

**Programme de de Modernisation et d'Extension des
Infrastructures aéroportuaires**

Aéroports de Tanger, Agadir, Marrakech et Fès

Plan de Participation des Parties Prenantes



Version Provisoire⁽¹⁾

Octobre 2025

¹ Cette version subira une mise à jour une fois les données de l'aéroport de Fès-Saïss seont finalisées

Détail du document	
Titre du document	Plan de Participation des Parties Prenantes (P3P)
Sous-titre	
Projet No.	
Date	
Version	3.0
Auteurs	
Nom du client	OFFICE NATIONAL DES AEROPORTS

Historique du document						
				Approbation		
Version	Révision	Auteurs	Révisé par	Nom	Date	Commentaires
1.0	00	RAFALIA Yassir	Anas BENNANI	Anas BENNANI		Version provisoire

TABLE DES MATIERES

TABLE DES MATIERES	4
LISTE DES FIGURES	7
LISTE DES TABLEAUX	7
LISTE DES ABREVIATIONS	8
PREAMBULE	9
1 INTRODUCTION	10
2 DESCRIPTION SOMMAIRE DU PROJET ET DE SES IMPACTS E&S PRIORITAIRES	12
2.1 Présentation sommaire de la zone du projet	12
2.2 Description sommaire des composantes des projets	19
2.3 Contexte humain et social	20
2.4 Alternatives étudiées	21
2.5 <i>Principes et Objectifs du Plan de Participation des Parties Prenantes</i>	23
2.6 Description des impacts E&S prioritaires projet	24
3 CADRE REGLEMENTAIRE ET INSTITUTIONNEL	32
3.1 Cadre réglementaire et institutionnel national	32
3.2 Exigences de la BAD en matière d'engagement des parties prenantes	34
3.3 <i>Comparaison du cadre national et du cadre de la BAD</i>	36
4 CARTOGRAPHIE DES PARTIES PRENANTES DU PROJET	39
4.1 <i>Méthodologie</i>	39
4.2 Cartographie des Parties Prenantes intéressées du Projet	44
4.3 Cartographie des Parties Prenantes Affectées du Projet	46
4.4 Cartographie des Parties Prenantes groupes vulnérables du Projet	47
5 ANALYSE DES PARTIES PRENANTES ET LEUR NIVEAU D'IMPLICATION	48

5.1	Relations entre les parties prenantes	48
5.2	Intérêts et influences des parties prenantes	49
5.3	Types d'actions à mener par catégorie de PP	57
6	PROCESSUS DE CONSULTATIONS ENTREPRIS DANS L'ELABORATION DU P3P	58
6.1	Consultations réalisées	58
6.2	Consultations à programmer	63
7	PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES	64
7.1	Outils et principes d'engagement des parties prenantes	64
7.2	Participation communautaire et consultations publiques à venir	66
7.3	Mécanisme de gestion des plaintes	68
7.4	Modalités de mise en œuvre du P3P	72
7.5	Plans de Communication Types à déployer	73
7.6	Plans de communication des PP	75
7.7	Calendrier de mise en œuvre du P3P	78
8	SUIVI ET EVALUATION DE MISE EN ŒUVRE DU P3P	82
8.1	Objectif et principe du suivi-évaluation	82
8.2	Gestion du suivi-évaluation/Rôle et responsabilités	82
8.3	Indicateur de suivi et évaluation de la mise en œuvre du P3P	82
9	BUDGET DE MISE EN ŒUVRE DU P3P	84
10	CONCLUSION	86
	ANNEXES	87
	Annexe 1 : Plan de communication	88
	Annexe 2 : Modèle de registres de doléances	90
	Annexe 3 : Fiche de consultation individuelle	97

Annexe 4 : Fiche d'entente mutuelle-----99

LISTE DES FIGURES

FIGURE 1 : CARTES DE SITUATION DES PROJETS 18

FIGURE 2 : REPARTITION DES PP / INFLUENCE ET IMPACT PAR LE PROJET 54

FIGURE 3 : ETAPES DE RESOLUTION DES PLAINTES. 72

LISTE DES TABLEAUX

TABLEAU 1 : COMPOSANTES DES PROJETS 19

TABLEAU 2 : COMPARAISON ENTRE LE CADRE NATIONAL ET LES EXIGENCES DU SSI DE LA BAD 37

TABLEAU 3 : INVENTAIRE ET IMPLICATION DES PARTIES PRENANTES INTERESSEES DU PROJET 44

TABLEAU 4 : INVENTAIRES DES PARTIES PRENANTES AFFECTEES DU PROJET 46

TABLEAU 5 : INVENTAIRES DES PARTIES PRENANTES VULNERABLES 47

TABLEAU 6 : ÉVALUATION DU NIVEAU D'INFLUENCE DES PARTIES PRENANTES PAR CATEGORIE 50

TABLEAU 7 : CLASSIFICATION DES PP EN FONCTION DU POUVOIR / NIVEAU D'INFLUENCE 51

TABLEAU 8 : DIFFERENTES FORMES DE MOBILISATION 55

TABLEAU 9 : CRITERES D'EVALUATION DU POUVOIR DES PP 56

TABLEAU 10 : PREOCCUPATIONS EXPRIMEES PAR LES PP CONSULTEES. 59

TABLEAU 11 : RECAPITULATIFS DES CONSULTATIONS AVEC LES PP INSTITUTIONNELS A PROGRAMMER 63

TABLEAU 12 : ACTIONS ESSENTIELS EN INFORMATION ET COMMUNICATION / RENFORCEMENT DES CAPACITES 67

TABLEAU 13 : PLAN DE COMMUNICATION SOMMAIRE PAR CATEGORIE DE PP 74

TABLEAU 14 : CALENDRIER GENERAL DE MISE EN ŒUVRE DU P3P 78

TABLEAU 15 : BUDGET DU P3P - PP INTERESSES 84

TABLEAU 16 : BUDGET DU P3P - PP AFFECTEES ET GROUPES VULNERABLES **ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.**

LISTE DES ABREVIATIONS

ANCFCC : Agence Nationale de la Conservation Foncière, du Cadastre et de la Cartographie
AT : Assistance Technique
BAD : Banque Africaine de Développement
EIES : Etude d'Impact Environnemental et social
FTP : Fourniture, Transport et Pose
MGP : Mécanisme de Gestion des Plaintes
Mm³ : Millions de mètre cube
OACI : Organisation de l'Aviation Civile Internationale
ONDA : Office National Des Aéroports
PAPs : Personne(s) Affectée(s) par le projet
PDM : Projet de Décret Modificatif
PP : Partie Prenante
PPPP (P3P) : Plan de Participation des Parties Prenantes
PGES : Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PV : Procès-verbal
SNRT : Société Nationale de la Radio et de la Télévision
SO : Sauvegardes Opérationnelles de la BAD
SR : Station de Reprise
SSI : Système de Sauvegardes Intégré de la BAD
UCP : Unité de Coordination du Projet
USD : Dollars Américain
VGB/VCE : violence basée sur le genre et la violence contre les enfants

Préambule

Dans un contexte de croissance soutenue du trafic aérien et de renforcement de l'attractivité touristique du Royaume du Maroc, les aéroports de **Tanger – Ibn Battouta, Agadir – Al Massira et Marrakech – Ménara** occupent une place stratégique au cœur des dynamiques de mobilité, de connectivité internationale et de développement économique régional. Ces plateformes, parmi les plus importantes du pays, assurent la desserte de pôles touristiques et économiques majeurs, contribuant ainsi à la compétitivité et à l'ouverture du Maroc sur le monde.

Face à l'augmentation constante du nombre de voyageurs, à l'évolution des standards internationaux en matière de sûreté, de sécurité et de qualité de service, ainsi qu'aux exigences croissantes en matière de durabilité et d'efficacité énergétique, il devient impératif d'adapter et de moderniser les infrastructures et les capacités opérationnelles de ces aéroports.

Le présent programme de modernisation et d'extension des aéroports de Tanger, Agadir et Marrakech vise à anticiper et accompagner cette dynamique en dotant chacune de ces plateformes d'infrastructures modernes, performantes et durables, capables de répondre aux besoins actuels et futurs du trafic aérien. Ce programme s'inscrit dans la stratégie nationale de développement aéroportuaire, en cohérence avec les orientations du Plan National du Tourisme et les objectifs de développement durable du Royaume.

Conscient de l'importance d'une approche inclusive et participative, le présent document présente le **Plan de Participation des Parties Prenantes (P3P)**, destiné à garantir l'intégration des préoccupations, attentes et suggestions des acteurs concernés tout au long du processus de planification et de mise en œuvre du programme. Ce plan vise à instaurer un dialogue constructif et transparent avec les différentes parties prenantes afin de favoriser l'adhésion aux projets, d'identifier les impacts potentiels et de coconstruire des solutions adaptées et durables.

1 Introduction

Dans l'objectif de répondre aux besoins induits par l'augmentation continue du trafic passager et de renforcer la compétitivité du réseau aéroportuaire national, l'Office National Des Aéroports (ONDA) a engagé un vaste programme de développement, de modernisation et d'extension de plusieurs plateformes stratégiques, notamment celles de Tanger – Ibn Battouta, Agadir – Al Massira et Marrakech – Ménara.

Dans ce cadre, l'ONDA a entrepris la réalisation des Études d'Impact Environnemental et Social (EIES) relatives aux projets de travaux d'extension et de réaménagement des installations terminales existantes de ces trois aéroports. Ces études visent à évaluer les répercussions environnementales et sociales de chaque projet, à identifier leurs impacts positifs et négatifs, directs et indirects, sur l'environnement naturel et humain des zones concernées, et à proposer les mesures d'atténuation, préventives et compensatoires appropriées.

L'objectif est d'assurer la réussite et la durabilité de ces projets, en garantissant leur intégration harmonieuse dans leur environnement et leur conformité avec les standards nationaux et internationaux en matière de performance environnementale et sociale.

L'élaboration et la mise en œuvre du présent Plan de Participation des Parties Prenantes (P3P) a pour objectif d'impliquer et mobiliser toutes les parties prenantes (PP) concernées pour assurer leur engagement tout au long du cycle des projets et par conséquent assurer une meilleure gestion des impacts environnementaux et sociaux desdits projets. Ce Plan de Participation des Parties Prenantes (P3P) a été élaboré conformément aux exigences du cadre national et de celle du Système de Sauvegardes Intégrés (SSI) de la Banque Africaine de Développement (BAD).

Les objectifs principaux du P3P est de :

- Etablir un processus systématique de l'engagement de toutes les parties prenantes qui aidera les Emprunteurs à les identifier et à établir et maintenir une relation constructive et des canaux de communication avec elles, en particulier les parties affectées par les projets ;
- Clarifier les intérêts, les craintes, les motivations, et attentes des différentes parties prenantes ;
- Produire un système de communication structuré avec des propositions de collaborations en fonction des motivations et compétences présentes localement ;
- Multiplier et structurer les interactions entre les différentes parties prenantes et asseoir la légitimité sociale des projets ;
- Créer et maintenir un dialogue inclusif avec les parties prenantes intéressées et celles susceptibles d'être affectées par les projets, comprenant les groupes vulnérables ;
- Évaluer le niveau d'intérêt et d'adhésion des parties prenantes et permettre la prise en compte de leurs points de vue dans la conception des projets, ainsi que ses performances environnementales et sociales ;
- Faire en sorte que les informations appropriées sur les risques et les impacts environnementaux et sociaux des projets soient communiquées à temps aux parties prenantes et sous une forme compréhensible, accessible et appropriée ;

- Favoriser l'implication effective de toutes les parties concernées (bénéficiaires ou affectées) par les projets tout au long de son cycle de vie autour des problématiques susceptibles d'affecter leur quotidien et leur donner les moyens de le faire ;
- Améliorer les avantages des projets et atténuer les dommages causés aux communautés locales ;
- Promouvoir et fournir des moyens d'une participation effective, sécurisée et inclusive des parties affectées par les projets, y compris les points de vue des femmes d'une manière équitable, et les groupes vulnérables, sans représailles, tout au long du cycle de vie du projet sur les questions qui pourraient potentiellement les affecter.

Améliorer et de faciliter la prise de décision. Ce rapport renferme les parties suivantes est structuré comme suit :

1. Introduction.
2. Description sommaire des projets et de ses impacts sociaux : cette section décrit les composantes des projets et donne un aperçu sur les problèmes/risques E&S prioritaires qui nécessitent l'engagement des parties prenantes depuis l'identification jusqu'à l'achèvement.
3. Cadre réglementaire et institutionnel : décrit le cadre réglementaire et institutionnel du Maroc concernant la mobilisation et l'engagement des parties prenantes, ainsi que les directives et exigences de la BAD en matière d'engagement des parties prenantes.
4. Identification des parties prenantes des projets : définit l'ensembles des parties prenantes du projet.
5. Analyse des parties prenantes et leur niveau d'implication : cette partie permet de classer les parties prenantes des projets.
6. Processus de consultations entrepris dans l'élaboration du P3P : Cette section décrit le processus et les activités d'engagement des parties prenantes qui sont et seront mises en œuvre par les projets d'extension et réaménagement des 3 aéroports, y compris les activités adaptées aux phases spécifiques.
7. Plan de mobilisation et d'engagement des parties prenantes : cette partie dresse le plan de mise en œuvre du P3P avec ses différents outils et principes ;
8. Suivi et évaluation du plan d'engagement des parties prenantes : dresse les modalités et indicateurs de suivi et d'évaluation du P3P.
9. Budget de mise en œuvre du P3P : cette section détaille les coûts relatifs à la mise en œuvre du P3P.

2 Description sommaire du projet et de ses impacts E&S prioritaires

Le programme de modernisation et d'extension des infrastructures aéroportuaires des aéroports internationaux de Tanger – Ibn Battouta, Agadir – Al Massira et Marrakech – Ménara a pour objectif de renforcer la capacité opérationnelle, la sûreté, la sécurité et la qualité des services aéroportuaires, en conformité avec les standards de l'Organisation de l'Aviation Civile Internationale (OACI) et les orientations de la stratégie nationale de développement du transport aérien du Royaume du Maroc.

Ce programme s'inscrit dans la dynamique de modernisation du réseau aéroportuaire national initiée par l'Office National des Aéroports (ONDA), visant à accompagner la croissance soutenue du trafic passagers et à soutenir le développement économique, touristique et territorial des régions de Tanger-Tétouan-Al Hoceima, Souss-Massa et Marrakech-Safi.

2.1 Présentation sommaire de la zone du projet

L'aéroport d'Agadir – Al Massira

L'aéroport international Agadir Al Massira est situé à environ 20 km au sud-est du centre-ville d'Agadir, dans la commune de Tamsia, relevant de la préfecture d'Inezgane-Aït Melloul, région Souss-Massa. Il occupe une superficie d'environ 650 ha, en zone à dominante plate et semi-aride, caractérisée par un climat chaud et sec, avec une pluviométrie moyenne annuelle d'environ 250 mm.

L'accès principal s'effectue par la Route Nationale n° 10 (Agadir-Taroudant) via une bretelle d'accès de 1,5 km. L'environnement immédiat présente une vocation mixte urbaine et agricole avec des terrains majoritairement dénudés ou faiblement cultivés (céréales et cultures maraîchères). Aucun habitat dense n'est localisé à proximité immédiate du périmètre ; les villages les plus proches sont Ikhourbane et Sidi Bibi, à plus de 2 km des limites du domaine aéroportuaire.

Le cadre géographique général caractérisant la zone d'étude appartient à la région Souss-Massa marquée par deux importants massifs montagneux le Haut-Atlas occidental et le Haut-Atlas oriental qui divise la région en deux grandes vallées : la vallée de Sous Massa et la vallée du Drâa et à l'extrémité Sud on trouve l'Anti-Atlas.

Elle est bordée à l'Ouest par l'océan Atlantique, au Nord par la région de Marrakech-Safi, à l'Est par la région du Drâa-Tafilalet, au Sud-Est par l'Algérie et au Sud-Ouest par la région de Guelmim-Oued Noun. Son chef-lieu est Agadir.

L'aéroport de Tanger – Ibn Battouta

L'aéroport international Tanger – Ibn Battouta est implanté à environ 10 km au sud-ouest du centre-ville de Tanger, dans la région Tanger-Tétouan-Al Hoceima. Il est localisé dans une zone périurbaine en plein essor, caractérisée par un développement économique et industriel soutenu.

