
Tisfane	17,01
Imaouen	16,56
Sidi Ahmed Ou Abdallah	16,43
Assads	16,37
Toumliline	15,97
Tafingoult	15,92
Imilmaiss	15,89
Tidsi-Nissendalene	15,77
Tiout	15,65
Taouyalte	14,94
Ida-Ougoummad	14,47
Ouneine	14,36
Eddir	13,68
Azaghar N'Irs	13,37
Lamnizla	13,21
Sidi Abdellah Ou Said	13,13
Talmakante	13,11
Adar	12,66
Tamaloukte	12,64
Imoulass	12,54
Issen	11,97
Assaki	11,95
Iguidi	11,94
Sidi Ouaaziz	11,89
Tafraouten	11,65
Sidi Moussa Lhamri	11,55
Ait Makhlouf	11,46
Amalou	11,04

Toubkal	10,93
Bounrar	10,79
Ait Igas	10,71
Tataoute	10,33
Ida Ou Moumen	10,29
Askaouen	10,23
Sidi Boaal	9,68
Ahl Tifnoute	9,32
Oualqadi	8,98
Ait Abdallah	8,49
Tizgzaouine	7,76
Tassousfi	7,72
Tazemmourt	7,56
Assaisse	7,08
Sidi Borja	6,98
Lagfifat	6,89
Tinzart	6,81
Nihit	6,8
Freija	6,78
Ahmar Laglalcha	6,75
Sidi Mzal	6,64
Sidi Ahmed Ou Amar	6,5
Sidi Dahmane	6,12
Lamhadi	5,94
Sidi Boumoussa	5,79
Lamhara	5,76
Igli	5,59
Lakhnafif	5,41
Zaouia Sidi Tahar	5,36
Igoudar Mnabha	5,3
El Koudia El Beida	5,11
Ahl Ramel	4,89
Machraa El Ain	4,64
Imi N'Tayart	4,48
Sidi Hsaine	4,09
Oulad Aissa	2,98

Source : *HCP - Carte de pauvreté communale 2014*

Annexe 2 du guide : Fiche de recueil des doléances

FORMULAIRE DE RECUEIL DES DOLEANCES				
Information sur le plaignant				
Nom/prénom	Adresse		Téléphone	
Information sur la doléance				
Date	Lieu	Nature	Doléance reçue par :	
		Orale ☐ Ecrite ☐ Tél. ☐		
Motif	Demande d'information ☐			
	Demande de conseils ☐			
	Demande d'accès à l'emploi ☐			
	Réclamation quant au montant des rétributions allouées ☐			
	Incidents sur les lieux de travail ☐			
	Accident mineur sur les lieux de travail ☐			
	Accident de travail ayant nécessité transfert à l'hôpital ☐			
	Conflits entre bénéficiaires ☐			
	Autres (spécifier) ☐			
Première réponse apportée au plaignant	Information donnée Conseil donné			
Transfert de la doléance	Date	Service destinataire		
Traitement de la doléance par le ou les services concernés	Date	Nature des réponses apportées		
Réponse au plaignant	Date	Lieu	Voie	Personne/service ayant donné la réponse
			Ecrite Orale	

Annexe 3 du guide : Canevas de recueil/synthèse (registre)

N° d'ordre	Nom et prénom	Tél. adresse	Date et lieu de dépôt de la réclamation	Orale ou écrite	Objet de la réclamation	Partie responsable du traitement	Nature du traitement apporté	Date du traitement	Date de réponse	Observations

Annexe 4 du guide : Fiche de suivi environnemental et social

Zone d'implantation du sous-projet	
Entité en charge de l'exécution du sous-projet	
Populations et communautés locales dans la zone du sous-projet	
Nombre total	
Bonne connaissance du sous-projet	
Bonne adhésion au sous-projet	
Main d'œuvre locale	
Nombre de personnes	
Répartition par sexe	
Répartition par âge	
Répartition par statut socio-économique	
Conditions de travail et sécurité	
Port des équipements de sécurité (gants, casques, bottes...)	
Disponibilité de la signalisation routière adéquate	
Disponibilité de moyens pour la gestion des déchets	
Bonne connaissance de la procédure d'emploi	
Incidents mineurs relevés (nombre, dates et nature)	
Accidents de travail relevés (nombre, dates et nature)	
Nécessité de soins sur place (nombre, dates et motifs)	
Nécessité de transfert à l'hôpital (nombre, dates et motifs)	
Conflits ou litiges sur les lieux de travail (nombre, dates et nature)	
Cas de travail des enfants et/ou de travail forcé (nombre et dates)	
Gestion des doléances	
Nombre	
Nature	
Profils des plaignants	
Traitement apporté (nature et délai)	
Doléances résolus (nombre, nature et délai)	
Doléances en cours ou non résolus (nombre et nature)	
Analyse du degré de conformité avec le GTES	
Application rigoureuse des procédures	
Application moyenne des procédures	
Si oui, mesures de renforcement à mettre en place	
Application insuffisante des procédures	
Si oui, mesures correctrices à mettre en place	
Suivi de la mise en œuvre des mesures de renforcement ou correctrices	
Détails techniques sur chaque mesure	
Responsabilité	
Échéancier	
Budget	
Modalités de suivi	
Vérification des documents, fiches	
Visites sur site	

Date :

Signature :