L'accès à l'aéroport s'effectue principalement par la Route Nationale n°1 (RN1), reliant Tanger à Tétouan et à Rabat, ce qui assure une bonne connectivité routière avec le reste du nord du pays.

Les environs immédiats présentent un mélange d'espaces à vocation urbaine, et industrielle. Aucun habitat dense n'est localisé à proximité immédiate du domaine aéroportuaire, bien que plusieurs zones d'habitat et d'activités économiques soient en développement dans le corridor reliant Tanger-ville à la zone franche.

L'aéroport Marrakech – Ménara

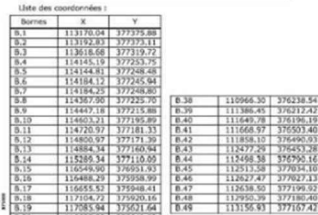
L'aéroport international Marrakech – Ménara est situé à environ 6 km au sud-ouest du centre-ville de Marrakech, au sein de la région Marrakech–Safi. Il occupe une position stratégique à proximité du tissu urbain et des principaux axes touristiques et économiques de la ville.

L'accès principal s'effectue par la Route Régionale n°212 (RR212), qui relie l'aéroport au centre-ville et aux zones hôtelières et commerciales environnantes.

L'environnement proche est principalement urbain, marqué par la présence d'infrastructures touristiques, et de zones résidentielles. Malgré cette proximité avec le tissu urbain, le domaine aéroportuaire bénéficie d'une emprise clairement délimitée et sécurisée, distincte des zones habitées.

L'aéroport Fès-Saïss ⁽²⁾

² Section à renseigner dans la version mise à jour sur la base de la finalisation des données de cet aéroport



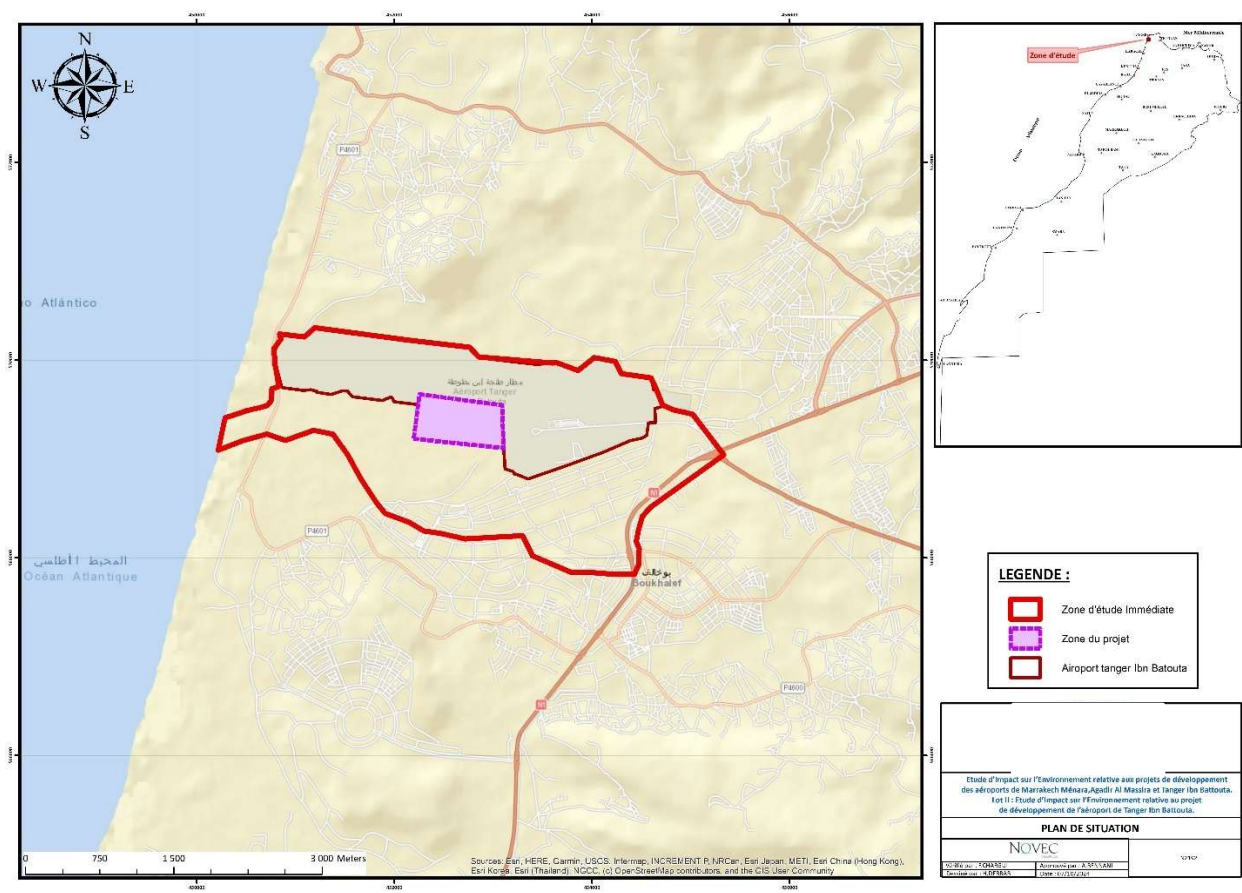


Figure 1 : Cartes de situation des Projets

2.2 Description sommaire des composantes des projets ⁽³⁾

Les projets comprennent plusieurs composantes techniques principales :

Tableau 1 : Composantes des projets

Composante	Description / Activités prévues
Extension du parking avion	Construction et aménagement de nouvelles positions de stationnement pour avions moyen-courriers ; renforcement du revêtement et mise à niveau du système de drainage.
Voies de circulation aéronautiques	Réalisation ou réhabilitation des taxiways et raccordements vers les aires de stationnement ; mise en œuvre du balisage lumineux et du marquage réglementaire.
Équipements de sûreté et sécurité	Installation d'équipements de contrôle de sûreté pour bagages de soute (EDS, RX double vues, ETD) et de cabine (EDS de cabine, body-scans, portiques magnétiques) ; amélioration du système de vidéosurveillance et de détection incendie.
Équipements de mobilité interne	Installation d'ascenseurs, escalators, trottoirs roulants et couloirs rapides pour le confort des passagers.
Aménagements du terminal et bâtiments techniques	Travaux de modernisation du terminal existant ; réhabilitation des locaux techniques et création d'espaces annexes pour la maintenance.
Infrastructures de support	Réseaux électriques, éclairage par mâts de grande hauteur, assainissement pluvial, dispositifs de gestion des déchets, zones de stockage temporaires et signalisation.

2.2.1 Composante 1 : Extension du parking avion

Construction d'une chaussée rigide en béton armé conçue pour supporter des charges lourdes et offrir une durabilité supérieure à 20 ans. Travaux comprenant :

- Terrassement, nivellement et compactage du sol.
- Mise en œuvre des couches de fondation.
- Réalisation d'une dalle en béton armé aéronautique, avec joints de dilatation et traitement d'étanchéité.
- Marquage au sol et installation d'un système d'éclairage à grands mâts à LED, conforme aux normes OACI.

³ Section à compléter avec les données finalisées de l'aéroport de Fès dans la version mise à jour

2.2.2 Composante 2 : Voies de circulation aéronautiques

Réhabilitation et création de voies de circulation rigides en béton, avec dimensionnement adapté aux aéronefs de type moyen-courrier et gros-porteur.

2.2.3 Composante 3 : Equipements de sûreté et de sécurité

Les équipements de sûreté et sécurité renforcent la sûreté aéroportuaire. Ces équipements comprennent :

- Des détecteurs automatiques d'explosifs ;
- Des scanners corporels à ondes millimétriques ;
- Portiques, détecteurs de métaux, EDSCB double vue pour bagages cabines.

2.2.4 Composantes 4 : Equipement de mobilité interne

L'un des aspects importants au sein de l'aéroport est la mobilité du personnel et des passagers. Cela sera assuré dans le contexte de cette composante par des véhicules électriques, des navettes internes et une signalisation et gestion du trafic au sol.

2.2.5 Composante 5 : Aménagement du terminal et du bâtiment technique

Réaménagement des zones passagers, salles d'embarquement, zone de tri bagages et locaux techniques.

2.2.6 Composante 6 : Infrastructures de support

Dans le but de garantir le bon fonctionnement et l'exploitation optimale de l'aéroport, les éléments suivants seront installés :

- Alimentation électrique ;
- Un réseau d'eau potable et d'assainissement ;
- Des infrastructures de télécommunication et fibre optique.

2.3 Contexte humain et social

Aéroport d'Agadir

La commune de Tamsia compte environ 56 000 habitants⁴, avec une population majoritairement jeune et active dans les secteurs du commerce, des services et de l'agriculture. Le taux d'activité est estimé à 43 %, avec un taux de chômage avoisinant 12 %. Les indicateurs d'accès aux

⁴ RGPH 2024

services de base (eau, électricité, santé, éducation) sont globalement satisfaisants, bien que les localités rurales périphériques présentent une vulnérabilité moyenne.

Les populations locales identifiées comme récepteurs sensibles sont :

- Les habitants d'Ikhourbane (exposés au trafic routier et aux nuisances sonores) ;
- Les travailleurs de l'aéroport (exposés aux risques professionnels, bruit et air ambiant) ;
- Les femmes et jeunes de la commune (groupes potentiellement vulnérables du point de vue socio-économique).

Aéroport de Tanger

La commune de Tanger – Médina compte environ 342 492 habitants, avec une population majoritairement jeune et active, travaillant comme salariés ou indépendants.

Le taux d'activité est estimé à 52,8 %, tandis que le taux de chômage avoisine 14,8 %. Les indicateurs d'accès aux services de base (eau potable, électricité, santé, éducation) sont dans l'ensemble satisfaisants, reflétant le niveau d'urbanisation et d'intégration socio-économique de la ville de Tanger.

Les populations sensibles concernent principalement les résidents des zones riveraines de l'aéroport, susceptibles d'être affectés par le trafic routier accru, le bruit et les émissions atmosphériques liées à l'activité aéroportuaire.

Aéroport de Marrakech

La commune urbaine Marrakech – Ménara compte environ 519 433 habitants, avec une population jeune et économiquement active, majoritairement employée comme salariés ou indépendants.

Le taux d'activité y est de 44,4 %, et le taux de chômage atteint 18,3 %, traduisant un marché du travail compétitif mais marqué par certaines fragilités socio-économiques.

L'accès aux services essentiels (éducation, santé, eau, électricité) est globalement satisfaisant, compte tenu du caractère urbain et structuré de la commune.

Les populations locales identifiées comme récepteurs sensibles comprennent :

- Les habitants du quartier de Bouakkaz, exposés au trafic et aux nuisances sonores générées par les activités aéroportuaires ;
- Les travailleurs de l'aéroport, exposés à des risques professionnels spécifiques ;
- Les femmes et les jeunes de la commune urbaine Ménara, considérés comme des groupes vulnérables nécessitant une attention particulière dans les actions de communication et d'inclusion sociale.

2.4 Alternatives étudiées

Dans le cadre des études des projets, plusieurs variantes ont été examinées afin d'identifier les options les plus adaptées en termes de performance, de durabilité et de réduction des impacts environnementaux et sociaux. Trois principales alternatives ont été analysées : (i) le type de chaussée à adopter pour les parkings

avions, (ii) le choix de revêtement pour les taxiways/voies de circulation et (iii) le mode d'alimentation électrique pour l'éclairage et le balisage lumineux. Le tableau ci-après présente les différentes options, leur avantages, limites et le choix final retenu.

Composante	Variante étudiée	Avantages	Inconvénients	Option retenue
Parking avions	- Chaussée rigide en béton armé - Chaussée souple en enrobé bitumineux	Chaussée rigide : longue durée de vie (>20 ans), faible entretien, résistance aux charges lourdes. Chaussée souple : coût initial moindre, rapidité d'exécution.	Chaussée souple : durée de vie limitée (<10 ans), entretien fréquent, sensibilité aux variations climatiques.	Chaussée rigide pour sa durabilité, sa stabilité et ses coûts d'entretien réduits
Taxiways / voies de circulation	- Chaussée souple (enrobés à module élevé) - Chaussée rigide en béton	Souple : meilleur confort de roulement, moins bruyante, coût et temps de mise en œuvre raisonnables pour des surfaces soumises à roulage ; adaptée aux sollicitations locales. Rigide : durabilité élevée.	Rigide : coût d'investissement très élevé, mise en œuvre plus lente (temps de cure), main d'œuvre spécialisée, confort de roulement moindre.	Chaussée souple retenue — adaptée aux sollicitations roulantes des taxiways, offrant un bon compromis coût/confort/rapidité de remise en service.
Alimentation électrique des éclairage	- Raccordement au réseau électrique de l'aéroport - Alimentation par panneaux photovoltaïques	Photovoltaïque : énergie renouvelable, autonomie partielle.	Besoin d'espace pour panneaux, coût élevé d'installation, nécessité de batteries polluantes, maintenance accrue.	Réseau électrique existant retenu, plus fiable et compatible avec les infrastructures actuelles.

2.5 Principes et Objectifs du Plan de Participation des Parties Prenantes

Les projets conduiront le présent P3P, en conformité avec les principes et procédures édictés par la réglementation nationale et les exigences de la BAD en la matière et dont les plus importants sont les suivants :

- Mener des consultations sérieuses et transparentes avec les communautés affectées, y compris les personnes et groupes vulnérables, afin de leur permettre de participer de manière libre (sans intimidation ou coercition), préalable et informée, aux décisions concernant la prévention ou la gestion des impacts environnementaux et sociaux des Projets ;
- Promouvoir un processus de consultation et de participation inclusif des communautés et autres parties intéressées, et leur permettre de faire entendre leurs préoccupations et attentes, en vue d'obtenir un large soutien ;
- Concevoir le processus d'engagement comme un programme de partage, de dialogue et de concertation, itératif pendant la durée de mise en œuvre des Projets ;
- Respecter les principes d'équité, de transparence et tenir compte des spécificités liées au genre et à la vulnérabilité ;
- Maintenir un dialogue franc avec les parties prenantes, sans discrimination ;
- Tenir compte des préoccupations et attentes des parties prenantes dans la gouvernance des Projets ;
- Mettre en place un mécanisme performant de gestion des plaintes ;
- Mettre en place un dispositif de prévention, d'atténuation et de prise en charge des violences, abus sexuels, exploitation et violences contre les enfants.

Le présent Plan de Participation des Parties Prenantes vise à conformer les Projets d'extension et réaménagement des 4aéroports à la réglementation marocaine et aux exigences spécifiques de la Banque Africaine de Développement (BAD) en matière d'établissement et de maintien d'un engagement de toutes les parties prenantes durant tout le cycle de vie des projets.

Ce P3P va répondre à de multiples objectifs en vue de parvenir à une gestion concertée, participative et inclusive des projets. Il permettra ainsi de :

- Etablir un processus systématique de l'engagement de toutes les parties prenantes qui permettra à l'ONDA d'identifier et de mobiliser l'ensemble des PP (individus, groupes et institutions) en relation avec les projets ;
- Clarifier les intérêts, les craintes, les motivations, et attentes des différentes parties prenantes aux projets pour mieux les gérer ;
- Produire un système de communication structuré avec des propositions de collaborations en fonction des motivations et compétences présentes localement ;
- Multiplier et structurer les interactions entre les différentes parties prenantes et asseoir la légitimité sociale des projets. Il constitue un véritable instrument de gouvernance essentiel afin de prévenir et gérer les tensions et conflits et de favoriser les collaborations autour d'activités en lien avec les projets.
- Créer et maintenir un dialogue inclusif avec les parties prenantes intéressées et celles susceptibles d'être affectées par les projets, comprenant les groupes vulnérables ;

- Évaluer le niveau d'intérêt et d'adhésion des parties prenantes et permettre la prise en compte de leurs points de vue dans la conception des projets, ainsi que sa performance environnementale et sociale ;
- Favoriser l'implication effective de toutes les parties concernées (bénéficiaires ou affectées) par les projets tout au long de son cycle de vie autour des problématiques susceptibles d'affecter leur quotidien et leur donner les moyens de le faire ;
- Donner aux populations concernées par les projets les moyens de s'exprimer librement et, le cas échéant, de revendiquer leurs droits à travers la mise en place d'un mécanisme de réclamation.
- Améliorer et de faciliter la prise de décision et de créer une atmosphère de concertation qui implique activement les personnes affectées par le projet et d'autres parties prenantes en temps opportun, et que ces groupes aient suffisamment d'occasions d'exprimer leurs opinions et préoccupations susceptibles d'influencer les décisions de projet. Le P3P est un outil utile pour gérer les communications entre ONDA et ses parties prenantes.

Les principes d'élaboration du P3P peuvent être résumés comme suit :

- Cartographier (Identifier & analyser) toutes les parties prenantes, y compris celles qui sont affectées, celles qui ont de l'influence et celles qui s'intéressent au projet et à ses activités ;
- Comprendre les craintes et les recommandations des parties prenantes et les prendre en compte en vue de leur engagement au processus de préparation et de mise en œuvre des projets ;
- Identifier les méthodes, le calendrier et les structures les plus efficaces pour partager les informations sur les projets et assurer des consultations régulières, accessibles, transparentes et appropriées ;
- Établir un mécanisme officiel de règlement des griefs facilement approprié par toutes les populations concernées par les projets Définir des mesures de reportage et de suivi pour garantir l'efficacité du P3P ;
- Définir les rôles et responsabilités liés à la mise en œuvre du P3P.

2.6 Description des impacts E&S prioritaires projet⁽⁵⁾

Les études déjà réalisées (Étude d'Impact Environnemental et Social, PGES) dans le cadre des projets de modernisation et d'extension de l'aéroport des 3 aéroports révèlent plusieurs impacts du projet sur son milieu durant les phases de réalisation et d'exploitation. Les impacts majeurs se concentrent principalement en phase de travaux. Cependant, le bilan des impacts prévale l'importance des impacts positifs de réalisation des projets.

2.6.1 Impacts sociaux positifs du projet

Les projets de modernisation et d'extension des trois aéroports contribueront de manière significative à l'amélioration des conditions socioéconomiques locales et régionales. Il favorisera la création d'emplois, le développement des compétences, la dynamisation des activités économiques et touristiques, ainsi que le

⁵ Section à compléter avec les données finalisées de l'aéroport de Fès dans la version mise à jour

renforcement de la connectivité et de l'attractivité des régions concernées, à savoir : Tanger – Tétouane – Al Hoceima, Marrakech – Safi et Souss – Massa. Les principaux impacts sociaux positifs attendus sont :

- **Création d'emplois directs et indirects** : mobilisation de main-d'œuvre locale, qualifiée et non qualifiée, durant les phases de construction et d'exploitation, contribuant à la réduction du chômage.
- **Renforcement des compétences locales** : mise en place de formations spécialisées pour le personnel technique et les travailleurs du chantier, favorisant le transfert de savoir-faire et la montée en compétence.
- **Dynamisation de l'économie régionale** : stimulation des secteurs du tourisme, du commerce et des services, ainsi que des activités connexes telles que la restauration, le transport et l'artisanat.
- **Amélioration du cadre de vie** : modernisation des infrastructures aéroportuaires et amélioration de l'accueil des passagers, contribuant à une meilleure image de la ville et à une croissance des retombées économiques locales.
- **Promotion de l'emploi féminin et de l'inclusion sociale** : intégration d'une main-d'œuvre diversifiée dans les différentes phases du projet, avec un accent sur l'égalité des chances.
- **Renforcement de la connectivité internationale** : amélioration des liaisons aériennes, facilitant les échanges économiques, culturels et touristiques, et favorisant l'investissement étranger.
- **Soutien au développement local** : recours à des prestataires, fournisseurs et entreprises locales pour les travaux et les services liés au chantier.
- **Consolidation de l'attractivité touristique** : augmentation du flux de visiteurs grâce à la modernisation des terminaux et à la qualité accrue des services offerts, favorisant les séjours prolongés et les dépenses locales.
- **Amélioration de la sécurité et du confort** : mise en place d'infrastructures modernes et conformes aux normes internationales, garantissant la sûreté des passagers, du personnel et des riverains.

2.6.1.1 Impacts sociaux positifs pendant la Phase travaux

La phase de travaux des projets de modernisation et d'extension des 3 aéroports générera plusieurs retombées sociales positives pour la population locale et les régions. Ces effets bénéfiques se manifesteront principalement à travers la création d'emplois, le développement économique local et le renforcement des compétences techniques.

- **Création d'emplois temporaires** : Les travaux nécessiteront une main-d'œuvre diversifiée, composée de personnel qualifié (ingénieurs, techniciens, opérateurs spécialisés) et non qualifié (ouvriers, manœuvres, aides). Cette mobilisation contribuera à la réduction du chômage local et à l'amélioration des revenus des ménages, en offrant des opportunités d'emploi temporaires aux populations avoisinantes.
- **Recours à la main-d'œuvre et aux services locaux** : Les entreprises de construction, de transport, de restauration et de maintenance locales seront sollicitées, favorisant la circulation de revenus dans l'économie régionale et soutenant les petites et moyennes entreprises.

- **Renforcement des compétences professionnelles** : Les activités de chantier permettront la formation sur le terrain et le perfectionnement technique des travailleurs, notamment dans les domaines du génie civil, de la logistique, de l'électricité, de la sûreté et de la gestion de projets.
- **Dynamisation de l'économie locale** : L'augmentation de la demande en biens et services (hébergement, alimentation, transport, approvisionnement en matériaux) générera des retombées économiques pour les commerces et prestataires de la région.
- **Effets indirects sur le tissu social** : L'activité du chantier créera une dynamique socio-économique dans la zone d'influence du projet, renforçant le pouvoir d'achat et stimulant les initiatives locales, notamment dans les secteurs de l'artisanat et de la restauration.
- **Promotion de la cohésion sociale** : En favorisant l'emploi local et la collaboration entre acteurs publics, entreprises et communautés, le projet contribuera à renforcer le sentiment d'appartenance et la participation active des populations au développement régional.

En somme, la phase de travaux du projet aura un impact social positif notable à travers la création d'emplois, le renforcement du tissu économique local et la valorisation des compétences, contribuant ainsi à l'amélioration du bien-être des populations et de la région.

2.6.1.2 Impacts sociaux positifs pendant la phase exploitation

La phase d'exploitation de l'aéroport, après extension et modernisation, générera des impacts sociaux positifs durables, contribuant au développement économique, social et touristique de la région. Ces retombées se traduiront par une amélioration des conditions de vie, la création d'emplois permanents, le renforcement de l'attractivité internationale et la consolidation du rôle stratégique dans le réseau aéroportuaire national.

- **Création d'emplois durables** : La mise en service des nouvelles installations entraînera la création d'emplois permanents dans la gestion aéroportuaire, la maintenance, la sécurité, les services techniques et administratifs, ainsi que dans les activités commerciales (boutiques, restauration, transport, services aux passagers). Ces emplois contribueront à la stabilité économique des ménages et à la réduction du chômage local.
- **Renforcement des compétences et professionnalisation du personnel** : L'exploitation d'infrastructures modernes nécessitera du personnel formé aux nouvelles technologies, à la sûreté aérienne, à la gestion énergétique et à la maintenance intelligente. Cela favorisera la montée en compétence des travailleurs locaux et encouragera la formation continue.
- **Dynamisation du secteur touristique et économique** : L'amélioration de la capacité d'accueil et de la qualité des services aéroportuaires renforcera l'attractivité, augmentant les flux touristiques et les investissements dans les secteurs de l'hôtellerie, de la restauration, de l'artisanat et des transports.
- **Valorisation de l'image** : Les nouveaux aéroports, modernes et performants, amélioreront la perception internationale des villes concernées et contribueront au positionnement comme destinations touristiques et d'affaires de premier plan au Maroc et en Afrique du Nord.

- **Soutien aux activités économiques locales** : Les services associés à l'exploitation (nettoyage, maintenance, restauration, transport, logistique) bénéficieront aux entreprises locales, stimulant l'économie régionale et favorisant les partenariats public-privé.
- **Amélioration de la qualité de service et du confort des passagers** : Les nouvelles infrastructures permettront une meilleure fluidité des opérations, un confort accru pour les voyageurs et une expérience utilisateur améliorée, renforçant la satisfaction des passagers et la réputation des aéroports.
- **Renforcement de la sécurité et de la sûreté aéroportuaire** : La modernisation des systèmes de contrôle, de balisage et de surveillance garantira un haut niveau de sécurité pour le personnel, les passagers et les populations riveraines, contribuant à la confiance du public et à la stabilité sociale.

En conclusion, la phase d'exploitation des aéroports concernées par cette étude constituera un levier durable de développement social et économique pour les régions, en renforçant la connectivité, l'emploi, la sécurité et la compétitivité du territoire.

2.6.2 Impacts sociaux négatifs du projet⁽⁶⁾

2.6.2.1 Impacts négatifs pendant la phase travaux

La phase de construction des projets de modernisation et d'extension des aéroports, bien qu'essentielle pour la modernisation des infrastructures, pourrait engendrer plusieurs impacts sociaux négatifs temporaires. Ces effets sont principalement liés aux nuisances du chantier, aux risques professionnels et à la perturbation des conditions de vie des populations avoisinantes.

- **Nuisances sonores et vibratoires** : Les travaux de terrassement, de nivellement et d'aménagement des pistes généreront un niveau sonore élevé et des vibrations importantes dues à l'utilisation d'engins lourds (bulldozers, compacteurs, camions, grues). Ces nuisances peuvent affecter le confort des travailleurs et provoquer une gêne perceptible pour les habitants des zones proches des différents chantiers.
- **Émissions de poussières et dégradation temporaire de la qualité de l'air** : Le déplacement des sols, la manipulation des matériaux et le trafic intense des véhicules des chantiers provoqueront une augmentation des émissions de poussières et de particules fines, susceptibles d'affecter la santé respiratoire des ouvriers et des populations riveraines.
- **Risques pour la santé et la sécurité des travailleurs** : Le personnel des chantiers sera exposé à divers risques professionnels, notamment les accidents mécaniques (chutes, collisions, électrocutions), les troubles liés au bruit et aux vibrations, ainsi que les risques d'irritation ou d'intoxication dus à la manipulation de substances dangereuses (carburants, huiles, solvants, poussières).
- **Gestion des déchets de chantier** : Les travaux généreront d'importantes quantités de déchets inertes et dangereux (huiles usagées, emballages, ferrailles, bétons). En cas de mauvaise gestion ou de

⁶ Section à compléter avec les données finalisée de l'aéroport de Fès dans la version mise à jour

stockage inadéquat, ces déchets peuvent engendrer des nuisances visuelles, des risques sanitaires ou une pollution des sols et des eaux.

- **Perturbation de la mobilité locale** : L'intensification du trafic des camions et engins de chantier peut provoquer des congestions temporaires, une dégradation des routes existantes et un accroissement du risque d'accidents, affectant aussi bien les usagers de la route que les riverains.
- **Risques d'atteinte à la quiétude du voisinage** : Le va-et-vient des véhicules, les vibrations, les émissions sonores et la poussière peuvent perturber le quotidien des populations proches du site, notamment en matière de confort de vie, de santé et de sécurité routière.
- **Pression sur les infrastructures locales** : L'afflux de travailleurs temporaires et d'activités logistiques peut exercer une pression sur les services de base (eau, électricité, assainissement) et sur les infrastructures locales, particulièrement dans les zones situées à proximité du chantier.

Afin de réduire ces impacts, des **mesures d'atténuation** seront mises en œuvre, notamment : le contrôle régulier des émissions de poussières, la limitation des horaires de travail bruyants, la gestion sécurisée des déchets, la sensibilisation du personnel aux règles de sécurité, ainsi que la coordination avec les autorités locales pour la régulation du trafic et la protection des riverains.

2.6.2.2 Impacts négatifs pendant la Phase exploitation

La phase d'exploitation des projets de modernisation et d'extension des aéroports, bien que génératrice d'impacts socioéconomiques positifs, pourrait également entraîner certains effets négatifs, principalement liés à l'augmentation du trafic aérien et terrestre, aux nuisances environnementales et aux risques liés à la sécurité et à la santé publique. Ces impacts sont de nature continue et nécessitent un suivi rigoureux.

- **Nuisances sonores et qualité de vie des riverains** : L'accroissement du nombre de vols, le trafic au sol des aéronefs et la circulation accrue des véhicules dans les enceintes aéroportuaires peuvent générer des niveaux de bruit élevés, susceptibles de perturber la quiétude et le bien-être des habitants des zones avoisinantes. Ces nuisances peuvent provoquer du stress, des troubles du sommeil et une dégradation progressive de la qualité de vie.
- **Émissions atmosphériques et qualité de l'air** : L'intensification du trafic aérien et routier induira une augmentation des émissions de gaz à effet de serre et de polluants atmosphériques (CO₂, NO_x, particules fines). Ces émissions peuvent avoir des effets sur la santé des travailleurs et des populations proches, en particulier les personnes vulnérables (enfants, personnes âgées, malades chroniques).
- **Production et gestion des déchets** : L'exploitation des aéroports génère continuellement divers types de déchets (ménagers, industriels, spécifiques aux activités aéroportuaires). Une gestion inappropriée pourrait entraîner des risques sanitaires, des nuisances olfactives et une pollution des sols ou des eaux.
- **Gestion des eaux usées et pluviales** : En cas de dysfonctionnement ou de défaut d'entretien des systèmes de drainage et d'assainissement, des risques d'inondation ou de contamination des nappes phréatiques pourraient survenir, affectant la salubrité des zones environnantes.
- **Risques sanitaires et sécuritaires** : L'afflux permanent de passagers et de personnels accroît les risques d'accidents (au sol, sur les pistes ou dans les bâtiments), ainsi que la probabilité d'incidents sanitaires, notamment liés à la transmission de maladies infectieuses. Des cas isolés de tensions

sociales, de violences ou d'actes de malveillance peuvent également se produire dans les espaces publics fréquentés.

- **Pression sur les infrastructures et les services urbains :** L'augmentation du flux de passagers et des activités économiques autour de l'aéroport peut générer une pression accrue sur les infrastructures locales (routes, assainissement, énergie) et sur les services publics (sécurité, santé, transport).
- **Risque de marginalisation de certains groupes :** Le développement rapide des zones aéroportuaires peut entraîner une hausse du coût de la vie et de l'immobilier dans les quartiers avoisinants, risquant d'exclure certaines populations à faibles revenus.

2.6.2.3 Mesures d'atténuation des effets négatifs pendant la phase des travaux

Parmi les mesures d'atténuation et de bonification sociale des impacts négatifs sur le milieu social et humaine, on note :

- Réalisation des rencontres et contacts avec les PAPs pour les informer des résultats des études de manière transparente et détaillée.
- Assistance et accompagnement des personnes vulnérables.
- Le recrutement de la main d'œuvre par les entreprises chargées des travaux doit être ouvert à toutes les personnes locales vivant dans les villes, localités et douars concernées par les travaux, notamment lorsqu'il s'agit de main d'œuvre non qualifiée. Il est donc essentiel que le recrutement obéisse à un processus de sélection inclusif, transparent et qui respecte le principe de l'équité. La prise en compte du genre et des personnes et groupes vulnérables est aussi un aspect important à considérer dans le processus de recrutement.
- Les populations affectées et autres parties prenantes doivent avoir les mêmes chances, jouir des mêmes droits et autres avantages générés par la mise en œuvre du projet. Il est nécessaire de promouvoir l'intégration parfaite de toutes les parties prenantes qui doivent être informées et consultées afin que leurs avis et préoccupations soient dûment pris en compte.
- Mettre sur pied un programme de communication pour informer la population des travaux (horaire, localisation, durée) par le biais de pancartes informatives. La communication doit évoluer en fonction des étapes des projets et être adaptée au contexte social de chacune des parties prenantes, notamment celles influentes. Elle s'adressera non seulement aux populations affectées, mais à toutes les entités intéressées ou susceptibles d'apporter leur soutien à la réalisation du projet, telles que l'administration, les autorités locales et /ou régionales, les organisations de la société civile ou communautaires de base, etc.
- La négociation d'une entente préalable avec les exploitants touchés par les travaux et respecter les engagements de cette entente ;
- Mise en place du mécanisme d'expression, d'enregistrement et de traitement des plaintes et vérifier qu'il est fonctionnel et efficient.
- Pour assurer la sécurité des PP, il serait utile d'organiser des activités d'information et de sensibilisation, mais aussi de baliser les emprises, ou encore créer des postes de surveillants pour prévenir les risques d'accidents ou éventuellement d'agressions, ou d'occupation anarchique des environs immédiats de certains chantiers ;

- Pour atténuer le risque lié au désagréments/dégâts/révoltes, Il est ainsi recommandé de :
 - Veiller à l'application et au suivi des mesures de réduction des nuisances contenues dans le PGES de chaque projet ;
 - Prendre en compte ces aspects dans l'ingénierie de travaux ;
 - Mettre en place des campagnes de sensibilisation des riverains pendant les travaux sur les attitudes et comportement à adopter notamment en termes de recours au MGP en cas de pollution, gêne et dégâts matériels et accidents ;
 - Délimiter et matérialiser l'emprise des travaux ;
 - S'assurer que les entreprises respectent les prescriptions techniques et normes de sécurité lors des travaux ;
 - S'assurer que ces aspects soient inscrits dans les cahiers des charges des entreprises ;
 - Mettre en place un dispositif efficace de collecte et de remontée des griefs ;
 - Impliquer les autorités locales dans la surveillance et le suivi des travaux.
- Pour les dommages causés aux routes et trafic et les travaux des traversées des routes, pistes, etc., il est recommandé de :
 - Respecter la réglementation en vigueur.
 - Respecter la capacité portante des routes régionales et nationales.
 - Concevoir l'horaire des activités de transport et des travaux de construction de façon à ne pas perturber la circulation routière.
 - Utiliser une signalisation adéquate sur les routes empruntées au moment des travaux.
 - Utiliser des barrières de sécurité et balisage dans les zones de travaux.
 - Procéder au nettoyage de la chaussée pour limiter l'émission de poussières par temps sec et l'accumulation de boue par temps pluvieux.
 - Réparer immédiatement tout dommage qui pourrait être fait aux routes et à toute infrastructure existante.
 - Les travaux de traversée de routes et pistes importantes doivent être réalisés conformément aux prescriptions de la Direction des Routes.
 - Reconstituer selon les prescriptions de la Direction des Routes, la chaussée ainsi que les accotements et les fossés après la fin des travaux.
 - Exécuter les franchissements des pistes et routes par déviation en assurant une signalisation adéquate et les dispositifs de sécurité vis-à-vis de la circulation.
 - La traversée des seguias et caniveaux sera par conduite en acier galvanisé, enrobée dans du béton.
 - En milieu urbanisé, nettoyer les rues empruntées par les véhicules afin d'y enlever toute accumulation de matériaux meubles et autres débris.

2.6.2.4 Mesures d'atténuation des effets négatifs pendant la Phase exploitation

Durant la phase d'exploitation des projets de modernisation et d'extension des 3 aéroports, plusieurs mesures d'atténuation seront mises en œuvre afin de réduire les effets négatifs identifiés, notamment ceux liés aux nuisances sonores, à la qualité de l'air, à la sécurité, à la gestion des déchets et aux risques techniques.

Concernant les nuisances sonores et la pollution de l'air dues au trafic aérien et routier, un suivi régulier de la qualité de l'air et du bruit sera assuré à l'intérieur et aux abords des aéroports. L'entretien des équipements et des véhicules sera effectué de manière systématique afin de limiter les émissions polluantes. Par ailleurs, des équipements économes en énergie et moins bruyants seront privilégiés, et les trajectoires de vol seront optimisées pour réduire les nuisances sonores, notamment en période nocturne.

En ce qui concerne la pollution des eaux, l'entretien régulier et la surveillance du réseau d'assainissement et de drainage seront garantis. Des dispositifs de contrôle des rejets liquides seront installés, afin d'éviter toute contamination des nappes phréatiques ou des eaux de surface.

Pour réduire les risques liés à la sécurité des usagers et du personnel, la zone aéroportuaire fera l'objet d'une surveillance renforcée et d'une sécurisation permanente. Le site sera clôturé et doté d'une signalisation claire et durable. Des consignes strictes de sécurité et de circulation seront appliquées, et le personnel bénéficiera de formations régulières en matière de prévention des risques et de gestion des situations d'urgence.

S'agissant des risques techniques, notamment ceux liés aux incendies, aux carburants et aux équipements, un Plan de Sécurité Incendie et d'Urgence (PSI) sera mis en œuvre et régulièrement actualisé. Toutes les installations seront vérifiées périodiquement pour garantir leur conformité aux normes de sécurité nationales et internationales. Des inspections techniques régulières seront réalisées sur les équipements de stockage, les systèmes électriques et les infrastructures critiques.

En matière de gestion des déchets, un système intégré sera instauré pour assurer le tri à la source, la traçabilité et l'élimination des déchets selon des filières agréées. Le personnel sera formé et sensibilisé à la gestion responsable des déchets et au recyclage, afin de minimiser les risques sanitaires et environnementaux.

Enfin, pour prévenir les risques sanitaires et sociaux, notamment ceux liés à la forte fréquentation des aéroports, des protocoles sanitaires rigoureux seront appliqués. Des dispositifs médicaux et de premiers secours seront disponibles en permanence, et des actions de sensibilisation sur la santé, la sécurité et la non-discrimination seront organisées pour le personnel et les usagers.

En complément, un système de suivi social et environnemental sera mis en place pour assurer la surveillance continue des indicateurs clés (bruit, air, sécurité, déchets) et permettre des ajustements rapides. La communication et la concertation avec les autorités locales et les populations riveraines seront maintenues, afin d'assurer une gestion participative et transparente des impacts sociaux liés à l'exploitation de l'aéroport.

3 Cadre réglementaire et institutionnel

Le présent P3P s'appuie sur la réglementation nationale Marocaine en matière de participation, d'information et de consultation des parties prenantes et les politiques de la BAD en matière d'engagement des parties prenantes.

3.1 Cadre réglementaire et institutionnel national

3.1.1 Cadre réglementaire national

Le cadre législatif et réglementaire national relatif à la communication et à la consultation publique, tel qu'il a été notamment stipulé par la nouvelle constitution de 2011, accorde une grande attention à :

- La consultation et la participation des populations dans l'élaboration et le suivi des programmes (articles 136 et 139) ;
- Les principes d'équité et de non-discrimination, l'égalité femme-homme (article 19) et l'inclusion des personnes à besoins spécifiques (articles 34).
- La présentation des pétitions (article 15) ;
- L'accès à l'information (article 27) ;
- La gestion des doléances (article 156).

Les lois en vigueur et les mécanismes en rapport avec la consultation publique au niveau national concernent notamment :

- La loi organique 44-14 promulguée en juillet 2016 qui détermine les conditions et les modalités d'exercice de ce droit de présenter des pétitions aux pouvoirs publics ;
- Le portail national des réclamations « Chikyae.ma » qui est une vitrine publique de dépôt de griefs,
- La loi 31-13 marocaine sur l'accès à l'information.
- La loi n°12-03 relative aux Etudes d'Impact sur l'Environnement (EIE) devenue la référence législative nationale d'application du principe de l'étude d'impact.

D'un autre côté, le régime marocain de protection sociale couvre tous les employés du public ou du privé en leur assurant une protection contre les risques de maladie maternité, invalidité, vieillesse, survie, décès, chômage et il en leur servant des prestations familiales. L'assurance accident du travail-maladies professionnelles est obligatoire pour tous. Depuis peu, les travailleurs indépendants et les personnes non salariées exerçant une activité libérale sont couverts par le régime d'assurance maladie obligatoire (AMO) et le régime des pensions à travers :

- La loi 98-15 relative à l'Assurance Maladie Obligatoire de base pour les catégories des professionnels, des travailleurs indépendants et des personnes non-salariés exerçant une activité libérale,
- La loi n° 99-15 instituant un régime de pensions pour les catégories des professionnels, des travailleurs indépendants et des personnes non-salariés exerçant une activité libérale.

En fin, le code du travail tel qu'il est stipulé par la loi 65-99 constitue est le texte législatif qui édicte l'ensemble des règles relatives à l'organisation des relations sociales au sein de l'entreprise et dans le domaine du travail.

La protection sociale désigne tous les mécanismes de prévoyance collective, permettant aux individus de faire face aux conséquences financières des risques sociaux. Elle repose généralement sur deux socles « l'assurance sociale » et « l'assistance sociale ». A cet effet, le P3P prévoit l'assurance sociale de tous les travailleurs des entreprises travaux/fournisseur/prestataires de services (comme PP intéressées) et promouvoir l'accompagnement social et économique des parties prenantes affectées et celles vulnérables.

Aujourd'hui, la protection sociale devient un instrument privilégié pour atteindre les Objectifs de Développement Durable (ODD). La réforme du système de protection sociale au Maroc est l'une des priorités du Programme du Gouvernement 2017-2021. En effet, il est stipulé dans l'article 31 de la Constitution que l'Etat, les établissements publics et les collectivités territoriales œuvrent à la mobilisation de tous les moyens disponibles pour faciliter l'égal accès des citoyennes et des citoyens aux conditions leur permettant de jouir du droit aux soins de santé, à la protection sociale, à la couverture médicale et à la solidarité mutualiste ou organisée par l'Etat.

A cet effet, La loi-cadre n° 09.21 du 22 chaâbane 1442 (5 Avril 2021) relative à la protection sociale, constitue une étape clé dans la mise en œuvre des orientations de Sa Majesté le Roi Mohamed VI que Dieu le glorifie, relatives à la généralisation de la couverture sociale au profit de tous les marocains à l'horizon 2025.

3.1.2 Cadre institutionnel national

Le projet PDRAP est préparé, mis en œuvre et exécuté par une structure institutionnelle conçue dans le double souci de garantir l'efficacité et l'implication de l'ensemble des parties prenantes au niveau central, régional et local

- Ministre de la Transition énergétique et du Développement durable
- Ministère de l'Équipement et de l'eau
- Ministère de tourisme de l'Artisanat et de l'Economie Sociale et Solidaire
- Ministère de l'Intérieur
- Ministère de l'Agriculture, de la Pêche Maritime, du Développement Rural et des Eaux et Forêts
- Ministère de la Santé et de la protection sociale
- Ministère de l'Inclusion économique, de la Petite entreprise, de l'Emploi et des Compétences
- Ministère de l'Aménagement du territoire national, de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Politique de la ville
- Ministère de l'Économie et des Finances
- L'Office National des Aéroports (ONDA)

(i) les services centraux

- Les services centraux de l'ONDA chargés du suivi de la mise en œuvre des différents volets du projet

(ii) les services régionaux et provinciaux

- Les autorités régionales et provinciales (Wali, Préfecture, Caïd, Mquadem, CHikh, les responsables administratives des régions, des préfectures, des Caïdat, etc.) ;

(iii) les services régionaux et provinciaux

- Les autorités territoriales (communes/ municipalités) des zones bénéficiaires de ces projets ; (Président de la commune)
- Les populations et les communautés bénéficiaires du service de l'aéroport
- Les populations affectées positivement et négativement par la réalisation de ce projet (propriétaires des terrains, exploitants agricoles, propriétaires d'arbres et riverains etc.).
- Les autres entités affectées par la réalisation de ces projets : incluent toutes les entités et communautés impliquées et indirectement affectées notamment : les acteurs institutionnels, y compris les services départementaux et l'administration territoriale et autres entités qui assurent le contrôle de l'utilisation des ressources naturelles et la protection de l'environnement, la santé et la sécurité des communautés, le bien-être humain, la protection sociale et l'emploi, etc. ; les fournisseurs de services, de biens et de matériaux qui seront intéressés par les travaux de manière plus large ;
- Les entreprises en charge des travaux qui seront mandatées ;
- L'Assistance technique engagée par l'ONDA chargée de l'accompagnement technique et social des projets.
- Les PP qui peuvent servir de relais de communication à savoir :
 - Les acteurs de la vie sociale locale (individus ou associations) : les autorités publiques, les ONG, les associations caritatives, les associations locales clés, les organisations religieuses, les autorités morales, les syndicats, les employeurs, les enseignants, etc.
 - Les collectivités territoriales ainsi que les communautés riveraines qui peuvent bénéficier d'opportunités de travail, d'emploi et de formation découlant du Projet, et de l'amélioration des infrastructures sociales et de transport dans les zones desservies par le Projet ;
 - Les organisations de la société civile régionale et locale qui poursuivent des intérêts environnementaux et socio-économiques ainsi que la médiation et la protection des droits des communautés et peuvent devenir des partenaires de l'UCP dans la réalisation du Projet ;
 - Les médias régionaux et locaux et les groupes d'intérêt associés, y compris les médias parlés, écrits et audiovisuels ainsi que leurs associations

3.2 Exigences de la BAD en matière de participation des parties prenantes

À travers son système de sauvegardes intégré (SSI), la BAD prévoit un certain nombre de principes et d'obligations pour garantir la consultation et la participation des parties prenantes dans la planification et la mise en œuvre des projets.

La **Politique de diffusion et d'accès à l'information (mai 2013)** : Cette politique vise à : i) maximiser la diffusion des informations en possession du Groupe de la Banque et à limiter la liste d'exceptions; ii) faciliter l'accès à l'information sur les opérations de la BAD et son partage avec un spectre large de parties prenante ; iii) promouvoir la bonne gouvernance, la transparence et la responsabilité ; iv) améliorer l'efficacité de la

mise en œuvre et mieux coordonner les processus de diffusion de l'information ; v) faire mieux connaître la mission, les stratégies et les activités globales du Groupe de la Banque ; vi) appuyer le processus consultatif ; et vii) renforcer l'harmonisation avec les autres institutions de financement du développement dans le domaine de la diffusion de l'information. Les objectifs de cette politique sont de faciliter la participation des populations locales concernées par les projets financés par le Groupe de la Banque, y compris les organisations non gouvernementales (« ONG ») éligibles reconnues par le Groupe de la Banque et les autres organisations communautaires prenantes.

Le Manuel de consultation et de participation des parties aux opérations de la Banque (2001) : Pour la BAD, la participation est essentielle à l'accomplissement de ses objectifs primordiaux de réduction de la pauvreté et de développement durable. La participation des parties prenantes peut améliorer la qualité, l'efficacité et la durabilité des projets de développement et raffermir l'engagement des gouvernements, des bénéficiaires et autres parties prenantes. Le manuel lui-même élaboré de manière participative, fournit les directives sur lesquelles s'appuyer. Quant aux parties prenantes, il s'agit des personnes/communautés qui peuvent (directement ou indirectement, positivement ou négativement) toucher ou être touchées par les résultats des projets ou programmes. Les questions d'égalité homme/femme sont fondamentales dans la participation. Les organisations non-gouvernementales (ONG) et les organisations à base communautaire (OBC) qui représentent les pauvres et les femmes sont des parties prenantes importantes dans les opérations appuyées par la Banque.

Le Mécanisme de gestion des griefs et de recours du client au niveau pays : La Banque s'engage à s'assurer que les clients établissent des mécanismes locaux de gestion des griefs et de recours crédibles forts et indépendants pour participer à la résolution des griefs et des problèmes des personnes affectées par les impacts environnementaux et sociaux du projet.

Le Mécanisme indépendant d'inspection (MII) : Le mandat du Mécanisme indépendant d'inspection de la Banque est de fournir aux personnes qui sont, ou qui sont susceptibles d'être affectées négativement par les projets financés par le Groupe de la Banque, pour cause de violation des politiques et procédures du Groupe, la possibilité de demander à la Banque de se conformer à ses propres politiques et procédures. Les demandeurs chercheront d'abord à régler leurs plaintes avec la Direction de la Banque ; mais si, de leur point de vue, la Direction de la Banque n'a pas traité convenablement leurs plaintes, ils pourront soumettre leurs demandes au MII. Le MII se compose de deux phases séparées mais liées : (1) une phase de résolution des griefs ou des problèmes, conduite par le CRMU qui fait rapport directement au Président de la Banque, dont l'objet est d'aider les personnes affectées par les projets à trouver des solutions à leurs problèmes et (2) une phase d'examen de la conformité, conduite par un panel de trois membres appartenant au fichier d'experts du MII.

Le Cadre d'engagement consolidé avec les organisations de la société civile (Juillet 2012) : Ce cadre d'engagement fait partie des nouveaux mécanismes et stratégies de la BAD, permettant de mieux saisir et intégrer les aspirations des citoyens africains. Il traduit l'engagement de la BAD à plus de transparence et de responsabilité envers ses pays membres et le public. Le cadre propose quatre domaines de collaboration avec les OSC susceptibles de présenter un intérêt majeur : les mesures de sauvegarde environnementale et sociale, le mécanisme indépendant d'inspection, l'action menée dans les PMR fragiles et le travail de proximité et de communication. Les organisations non-gouvernementales (ONG) et les organisations à base communautaire (OBC) sont des parties prenantes importantes dans les opérations appuyées par la Banque. L'idéal serait que

les parties prenantes soient identifiées et invitées à contribuer à la conception du projet dès les premières étapes d'identification et durant la mise en œuvre.

Les Procédures d'Évaluation Environnementale et Sociale (PEES) : Les Procédures d'évaluation environnementale et sociale de la Banque (approuvées en 2001) ont été révisées afin de refléter la mise à jour des informations, des processus améliorés et des nouvelles connaissances contenues dans le Système de Sauvegarde Intégré (SSI). Elles concernent également les limites des procédures existantes et fournissent une base solide pour l'opérationnalisation du système de sauvegarde intégré. Elles détaillent les procédures spécifiques que la Banque et ses emprunteurs ou les clients doivent suivre pour s'assurer que les opérations financées par la Banque sont conformes aux exigences des Sauvegardes Opérationnelles (SO) à chacune des étapes du cycle des projets de la Banque. Les procédures d'évaluation environnementale et sociale sont ainsi applicables tout au long du cycle du projet, avec des tâches différenciées à effectuer, rôles et responsabilités distinctes pour la Banque, ses emprunteurs et les clients.

Les Sauvegardes Opérationnelles n°1 «Évaluation et gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux» et n°10 «Engagement des Parties Prenantes et diffusion de l'information» : parmi les objectifs spécifiques des deux SO figure notamment celui « d'assurer la participation des intervenants au cours du processus de consultation afin que les communautés touchées et les parties prenantes aient un accès opportun à l'information concernant les opérations de la Banque, sous des formes appropriées, et qu'elles soient consultées de façon significative sur les questions qui peuvent les toucher ». La SO1 souligne par ailleurs que la consultation des parties prenantes doit être précédée par une diffusion de l'information environnementale et sociale adéquate pour garantir que les participants soient pleinement informés. La SO1 stipule que l'emprunteur ou le client a la responsabilité de réaliser des consultations adéquates avec les communautés susceptibles d'être affectées par les impacts environnementaux et sociaux, et avec les acteurs locaux, et d'en fournir les preuves. L'emprunteur et le client sont tenus d'obtenir le large soutien des communautés. La SO 2 fixe les objectifs, principes et exigences de la consultation et la participation du public. En effet, ce processus d'engagement comporte les exigences suivantes :

- L'implication des instances représentatives et les organisations de la société civile, ainsi que les membres des communautés vulnérables eux-mêmes ;
-
- L'inclusive d'une manière socialement et culturellement appropriée ;
- Un délai suffisant aux processus décisionnels des communautés vulnérables ;
- L'expression des points de vue des groupes vulnérables, leurs préoccupations et propositions, dans les langues et modes de leur choix, sans manipulation externe, ingérence, coercition, ou intimidation ;
- Le respect de la culture, des connaissances et pratiques des communautés vulnérables.

3.3 Comparaison du cadre national et du cadre de la BAD

En plus des objectifs partagés entre le cadre national d'engagement des parties prenantes et celui de la BAD, dont le but ultime est d'arriver à une implication générale des parties prenantes garantissant la durabilité du projet, les deux cadres ont un ensemble de similitudes et de divergences. Le tableau suivant présente une comparaison entre les deux cadres :

Tableau 2 : Comparaison entre le cadre national et les exigences du SSI de la BAD

	Cadre national		SSI de la BAD
Description des risques E&S nécessitant l'engagement des PP	Non prévue	Le cadre national exige, à travers l'étude d'impact sur l'environnement dans le cadre des projets assujettis, la description des risques environnementaux nécessitant l'engagement du porteur de projet	Le SSI de la BAD, à travers les différents documents élaborés en amont du P3P, décrit les risques E&S nécessitant l'engagement des PP
Identification des PP	Ne concerne que les PP en relation directe avec le projet	Le cadre national n'identifie que les parties prenantes en relation directe avec le projet	Le cadre de la BAD s'étend sur l'ensemble des parties prenantes susceptibles d'être intéressées ou affectées par le Projet. Le cadre de la BAD fait ressortir aussi les PP affectées et vulnérables
Analyse des PP et leur niveau d'implication	Non prévue	Le cadre national traite l'ensemble des PP à pas égale et de la même façon	Le cadre de la BAD privilégie une catégorisation et classification des PP
Processus de consultation des PP	Non Prévue	La consultation des PP n'est pas systématique et dépend de la consistance du projet La consultation des PP n'est pas forcément directe	La consultation des PP est systématique La consultation se fait de manière rapprochée avec les PP
Plan de mobilisation et d'engagement des PP	Non prévue	Le cadre national n'exige pas un plan de mobilisation et d'engagement des parties prenantes.	La cadre de la BAD exige un plan de mobilisation et d'engagement des parties prenantes intégrant les aspect VBG/VCE et un système de gestion des plainte

	Cadre national		SSI de la BAD
Dispositions pour la mise en œuvre du P3P	Non prévue	Le cadre national ne met pas en place un mécanisme de suivi et d'évaluation indépendant	Le cadre de la BAD exige un suivi et évaluation du P3P permettant de s'assurer sur sa mise en œuvre

Ainsi, le présent P3P permet de rattraper le gap entre le cadre national et les exigences de la BAD.

4 Cartographie des parties prenantes du projet

L'identification des parties prenantes est un élément essentiel du processus d'engagement des parties prenantes et de l'élaboration d'activités et de mesures pertinentes qui tiendront compte des caractéristiques et des intérêts des parties prenantes. Une distinction est faite entre les communautés affectées ou bénéficiaires, qui subiront les impacts directs et indirects du projet, et les parties prenantes institutionnelles, qui ont un rôle dans la gestion et l'approbation du projet.

4.1 Méthodologie

4.1.1 Définition et catégories des parties prenantes

Les parties prenantes des projets sont définies comme des individus, des groupes ou d'autres entités qui sont susceptibles d'affecter et/ou d'être affectés directement ou indirectement, positivement ou négativement par les projets. En d'autres termes ce sont tous les acteurs qui ont de l'influence et/ou de l'intérêt particulier sur le cours du projet qui :

- Peuvent avoir un intérêt dans le projet (« parties intéressées »). Elles comprennent des individus ou des groupes ayant un intérêt dans le projet et qui ont le potentiel d'influencer les résultats des projets de quelque manière que ce soit. Cette catégorie englobe par exemple les autorités gouvernementales locales ou nationales, les politiques, les médias, les responsables religieux, les groupes et organisations de la société civile avec leurs intérêts spéciaux, les entreprises, les syndicats des transporteurs, etc. ;
- Sont impactés ou susceptibles d'être affectés directement ou indirectement, positivement ou négativement par les projets en raison de ses effets réels ou des risques qu'il peut présenter pour le milieu biophysique, la santé, la sécurité, les pratiques culturelles, le bien-être ou les moyens de subsistance de ces personnes (également connu sous le nom de « parties affectées »).

Toutefois, pour une bonne collaboration du projet avec les parties prenantes, durant toute la durée de vie de ce dernier, il est crucial de procéder à une identification de personnes au sein des groupes à même d'agir en qualité de représentants légitimes de leurs groupes respectifs, c'est-à-dire les personnes auxquelles les membres du groupe ont confié leurs intérêts.

Par ailleurs, ces représentants identifiés peuvent, d'une part, fournir au projet des informations utiles sur les contextes locaux, et d'autre part, constituer le principal canal de diffusion de l'information sur les projets auprès des communautés. La légitimité de ces représentants découle à la fois de leur statut d' élu officiel et de leur statut social et largement soutenu au sein de la communauté qui leur permet d'agir en tant que points de contact dans l'interaction entre les projets et ses parties prenantes.

Pour les besoins de l'analyse, ces parties prenantes ont été regroupées dans les trois catégories suivantes :

1. Les parties prenantes affectées - personnes, groupes et autres entités dans la zone du projet qui sont directement impactées (effectivement ou potentiellement, positivement ou négativement) par les projets et / ou qui ont été identifiées comme les plus susceptibles d'être affectées par les projets 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 ;

2. Les parties prenantes intéressées - individus / groupes / entités qui pourraient ne pas ressentir directement les impacts des Projets mais qui considèrent ou perçoivent leurs intérêts comme étant affectés par les Projets et / ou qui pourraient affecter le Projet et le processus de ses mise en œuvre d'une manière ou d'une autre et ;
3. Les groupes vulnérables - Personnes susceptibles d'être touchées de manière disproportionnée ou davantage défavorisées par les Projets 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.

4.1.2 Processus d'identification des parties prenantes

Aux fins d'un engagement efficace et personnalisé, les parties prenantes du projet sont identifiées afin de comprendre leurs besoins, leurs préoccupations et leurs attentes en termes de participation, ainsi que leurs priorités et leurs objectifs concernant le projet.

Les parties prenantes sont identifiées suivant plusieurs critères :

- La nature des activités,
- Les zones d'influence des projets, c'est-à-dire les zones géographiques dans lesquelles les projets risquent de causer des impacts, et par conséquent les environs dans lesquels les personnes et les groupes pourraient être affectés.
- La nature des impacts éventuels, et par conséquent, les types d'individus, de groupes d'individus, d'institutions gouvernementales ou non gouvernementales qui peuvent avoir un intérêt sur le sujet,
- Les intérêts et attentes des parties prenantes des projets.

L'identification de toutes les parties prenantes est une nécessité, parce qu'elles peuvent jouer un rôle important dans la mise en œuvre des Projets (bénéfices, opportunités et risques sociaux, économiques, environnementaux, etc.).

La liste des parties prenantes présentée est établie sur la base des informations actuelles des Projets et contenues dans les rapports d'études techniques et d'évaluation environnementale et sociale. Cette liste est susceptible d'évoluer en fonction du cycle de projet et des faits et actes qui se produiront. L'UCP devra alors procéder à sa mise à jour régulière, car l'identification se fera de façon continue tout au long du projet.

A ce stade, les 3 catégories de parties prenantes suivantes ont été identifiées :

- (i) Les parties prenantes affectées ;
- (ii) Les parties prenantes intéressées ; et
- (iii) Les groupes vulnérables.

Dès lors, identifier l'ensemble des parties prenantes est une nécessité, car elles peuvent jouer un rôle important en termes de bénéfices, d'opportunités et de risques (sociaux, techniques, financiers, etc.). La liste des parties prenantes ci-dessous présentée est établie sur la base des connaissances actuelles du Projet. Elle pourrait être mise à jour à la suite des consultations, car l'identification des parties prenantes se fera de façon continue tout au long du projet.

Par ailleurs, il est particulièrement important d'identifier les personnes et les groupes qui peuvent avoir plus de difficultés à participer et ceux susceptibles d'être affectés inégalement ou de manière disproportionnée par les Projets, en raison de leur situation marginalisée ou vulnérable.

Ces groupes vulnérables ou marginalisés sont des personnes qui, en vertu de leur genre, appartenance ethnique, âge, handicap physique ou mental, désavantage économique ou statut social ont une participation limitée aux consultations. On s'assure que ces personnes sont dûment représentées, et au besoin seront consultées via d'autres canaux tels que les réseaux différents comme les associations.

Ainsi, la liste des parties prenantes ci-dessous présentée est établie et pourrait être mise à jour périodiquement par les projets, car l'identification des parties prenantes se fera de façon continue tout au long du cycle de vie des projets.

On y indiquera pour chaque partie prenante, le nom et les coordonnées détaillées de son représentant en s'assurant que la personne-contact représente l'intérêt du groupe de façon légitime.

➤ **Pour les Parties Prenantes Intéressées :**

Les parties prenantes intéressées incluent toutes les entités et communautés impliquées et indirectement affectées, notamment :

- Les acteurs institutionnels, y compris les services départementaux et l'administration territoriale et autres entités qui assurent le contrôle de l'utilisation des ressources naturelles et la protection de l'environnement, la santé et la sécurité des communautés, le bien-être humain, la protection sociale et l'emploi, etc. ;
- Les collectivités territoriales (renseigné au niveau du tableau 1) ainsi que les communautés riveraines qui peuvent bénéficier d'opportunités de travail, d'emploi et de formation découlant des Projets, et de l'amélioration des infrastructures sociales et de transport dans les zones desservies par les Projets ;
- Les organisations de la société civile et les autorités locales qui poursuivent des intérêts environnementaux et socio-économiques ainsi que la médiation et la protection des droits des communautés et peuvent devenir des partenaires de l'UCP dans la réalisation des Projets ;
- Les entreprises et fournisseurs de services, de biens et de matériaux qui seront impliqués ou intéressés par les travaux de manière plus large ;
- Le bailleur de fonds et autres institutions financières susceptibles de devenir des partenaires potentiels du projet à l'avenir ;
- Les médias et les groupes d'intérêt associés œuvrant au niveau régional, y compris les médias parlés,

écrits et audiovisuels ainsi que leurs associations (SNRT, médias régionaux et locaux, etc.).

Le tableau qui suit présente la grille de répartition des parties prenantes intéressées.

Tableau 3 : Grille de répartition des parties prenantes

Secteur privé	Secteur public	Société civile	Population	Porteur du Projet	Bailleurs de fonds
- Sociétés privées (entreprise des travaux & bureaux d'études) - Prerataires de services - Fournisseurs	- Services des administrations, autorités régionales, provinciales et territoriales de la zone du projet - Autorités locales - UCP	- Médias locaux et régionaux - ONG - Associations oeuvrant dans le domaine de transport et tourisme dans la commune urbaine du projet	Populations bénéficiaires et Riverains au niveau de la commune urbaine du projet	ONDA	Banque Africaine de Développement (BAD)

➤ **Pour les Parties prenantes affectées**

Les parties prenantes affectées concernent la catégorie de parties prenantes directement affectées par les projets. Ainsi, dans ce groupe, les personnes peuvent être affectées différemment : acquisition involontaire de terres sur les emprises des projets, effets environnementaux (pollutions et nuisances), effets économiques (pertes ou ralentissement de l'activité) et effets sociaux négatifs comme les risques pour la santé et la sécurité induits tout au long de la mise en œuvre des Projets.

Ainsi, en prenant en compte la sphère d'influence des Projets qui va au-delà des emprises des travaux, l'analyse des différents types de risques économiques, sociaux et environnementaux a permis d'identifier les personnes et groupes distincts qu'il convient de dénommer les parties prenantes affectées soit directement ou indirectement.

Les trois (03) catégories de parties prenantes suivantes directement ou indirectement affectées ont été identifiées :

- Les personnes affectées par le projet (PAP), autrement dit, les personnes morales et leurs dépendances, les personnes physiques et leurs ménages qui subiront les impacts positifs et négatifs du projet.
- Les personnes et groupes dont les activités économiques seront perturbées, voire impactées

négalement par les Projets, à savoir les stations de services, les unités commerciales, les services installés au bord de la route et affectés par la réalisation des travaux de pose de conduites et des ouvrages prévus ;

- Les communautés riveraines qui, durant les travaux et au-delà, seront exposées à des risques environnementaux et sociaux y compris des risques d'accident.

➤ **Pour les groupes vulnérables :**

Dans le cadre du projet, la vulnérabilité réfère donc aux difficultés que peuvent rencontrer certaines parties prenantes à s'adapter aux changements qu'il induits, à profiter pleinement de ses bénéfices ou encore à retrouver des conditions et/ ou un niveau de vie équivalents ou supérieurs à ce qui existaient avant les projets.

La vulnérabilité peut donc être de nature physique, psychologique, social et/ou économique.

Par conséquent, le P3P sera l'occasion de mettre en place un processus participatif et inclusif qui permet d'identifier les préoccupations ou priorités en ce qui concerne les impacts du projet, les mécanismes d'atténuation, les avantages, et qui peuvent nécessiter des formes différentes ou distinctes d'engagement.

Dans la zone d'influence des projets, les groupes vulnérables sont principalement ceux dont leur identification a été effectuée par le biais des enquêtes. Les principaux critères qui ont présidé à leur identification sont :

- L'âge ;
- Le niveau d'éducation ;
- Le handicap ;
- La taille du ménage ;
- Le sexe et l'âge du chef de ménage ;
- La situation matrimoniale du chef de ménage ;
- Le nombre d'enfants mineurs en charge ;
- Le revenu du ménage tiré du bien ou de l'activité affectée ;

Toutefois, des discussions avec les représentants des groupes vulnérables et les autorités locales et autres entités communautaires ont été l'occasion d'identifier des actions spécifiques dans le cadre du plan de participation des parties prenantes.

Il existe toute une série d'actions pour répondre aux besoins spécifiques des groupes vulnérables, il s'agit notamment de :

- L'accessibilité pour les handicapés ;
- L'égalité des sexes dans les activités du projet ;
- L'accès à moindre coût aux personnes pauvres ;

- L'assistance des personnes vulnérables durant tout le cycle de vie des projets ;
- Le besoin de création d'emploi pour ces couches vulnérables.

4.2 Cartographie des Parties Prenantes intéressées du Projet

Le tableau suivant fait l'inventaire des PP intéressées par le projet :

Tableau 3 : Inventaire et implication des Parties Prenantes intéressées du Projet

Catégorie	Parties prenantes	Entité	Rôle
Porteur du projet	UCP	Unité de coordination du projet	Coordination de la réalisation des activités du projet dans le respect des délais et dispositions requises Mise en œuvre du P3P Information et implication des parties prenantes Assurance du respect des engagements pris en rapport avec les parties prenantes Veille à la prise en charge des besoins et intérêts des populations Veiller à la transparence du processus Gestion et suivi du mécanisme de gestion des plaintes
Services des administrations, autorités régionales, provinciales et territoriales ⁷	Wilayas, Provinces, Caïdats de l'ensemble des zones du projet	Wali, Gouverneur, Caïd, Cheikh, Mkadem, les élus, les responsables administratifs, etc.	Facilitation de toutes les activités du projet Transmission du contenu du projet aux autorités au niveau local Collaboration dans l'aboutissement des dossiers d'expropriation et d'indemnisation par accord à l'amiable ou par voie judiciaire Accord et/ou validation des tracés, des traversées et des emplacements des ouvrages et des services affectés Fourniture des autorisations de réalisation des travaux dans les domaines routiers, communal, domanial

⁷ Relevant des communes/provinces listées au tableau 1

Catégorie	Parties prenantes	Entité	Rôle
Autorités locales et communes territoriales	Provinces et communes de l'ensemble des zones du projet	Municipalités, communes, centres,	Mise en application des engagements convenus, cessation de terrains, facilitation des activités des entreprises, Gestion de l'environnement local. Planification et aménagement communal. Développement économique et social. Gestion de l'environnement et des ressources naturelles. Facilitation sociale Délivrance des pièces d'exploitation des terres
Populations bénéficiaires	Populations et riverains des collectivités concernées par le projet	Populations	Adhésion aux activités du projet Acceptation des conditions d'accès Appréhension de bonnes pratiques d'exploitations de service pour une pérennité des ouvrages
Organisations de la société civile	Associations d'usage d'eau au niveau des communes concernées par le projet	Associations locales, organisation de la société civile travaillant dans des zones affectées	Défense des intérêts des communautés. Alliés lors des médiations sociales. Intervention dans le processus de gestion des litiges. Appui à la mise en œuvre du plan de communication et à l'accompagnement social.
Media	Radios, télévisions et journaux dans les régions concernées (SNRT)	Radios, Télévisions et Presse locale, régionale et nationale	Diffusion de l'information dans la zone d'étude du Projet et au-delà. Canaux de communication.
Partenaire financier	Bailleur de fonds	La BAD	Appui financier. Supervision des activités du Projet. Garant de la participation des parties prenantes. Contrôle les ressources.

Catégorie	Parties prenantes	Entité	Rôle
Bureau d'études	Assistance technique	Experts de l'AT	Appui à la mise en œuvre du volet technique, social, communicationnel, foncier, environnemental, sécurité, hygiène Assistance et accompagnement des PAPs et groupes vulnérables jusqu'au leurs indemnisations et compensations Appui à la mise en œuvre du MGP Maintien de l'engagement des PP
Entreprises des travaux, prestataires de services	Entreprises en charge de la réalisation des travaux	Définit suite aux appels d'offres	Se conforme aux dispositions E&S du projet Se tient disponible pour toute action de communication l'impliquant comme réalisateur du projet

4.3 Cartographie des Parties Prenantes Affectées du Projet ⁽⁸⁾

Le tableau suivant fait l'inventaire des PP affectées du projet :

Tableau 4 : Inventaires des Parties Prenantes Affectées du Projet

Partie prenante	Régions/Province
Communautés riveraines exposées à des risques environnementaux et sociaux y compris des risques d'accident ;	Collectivités territoriales concernées par les projets : Habitants de Tamsia, des zones périurbaines proche de la RN1, notamment les quartiers en extension vers Moghoghla t Gzenaya, et les habitants de Bouakkaz.
Collectivités territoriales concernées par les projets	Commune de Tamsia Commune de Tanger Medina Commune de Marrakech Ménara Préfectures et conseils régionaux : Souss-Massa, Tanger-Tétouan-Al Hoceima, Marrakech-Safi.
Travailleurs de l'aéroport et sous-traitants	Personnel ONDA, sociétés de sécurité, de nettoyage, de manutention et de restauration opérant dans les trois aéroports.
Opérateurs économiques locaux	Commerçants, taxis, transporteurs touristiques, prestataires de services situés à proximité immédiate des plateformes aéroportuaires.

⁸ Section à renseigner dans la version mise à jour sur la base de la finalisation des données de cet aéroport

Partie prenante	Régions/Province
Institutions publiques techniques	Directions régionales de l'Environnement, de l'Équipement, de la Santé et de l'Intérieur dans les trois régions concernées.
Organisation de la société civile	Associations locales œuvrant dans les domaines de l'environnement, de la jeunesse, du développement local et de l'inclusion socio-économique dans les zones de Temsia, Gzenaya et Ménara.

4.4 Cartographie des Parties Prenantes groupes vulnérables du Projet

Le tableau suivant fait l'inventaire des PP vulnérables :

Tableau 5 : Inventaires des Parties Prenantes vulnérables

Caractéristiques	Entité	PP identifiée
- Personnes âgées (Ages > 65 ans) - Personnes analphabètes - Femme chef de ménage (Divorcée ou Veuve) - Taille du ménage (> 10 personnes) - Nombre d'handicap dans le ménage - Nombre d'enfants mineurs en charge ; - Revenu du ménage tiré du bien ou de l'activité affectée	Collectivités territoriales concernées par les projets	-

5 Analyse des parties prenantes et leur niveau d'implication

L'analyse des parties prenantes est un processus systématique de collecte et d'analyse de données qualitatives ayant pour but de déterminer les personnes et groupes dont les intérêts devraient être pris en compte et ceux à surveiller dans la préparation et la mise en œuvre d'un projet. Elle permet d'augmenter les chances de réussite des projets et de son appropriation par les parties prenantes visées.

En effet, à la suite de leur identification, il s'agit d'analyser le degré d'implication des parties prenantes concernant la réussite du projet, notamment par le biais d'une matrice qui a permis d'adresser entre-autres les questions suivantes :

- L'intérêt des parties prenantes dans les projets ;
- Le soutien des parties prenantes vis-à-vis des projets ;
- L'impact des projets sur les parties prenantes ;
- Les bénéfices que peuvent tirer les parties prenantes des projets et inversement ;
- Les contraintes qui pourraient empêcher les individus ou groupes de participer au processus prévu ;
- L'existence d'organisations actives dans la zone des projets qui œuvrent avec les groupes vulnérables, notamment en termes d'appui et d'assistance ;
- La contribution des parties prenantes des projets ;
- Les actions qui assurent la motivation des parties prenantes à accompagner et collaborer avec les projets.

Le but ultime de cette analyse est de déterminer le niveau d'influence et d'intérêt de chaque partie prenante aux fins d'identifier et de mettre en œuvre les méthodes d'engagement, de consultation et de communication / sensibilisation appropriées pendant la durée des projets.

5.1 Relations entre les parties prenantes

Il existe plusieurs types de relations entre les parties prenantes. Ainsi, on distingue :

- Les relations hiérarchiques entre les administrations, les services techniques, les autorités provinciales, régionales et locales et l'UCP ;
- Les relations professionnelles entre l'UCP et ses partenaires opérationnels notamment les entreprises chargées des travaux, la mission d'assistance technique, bureau de contrôle, bureaux chargés des études ;
- Les relations de partenariat de l'UCP, ses partenaires (notamment les Autorités administratives, les communautés) à travers les représentants des parties prenantes affectées et vulnérables ;
- Les relations de conseil et d'accompagnement entre l'UCP et les organisations communautaires (dignitaires locaux, leaders d'opinion, organisations communautaires de base, organisations de la société civile) ;
- Les liens de communication directe ou indirecte, descendante et ascendante, transversale ou verticale

entre tous les acteurs (public et privé) impliqués dans les Projets ;

- Enfin, pour les communautés locales, il existe des relations directes et formelles à travers leurs organisations.

5.2 Intérêts et influences des parties prenantes

L'intérêt pour la notion de parties prenantes ne vise pas uniquement leur description ; il consiste aussi et surtout à mieux comprendre leurs moyens d'intervenir dans les projets ; en un mot, de comprendre l'influence qu'elles peuvent exercer. L'analyse ci-dessous ne reprend que les parties prenantes qui auront à jouer un rôle direct important (sur la base des évaluations de pouvoir et priorité).

Certes, ils varient d'une catégorie de partie prenante à une autre, et au sein même d'une catégorie de partie prenante mais globalement leur intérêt vis-à-vis du projet est clairement exprimé.

D'une manière générale, les consultations menées lors de la préparation du P3P montrent que toutes les parties prenantes sont engagées à jouer un rôle prépondérant lors de la préparation et la mise en œuvre du projet.

Les intérêts et pouvoirs des parties prenantes vis-à-vis du projet ont été évalués sur trois niveaux simples (élevé, moyen et faible) dépendamment :

- Des moyens qu'elles disposent aux fins d'exercer leur mission dans le cadre des Projets ;
- Des attentes qu'elles ont vis-à-vis des Projets, notamment en termes d'amélioration de leurs conditions économiques et sociales.

L'évaluation a été déduite des entretiens réalisés avec chaque individu et groupe consultés et de leur rôle dans le processus et leurs attentes. Leur pouvoir vis-à-vis du projet a été évalué sur la base des critères proposés dans le tableau suivant :

Tableau 6 : Évaluation du niveau d'influence des parties prenantes par catégorie

Catégorie de parties prenantes	Sous-catégorie de parties prenantes	Niveau d'influence	Critères
Parties prenantes intéressées	Secteur public (Administrations territoriales représentant le ministère de l'équipement et de l'eau, le ministère de transition énergétique et de développement durable, Ministère du Tourisme, de l'Artisanat et de l'Economie Sociale et Solidaire et ministère de l'agriculture de la pêche maritime du développement rural et des eaux et forêts)	Élevé	Sont classées dans cette catégorie, les entités qui ont plus d'intérêt et plus d'influence sur le projet
	Autorités locales (collectivités territoriales)	Élevé	Sont classées dans cette catégorie, les entités qui ont plus d'intérêt et plus d'influence sur le projet
	Services techniques	Moyen	Sont classées dans cette catégorie, les entités qui ont plus d'intérêt et moins d'influence sur le projet
	Partenaire financiers (BAD)	Élevé	Sont classées dans cette catégorie, les entités qui ont plus d'intérêt et plus d'influence sur le projet
	Entité de mise en œuvre (UCP) et Comité de pilotage du Projet	Élevé	Sont classées dans cette catégorie, les entités qui ont plus d'intérêt et plus d'influence sur le projet
	Autres parties prenantes : Secteur privé (entreprises) Organisations de la société civil (associations) & Médias	Élevé	Sont classées dans cette catégorie, les entités qui ont plus d'intérêt et plus d'influence sur le projet

Catégorie de parties prenantes	Sous-catégorie de parties prenantes	Niveau d'influence	Critères
	Parties prenantes affectées et leur communauté	Faible	Sont classées dans cette catégorie, les personnes, les ménages et les communautés et organisations qui ont plus d'intérêt et moins d'influence et qui souhaitent fortement que la mise en œuvre de toutes les activités du Projet soit accompagnée d'une indemnisation des pertes et d'une assistance pour la restauration de leurs moyens de subsistance. Cette catégorie souhaite fortement collaborer et bénéficier des activités d'accompagnement
	Groupes vulnérables	Faible	Sont classées dans cette catégorie, les individus et communautés qui ont plus d'intérêt et moins d'influence et souhaitant bénéficier d'activités du projet et de mesures d'assistance sociale.

Sur la base de l'analyse du pouvoir, l'analyse des parties prenantes s'est faite essentiellement d'une matrice qui est fonction de deux aspects :

- L'influence, du pouvoir qu'elles exercent ;
- L'intérêt qu'elles portent au projet.

Tableau 7 : classification des PP en fonction du pouvoir / niveau d'influence

	Classification	Pouvoir / Niveau d'influence	Intérêt	Critères d'évaluation
1	Essentielle	Élevé	Antagoniste	Ce critère est attribué aux acteurs dont la réalisation du projet pourrait conduire à une perte et/ou ralentissement de l'activité. Ces acteurs, bien que saluant le projet, disent que la réalisation les impacts négativement de manière directe (Il s'agit principalement de toutes les PAP, etc.)

	Classification	Pouvoir / Niveau d'influence	Intérêt	Critères d'évaluation
2	Importante Intéressante	Moyen Faible	Passif	Ce critère est attribué aux acteurs n'ayant pas exprimé un intérêt pour le projet et ne démontrant aucune volonté de contribuer à son développement et/ou sa mise en œuvre. Sont également classés ici, les acteurs n'ayant pas d'intérêt à ce que le projet se mette en œuvre mais qui ne s'opposent pas à son développement. Dans cette catégorie, les restaurateurs et commerçants, stations de services, etc. qui exercent actuellement leur activité au niveau des routes (emprises) où les conduites et ouvrages seront posés.
3	Intéressante	Faible	Acteur présent mais faible capacité de collaborer	Sont classés dans cette catégorie les acteurs qui sont intéressés par le projet, souhaitent y collaborer mais ne présentent qu'une faible capacité à participer effectivement au développement et la mise en œuvre du projet. Dans cette catégorie, les organisations communautaires de base : groupements de jeunes et de femmes et associations, et le secteur privé (entreprises locales)
4	Essentielle	Élevé	Volonté avérée, mobilisation certaine	Ces acteurs démontrent une forte volonté de coopérer, ils sont facilement mobilisables et participent activement aux discussions. Ils ont des intérêts directement liés au projet. Il s'agit des acteurs comme les personnes dépourvues d'eau potables/femmes qui vont connaître une amélioration de leur situation après la mise en service du projet (le temps consacré d'amener d'eaux peut être utilisé dans d'autres activités économiques, éducation, etc.)
5	Importante	Élevé	Initiateur, acteur actif, permanent	Ces acteurs sont proactifs, ils prennent des initiatives, communiquent sur le projet, mobilisent les gens. Dans cette catégorie, les autorités administratives, les collectivités territoriales, les services de sécurité, etc.

L'objectif de cet exercice est d'analyser la capacité d'influence des parties prenantes vis-à-vis des Projets et de proposer une stratégie pour leur engagement, notamment en matière de communication.

Cette analyse repose principalement sur les consultations réalisées lors de la préparation des projets.

Nous avons utilisé plusieurs techniques pour analyser le niveau d'influence de la partie prenante. D'une part, l'analyse est faite sur la base d'un entretien et de la connaissance des enjeux du projet sur les parties prenantes, d'autre part, c'est en comparant les résultats des consultations successives que l'évaluation a été faite. Les documents à disposition et les précédents rapports disponibles ont également été utilisés.

Globalement, l'analyse a montré que, même si le projet affecte négativement les personnes dont les biens, les revenus et les sources de revenus, aucune partie prenante ne s'est opposée, de façon explicite, à la réalisation au projet.

Un très grand nombre d'acteurs est en revanche jugé relativement passif ou peu intéressé du fait de leur faible capacité à collaborer activement, bien que directement concernés par les projets. La faiblesse de ces organisations, qui ne disposent pas d'associations formelles, et la faible mobilisation des personnes qui les composent ne leur permettent pas de jouer un rôle actif dans les projets. L'accès à l'information et la contribution aux organes de prise de décisions peuvent être mis en cause à ce niveau : ces personnes ne font en effet pas partie des instances de prise de décision des projets et ne sont pas toujours informées des activités des Projets.

Afin de s'assurer de la mobilisation de ces différents groupes et la prise en compte de leurs avis et points de vue, des consultations spécifiques doivent être menées par le Projet, suite à la finalisation du P3P.

En définitive, même si certains groupes n'ont aucun intérêt à voir les projets être mis en œuvre, il ne s'y oppose pas de façon explicite. Toutefois, il est important de considérer leur influence potentielle sur le projet et d'être proactif dans la gestion de tels risques en offrant des opportunités d'engagement constructif.

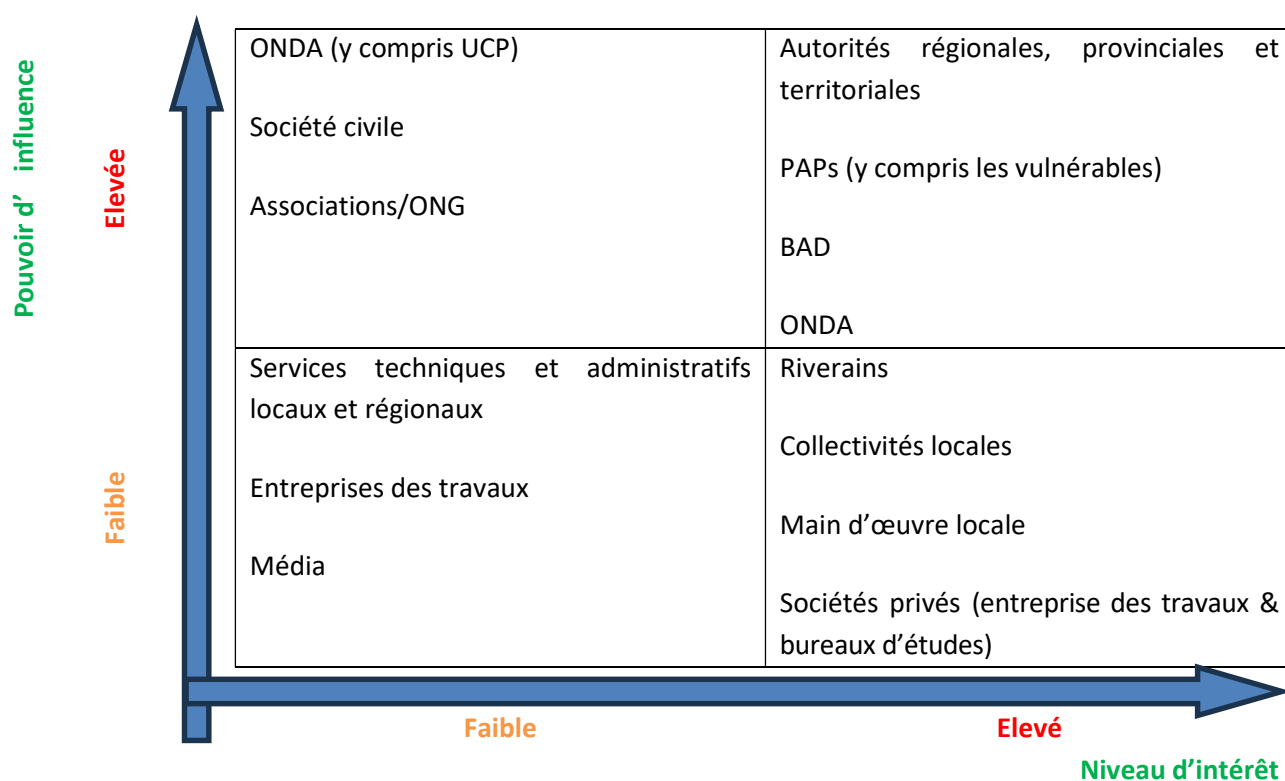


Figure 2 : Répartition des PP / influence et impact par le projet

Les résultats obtenus à partir de l'analyse de l'influence et de l'intérêt des parties prenantes a permis d'obtenir 4 groupes, à savoir :

- **Les parties prenantes à engager étroitement ou gérer de près**, parce qu'ayant un niveau de pouvoir élevé et étant capables d'influer positivement ou négativement sur le cours des projets ;
- **Les parties prenantes à garder/maintenir satisfaites** par rapport à leurs demandes ; il s'agit de parties prenantes qui n'ont pas particulièrement intérêt à ce que les projets se réalisent mais qui ont une certaine influence et peuvent avoir une certaine capacité de nuisance ;
- **Les parties prenantes à tenir/maintenir suffisamment informées** de l'évolution des projets et à qui il faudrait parler individuellement, au besoin, pour s'assurer qu'aucun problème majeur ne se pose. Parmi celles-ci, les leaders communautaires, les media, les organisations de la société civile, qui sont très suivis par les populations ;
- **Les parties prenantes à Surveiller/Prendre en compte** ; elles n'ont pas un grand pouvoir d'influence sur le cours du projet, ne sont pas non plus porteuses d'intérêts particuliers mais leur statut pourrait rapidement évoluer selon les phases des projets. Il faut donc s'assurer qu'elles ont ce qu'il faut comme information (surtout à la demande). Cependant, elles n'ont pas besoin d'une communication excessive.

Tableau 8 : Différentes formes de mobilisation

Satisfaire leurs besoins spécifiques Ces individus n'ont pas d'intérêt particulier pour le projet, mais leur fort niveau de pouvoir peut les amener à intervenir et s'opposer à celui-ci. Identifier et satisfaire leurs besoins spécifiques est une manière de développer leurs niveaux d'intérêt tout en évitant les conflits futurs. Exemple : Elaborer un tableau de bord pour communiquer avec la partie prenante sur les avantages du projet. Partager les bonnes pratiques et les leçons tirées des expériences en termes de gestion des plaintes et de programme d'infrastructure PP : Société civile, associations et ONG, services centraux de l'ONDA, ABH	Engager étroitement Les individus de cette catégorie sont considérés comme étant des « parties prenantes naturelles » de par leurs forts niveaux d'intérêt et de pouvoir. La collaboration avec ces personnes est donc essentielle pour assurer leur soutien tout au long du projet. Exemple : Planifier des rencontres régulières avec le client pour clarifier ses besoins (Craintes & préoccupations) (Continuer les consultations avec cette catégorie) PP : Autorités régionales, provinciales et territoriales, BAD, PAPs, ANEF
Prendre en compte / Surveiller Ce dernier groupe comprend les individus liés de loin au projet : ils n'accordent que peu d'importance à sa réussite et n'ont pas spécialement d'influence sur l'atteinte des objectifs. La stratégie à mettre en place consiste alors à surveiller ces parties prenantes au cas où leurs niveaux de pouvoir et/ou d'intérêt augmenteraient. Exemple : Refaire l'analyse des parties prenantes régulièrement pour ces personnes PP : Services techniques et administratifs locaux et régionaux, Média	Maintenir informé Pouvoir faible & Intérêt élevé -> Communiquer Ces individus accordent une grande importance à la réussite du projet et souhaitent par conséquent être tenus informés de son avancement. En même temps, surveiller ces parties prenantes peut se révéler bénéfique dans le cas où l'une de ces entités obtiendrait plus de pouvoir. Exemple : Envoyer une infolettre récurrente pour les tenir informées de l'avancement du projet de conversion PP : Riverains, Collectivités locales, Main d'œuvre locale, Sociétés privées (entreprise des travaux & bureaux d'études)

Les PP identifiées ont des rôles et des implications plus ou moins importantes. La nature et le degré d'interaction à entretenir avec chaque PP dépend notamment de son niveau d'influence (élevé, moyen et faible) et de son niveau d'engagement (fort, moyen, faible, passif ou antagoniste).

Sur cette base, on peut distinguer :

1. Les PP qui ont un niveau d'influence élevé et un niveau d'engagement fort pour lesquelles il faudrait maintenir une gestion plus rapprochée. Il s'agit notamment des populations affectées par les projets (PAPs et riverains) et des communautés vulnérables bénéficiaires des projets en plus des communes territoriales bénéficiaires des projets.
2. Les PP qui ont un niveau d'influence élevé et un niveau d'engagement faible pour lesquelles il faudrait s'assurer qu'elles sont bien informées et tenir à renforcer leur intérêt. Ces PP concernent notamment : Les services centraux, régionaux et provinciaux de l'ONDA impliqués, Le bailleur de fond, les autorités territoriales, Les services régionaux et provinciaux des autres secteurs affectés par ces projets.
3. Les PP qui ont un niveau d'influence faible et un niveau d'engagement fort qu'il faudrait maintenir informées et s'enquérir de leurs avis durant toutes les phases du projet. Ces PP concernent notamment les riverains, les collectivités locales, la main d'œuvre locale, et les entreprises des travaux et bureaux d'études
4. Les PP qui ont un niveau d'influence faible et un niveau d'engagement faible qu'il faudrait prendre en considération en s'investissant auprès d'elles de façon moindre en matière de communication et d'information. Ces PP concernent entre les services techniques et administratifs locaux et régionaux, Entreprises des travaux, Média.

La nature et le degré d'interaction à entretenir avec chaque PP en fonction du niveau d'influence et du niveau d'engagement sont résumés dans le tableau suivant :

Tableau 9 : Critères d'évaluation du pouvoir des PP⁹

Niveau d'influence	Niveau d'engagement	PP
Elevé	Elevé	Les personnes affectées par le projet (PAP) Les communautés vulnérables bénéficiaires des projets Les communes territoriales bénéficiaires des projets Autorités régionales, provinciales et territoriales Le bailleur de fond
Elevé	Faible	Les services centraux, régionaux et provinciaux de l'ONDA impliqués, les autorités territoriales (communes et qada), les populations affectées par les projets (PAPs et riverains), Les services régionaux et provinciaux des autres secteurs affectés par ce projet.
Faible	Fort	Les Riverains Collectivités locales Main d'œuvre locale Sociétés privés (entreprise des travaux & bureaux d'études)

Niveau d'influence	Niveau d'engagement	PP
Faible	Faible	Services techniques et administratifs locaux et régionaux Média

5.3 Types d'actions à mener par catégorie de PP

Les PP ainsi inventoriées peuvent être différenciées en fonction du domaine de la communication pouvant être d'ordre institutionnel ou d'ordre social :

Les PP à cibler pour une communication institutionnelle concernent notamment :

- Les provinces et les régions concernées ;
- Les autorités locales ;
- Les présidents et les membres du Conseil des Municipalités et des communes concernées ;
- Les Directions des aéroports de l'ONDA ;
- Le Bailleur de Fond (la BAD) ;
- Ainsi et en plus des médias régionaux et locaux.

Les PP à cibler pour une communication sociale concernent notamment :

- Les riverains touchés directement ou indirectement par le présent projet.
- Les Chefs des ménages (homes et femmes) de la commune urbaine concernée par le projet.

6 Processus de consultations entrepris dans l'élaboration du P3P

Cette section décrit le processus et les activités d'engagement des parties prenantes qui seront mises en œuvre par le projet, y compris les activités adaptées aux phases spécifiques du projet.

Depuis le lancement du projet et dans le cadre de l'élaboration du P3P, l'ONDA, coopéré avec les autorités locales et régionales, a opté pour une démarche de communication et information participative afin de faciliter l'identification des PAP et de procéder à leur implication et adhésion au projet.

Des réunions de concertation avec les autorités locales ont été tenues pour présenter la consistance du projet, les objectifs et la nécessité de communication et de mobilisation sociale dans le cadre du projet.

Les activités d'engagement des parties prenantes depuis le démarrage du projet à ce jour comprennent principalement :

- Les consultations, et les réunions tenues dans le cadre des processus de réalisation du P3P ;
- Les réunions et consultations publiques tenues afin d'informer les PP du volet techniques, environnemental, et social du projet, le mécanisme de gestion des plaintes, etc.

6.1 Consultations réalisées

6.1.1 Consultations avec les PP institutionnelles

Depuis la première phase de l'établissement des P3P, l'équipe ONDA, appuyée par le consultant NOVEC, et en concertation avec les autorités régionales et locales, a opté pour une démarche de communication et information participative dans le but de faciliter l'identification des PAP et procéder à leur implication et adhésion au processus du projet.

Le tableau suivant présente les réunions et consultation réalisées dans le cadre du projet :

Tableau 10 : Préoccupations exprimées par les PP consultées. ⁽¹⁰⁾

Partie Prenante	Préoccupations exprimées	Réponses et mesures	Mode de communication et de suivi
Direction Régionale de l'Environnement d'Agadir Commune de Temsia – Agadir	Les consultations menées dans le cadre du processus participatif auprès des différentes parties prenantes des aéroports d'Agadir – Al Massira, Tanger – Ibn Battouta et Marrakech – Ménara ont permis de recueillir un ensemble de préoccupations environnementales, techniques et sociales jugées prioritaires par les acteurs locaux et institutionnels.	Les préoccupations exprimées par les différentes parties prenantes ont été pleinement intégrées dans la conception du Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES) ainsi que dans la planification opérationnelle des travaux relatifs aux trois projets aéroportuaires.	Un dispositif de suivi participatif et transparent sera mis en œuvre en étroite collaboration avec les Directions Régionales de l'Environnement, les collectivités territoriales concernées et les services techniques régionaux.
Direction Régionale de l'Équipement et de l'Eau Commune de Marrakech	Pour l'aéroport d'Agadir – Al Massira, les représentants des autorités locales et de la Direction régionale de l'environnement ont mis en avant la nécessité de préserver la biodiversité locale, en particulier les espèces d'avifaune migratrice susceptibles de fréquenter la zone aéroportuaire et ses	Pour l'aéroport d'Agadir – Al Massira, les mesures d'atténuation proposées visent à répondre efficacement aux enjeux identifiés lors des consultations. Un dispositif de suivi environnemental renforcé est prévu afin de contrôler de manière continue la	Ce dispositif vise à garantir la continuité du dialogue avec les parties prenantes tout au long de la mise en œuvre des projets, à suivre l'application effective des engagements environnementaux et sociaux, et à favoriser la remontée rapide des préoccupations locales. Pour l'aéroport d'Agadir Al Massira, le suivi sera

¹⁰ Section à renseigner dans la version mise à jour sur la base de la finalisation des données de cet aéroport

abords. Ils ont également insisté sur l'importance de maîtriser les risques de pollution de l'air, du sol et des eaux, notamment durant les phases de chantier, en mettant en place un dispositif de surveillance environnementale rigoureux.

La gestion des déchets issus des travaux et des zones de stockage temporaires a également été identifiée comme une préoccupation centrale, avec la demande d'assurer le tri, la valorisation et la remise en état des sites après utilisation.

Les participants ont par ailleurs souligné la nécessité de rationaliser la consommation d'eau, de réduire l'empreinte carbone du projet et de favoriser l'usage d'équipements énergétiquement performants.

Enfin, les représentants de la commune de Tamsia ont insisté sur les questions de sécurité aéronautique, notamment lors des phases de décollage et d'atterrissage, ainsi que sur la

qualité de l'air, des eaux et des sols, en particulier durant les phases de terrassement et de transport des matériaux.

La gestion des déchets sera encadrée par des procédures précises de tri, de stockage et de valorisation, en partenariat avec des opérateurs agréés, tandis que les zones de dépôt temporaires feront l'objet d'une réhabilitation complète après travaux.

L'utilisation rationnelle de l'eau sera assurée par le recours à des ressources non conventionnelles (eaux usées traitées ou eaux de pluie récupérées) pour le nettoyage et l'arrosage, et des équipements à haute performance énergétique seront privilégiés afin de réduire l'empreinte carbone globale du projet.

Par ailleurs, le respect des normes de sécurité de l'OACI pour les zones de décollage et d'atterrissage a été confirmé, et le plan de

conduit conjointement par la Direction Régionale de l'Environnement d'Agadir et la Commune de Tamsia.

Des réunions techniques périodiques, des visites de terrain programmées et des échanges officiels par correspondance permettront de vérifier la mise en œuvre des mesures d'atténuation prévues dans le PGES, notamment celles liées à la gestion des déchets, au contrôle de la qualité de l'air et des eaux, ainsi qu'à la réduction des nuisances pendant les travaux.

Les résultats des suivis seront compilés dans des rapports trimestriels partagés avec l'ensemble des institutions concernées afin d'assurer la transparence et la traçabilité des actions entreprises.

Pour l'aéroport de Tanger Ibn Battouta, un comité technique de suivi sera institué regroupant les représentants de la Direction

nécessité de disposer d'un plan de masse clair précisant les limites exactes du projet et les zones de sécurité associées.

Concernant l'aéroport de Tanger – Ibn Battouta, les parties prenantes régionales, et en particulier la Direction régionale de l'Équipement, ont exprimé leurs préoccupations quant aux impacts du projet sur la circulation routière et les accès à la zone de Gzenaya et à la zone franche industrielle.

Elles ont recommandé de renforcer la coordination entre les services d'équipement et les autorités locales pour éviter toute perturbation majeure de la circulation, notamment sur la Route Nationale n°1 (RN1), axe structurant fortement fréquenté aux heures de pointe. La sécurité des usagers et la fluidité du trafic pendant la phase de chantier ont été mises en avant comme des priorités absolues, appelant à la mise en œuvre d'un plan de circulation temporaire et d'une signalisation adaptée.

masse détaillant les limites du projet sera transmis aux autorités locales de Temsia lors d'une réunion de restitution dédiée.

S'agissant de l'aéroport de Tanger – Ibn Battouta, un plan de circulation spécifique a été élaboré en concertation avec la Direction Régionale de l'Équipement afin de minimiser les perturbations routières pendant la durée du chantier.

Ce plan prévoit la mise en place de déviations temporaires, de panneaux de signalisation clairs et visibles, ainsi que la définition d'horaires de travail adaptés pour éviter les périodes de forte affluence sur la Route Nationale n°1 (RN1), particulièrement empruntée par les usagers de la zone franche industrielle de Gzenaya.

Une coordination continue avec la Gendarmerie Royale et les autorités locales

Régionale de l'Environnement, de la Commune de Gzenaya, de la Direction Régionale de l'Équipement, ainsi que les responsables du chantier.

Ce comité se réunira à une fréquence régulière pour examiner les rapports de suivi, effectuer des inspections conjointes sur site, et valider les mesures correctives nécessaires en cas de non-conformité ou de risque identifié.

Des comptes rendus de réunion seront systématiquement produits et intégrés dans le registre des P3P.

S'agissant de l'aéroport de Marrakech – Ménara, le suivi sera coordonné avec la Commune urbaine de Ménara à travers des rencontres formelles, des réunions publiques de restitution et des échanges techniques.

Enfin, pour l'aéroport de Marrakech – Ménara, les premières préoccupations exprimées par la commune urbaine de Ménara concernent principalement la délimitation précise du projet et la communication du plan de masse ou, à défaut, d'un plan schématique illustrant clairement les emprises prévues.

Cette demande vise à garantir une compréhension partagée du périmètre d'intervention et à anticiper toute interaction potentielle avec les zones d'habitat ou d'activités voisines.

garantira la sécurité des usagers et la fluidité du trafic. Des inspections conjointes sur site seront menées pour s'assurer du bon respect des mesures prévues.

Enfin, pour l'aéroport de Marrakech – Ménara, il est prévu de partager les éléments techniques et graphiques du projet dès validation des plans définitifs.

Cette démarche vise à renforcer la transparence du processus de concertation et à assurer une intégration proactive des remarques locales dans la mise en œuvre du projet.

Les observations complémentaires exprimées par les autorités locales ou les communautés riveraines seront documentées, puis prises en compte dans les mises à jour successives du P3P et du PGES.

Ce mécanisme de concertation continue permettra d'assurer une implication effective des parties prenantes dans la phase de suivi et d'évaluation, renforçant ainsi la redevabilité et la durabilité du processus de participation.

6.2 Consultations à programmer ⁽¹¹⁾

D'autres activités de consultation des parties prenantes sont à programmer avant le démarrage des travaux afin d'assurer un déroulement sain et durable du projet. Le tableau suivant récapitule l'ensemble de ces consultations :

Tableau 11 : Récapitulatifs des consultations avec les PP institutionnels à programmer

Projet	Région	Province	Commune	Lieu	Date	Présents	Objet
Modernisation et extension de l'aéroport d'Agadir – Al Massira	Souss – Massa	Agadir – Ida Outanane	Temsia	Préfecture d'Agadir Ida-Outanane	1 mois avant le démarrage des travaux	Représentants des autorités locales et régionales Présidents de la commune	Présentation du projet
	Marrakech – Safi	Marrakech	Marrakech – Ménara	Préfecture de Marrakech			Présentation des documents E&S du projet
	Tanger – Tétouan – Al Hoceima	Tanger – Assilah	Tanger – Médina	Préfecture de Tanger – Assilah			Recueil des avis

¹¹ Section à renseigner dans la version mise à jour sur la base de la finalisation des données de cet aéroport

7 Plan de Mobilisation des parties prenantes

Parmi les objectifs de l'engagement des parties prenantes sont de soutenir le programme de travail et de la conception de l'instrument, et d'informer les intervenants pendant la durée de la mise en œuvre du projet. Les réunions de consultation anticipées avec des parties intéressées se tiendront tout au long de la préparation du projet, produira un certain nombre de recommandations et mesures qui seront incorporées lors des mises à jour périodiques du présent document.

Le Plan d'Engagement des Parties Prenantes (P3P) devrait être revu et mis à jour tout au long du cycle de vie du projet. Au cours de ce processus, l'orientation et la portée du P3P peuvent changer pour refléter les différentes étapes de la mise en œuvre du projet et pour englober tout changement dans la conception du projet.

7.1 Outils et principes d'engagement des parties prenantes

Les Projets conduiront le programme d'engagement, en conformité avec les principes et procédures édictés par la réglementation nationale et les exigences de la BAD en la matière et dont les plus importants sont les suivants :

- Mener des consultations sérieuses et transparentes avec les communautés affectées, y compris les personnes et groupes vulnérables, afin de leur permettre de participer de manière libre (sans intimidation ou coercition), préalable et informée, aux décisions concernant la prévention ou la gestion des impacts environnementaux et sociaux des Projets ;
- Promouvoir un processus de consultation et de participation inclusif des communautés et autres parties intéressées, et leur permettre de faire entendre leurs préoccupations et attentes, en vue d'obtenir un large soutien ;
- Concevoir le processus d'engagement comme un programme de partage, de dialogue et de concertation, itératif pendant la durée de mise en œuvre des Projets ;
- Respecter les principes d'équité, de transparence et tenir compte des spécificités liées au genre et à la vulnérabilité ;
- Maintenir un dialogue franc avec les parties prenantes, sans discrimination ;
- Tenir compte des préoccupations et attentes des parties prenantes dans la gouvernance des Projets ;
- Définir un système efficace de gestion des feedbacks des parties prenantes ;
- Mettre en place un mécanisme performant de gestion des griefs et conflits ;
- Mettre en place un dispositif de prévention, d'atténuation et de prise en charge des violences, abus sexuels, exploitation et violences contre les enfants.

Les projets se conformeront à ces principaux généraux dans la mise en œuvre du processus d'engagement des parties prenantes, afin d'obtenir une bonne acceptabilité sociale, un soutien solide et une durabilité des ouvrages et autres résultats des projets.

Un ensemble de modèles et de canevas sont présentés en annexes.

7.1.1 Approche genre

L'approche genre est traitée dans le projet selon les normes nationales et la stratégie de la BAD en matière de genre afin de promouvoir l'égalité des sexes, par l'autonomisation des femmes à l'accès aux financements et aux marchés, l'accélération de l'insertion professionnelle et de la création d'emplois pour les femmes, à travers le renforcement des compétences et l'amélioration de l'accès des femmes aux services sociaux grâce aux infrastructures.

Dans ce cadre, la prise en compte de l'approche genre est aussi un aspect important à considérer dans le processus d'engagement des parties prenantes par la prise en compte des mesures ciblées aux fins d'éviter de tels risques, notamment :

- Intégrer les préoccupations des femmes dans les opérations et engagements internes et externes tout le long des projets.
- Accroître la résilience des femmes et filles en renforçant leurs compétences personnelles.
- Favoriser le dialogue et l'action communautaires.
- Indemniser directement les femmes pour les pertes subies par les projets.
- A prendre en compte la dimension de genre dans l'objet des DCE et des marchés à réaliser (critères d'évaluation et d'attribution ; critères de recrutement de la main d'œuvre local).
- Avoir une parité et une mixité au sein des moyens humains affectés au projet.
- Avoir une égalité et diversité de genre dans les illustrations.
- Avoir une transparence et une égalité genre lors de recrutement de la main d'œuvre locale pendant la phase de réalisation des travaux.
- Exiger aux entreprises la mise en place des installations au sein des bases chantiers et bases-vie intégrant les aspects genre (éclairage, toilettes séparées pour les hommes et femmes qui puissent être fermées à clé à partir de l'intérieur, affichages des règles et consignes à respecter).

7.1.2 Prise en compte des aspects VBG/VCE

Confidentialité des plaintes pour VBG/VCE : Il est important que toutes les données sur les plaintes basées sur la violence basée sur le genre VGB et la violence contre les enfants VCE, et surtout l'identité du plaignant, restent confidentielles. Les responsables chargés du MGP prendront au sérieux tous les rapports d'inconduite possible et enquêtera et prendra les mesures appropriées.

Il importe que les parties prenantes aient conscience, à tout le moins :

- De l'objet, de la nature et de l'envergure des projets ;
- De la durée projetée des activités des projets ;
- Des risques et effets potentiels sur les populations locales, et ce en relation avec la VBG/VCE :
 - Répercussions de l'afflux de main-d'œuvre ;
 - Risques environnementaux, sociaux, sanitaires et sécuritaires ainsi que VBG/VCE, en particulier les risques d'exploitation et d'abus sexuel, éventuellement en lien avec les projets ;
 - Normes du code de conduite devant être utilisé dans le cadre des projets ;

- Prestataires locaux de services de lutte contre la VBG/VCE, moyens de les contacter et nature de l'aide offerte ;
- Du projet de plan de l'engagement des parties prenantes et de la façon dont celles-ci peuvent faire des observations sur le projet ;
- Des voies de recours existantes via le mécanisme de gestion des plaintes et la façon dont celles-ci sont traitées.

7.1.3 Principe de la communication

Les principes qui seront utilisés par le projet dans la conception des plans de communications découlent des exigences nationales et de celles du bailleur de fonds (BAD). Ils comprennent les éléments suivants :

- L'engagement de l'UCP visera à fournir aux communautés locales directement touchées par les projets et aux parties prenantes intéressées, l'accès à des informations opportunes, pertinentes, compréhensibles et accessibles, culturellement appropriées et sans manipulation, ingérence, coercition et intimidation.
- La participation des parties prenantes comprendra les éléments suivants : identification et analyse des parties prenantes, planification de l'engagement des parties prenantes, divulgation de l'information, consultation et participation, mécanisme de gestion des griefs et rapports continus aux parties prenantes concernées.
- Les exigences des législations nationales et de la BAD en matière d'information et de consultation du public.

7.2 Participation communautaire et consultations publiques à venir

Le tableau ci-après présente les actions à réaliser en fonction de la catégorisation des PP. Ces enquêtes et consultations publiques seront conduites en référence aux lois nationales en la matière et aux normes de la Banque.

Tableau 12 : Actions essentiels en information et communication / renforcement des capacités

Catégorie des PP	s/catégorie des PP	Besoins spécifiques en information et communication / renforcement des capacités
Parties prenantes intéressées	ONG et Société civile Autorités administratives Autorités territoriales Responsables communautaires Média Secteur Privé Entreprises travaux	1 - Information et communication sur les aspects suivants : - Programmation des travaux (calendrier et durée) - Rapports d'activités périodiques des projets pour harmoniser les niveaux d'information sur l'évolution des projets - Procédures de recrutement de l'entreprise - Recrutement de la main d'œuvre local - Procédures de gestion des Plaintes - Avancement des travaux - Dispositions prévues par l'entreprise pour respecter les réglementations du Maroc en matière de droit du travail (autorisation des travaux, déclaration de poste, déclaration de contrat, couverture sociale pour les travailleurs, etc.) ; - Dispositions prévues par les Projets pour éviter la rupture de service en eau et en électricité au cours des travaux - Dispositions prévues par les projet pour assurer une bonne mobilité des personnes et des biens au droit des zones de travaux 2 - Thèmes pour le renforcement des capacités: - Former les services techniques sur le suivi du PGES du projet et le missions d'inspections à réaliser dans le cadre des travaux - Former les entités en charge du MGP sur les procédures de réception, d'enregistrement et de gestion des plaintes concernant les projets

Catégorie des PP	s/catégorie des PP	Besoins spécifiques en information et communication / renforcement des capacités
Parties prenantes touchées ou affectées & groupes vulnérables	PAP Unités commerciales Femme, fille, handicapés Personnes âgés	1 - Information et communication sur les aspects suivants : - Dispositifs et procédures d'indemnisation des pertes encourues par les PAP - Procédures et modalités de dépôt des plaintes et durée de traitement - Dispositions retenues par le Projet pour impliquer le Média dans la sensibilisation et la communication envers les parties prenantes - Partager l'information pertinente (ce qui est fait, ce qui reste à faire bref état de mise en œuvre des projets) - Mettre en place un numéro d'appel pour formuler une plainte (comme le numéro d'appel d'urgence) ; - Procédures et accessibilité des registres de plaintes - Information sur les corps de métiers dont l'entreprise a besoin pendant les travaux - Procédures prévues par le Projet pour le recrutement de la main d'œuvre locale 2 - Thèmes pour le renforcement des capacités: - Former les PAP sur les procédures de dépôt et de suivi des plaintes - Renseigner les PAPs sur la procédure d'expropriation

7.3 Mécanisme de gestion des plaintes

Les projets sont munis d'un mécanisme de gestion des plaintes. La présente section présente un MGP général pour les projets en en entier.

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) constitue un outil essentiel pour garantir la transparence et la responsabilité des projets. Il vise à offrir à toute personne concernée un moyen simple, confidentiel et accessible pour formuler une plainte, une doléance ou une suggestion, et pour recevoir une réponse équitable et rapide.

Il s'inscrit dans l'engagement de l'ONDA à maintenir un dialogue permanent avec les parties prenantes, conformément aux principes de la Sauvegarde Opérationnelle n°10 de la BAD et aux orientations du Plan de Participation des Parties Prenantes (P3P).

7.3.1 Objectifs du mécanisme de gestion des plaintes

Le mécanisme de gestion des plaintes, doléances et conflits est mis en place par l'ONDA, conformément à la réglementation nationale et celle de la Banque, pour permettre à toutes les parties prenantes, et en particulier celles qui sont affectées négativement par les Projets, de fournir leur appréciation des propositions du Projet, de canaliser leurs préoccupations, et ainsi d'accéder à des informations ou de

rechercher un recours ou une résolution. Ce mécanisme doit être efficace, accessible, prévisible, équitable, transparent, compatibles avec les droits humains, basé sur l'engagement et le dialogue, et permettre à toutes les parties concernées, y compris le promoteur du Projet, de tirer des enseignements.

7.3.2 Dispositif et canaux de communication

Le MGP sera accessible à travers plusieurs canaux :

- Un registre physique disponible au bureau de chantier et à la commune concernée ;
- Un formulaire électronique accessible sur le site web de l'ONDA ;
- Une ligne téléphonique gratuite et une adresse e-mail dédiée ;
- Des boîtes à plaintes installées dans les zones publiques de l'aéroport et dans les communes riveraines ;
- et, pour les personnes analphabètes, la possibilité de déposer une plainte verbalement auprès du point focal social, qui l'enregistrera dans le registre officiel.

Toutes les informations relatives au mécanisme, y compris les coordonnées et les délais de traitement, seront affichées publiquement sur le site et sur les panneaux d'information des chantiers. Les communications seront assurées en français et en arabe.

7.3.3 Organisation et responsabilités

Le MGP est géré de manière opérationnelle par le Point Focal HSSE sur les sites, en collaboration étroite avec le Community Liaison Officer (CLO) de chacun des sites :

- Le Point Focal HSSE coordonne l'ensemble du processus de gestion des plaintes. Il veille à la bonne tenue du registre, à la classification des plaintes, à la coordination avec les services techniques et à la transmission des cas complexes au Comité de Suivi Social et Environnemental (CSSE).
- Le CLO agit comme interface directe avec les communautés : il reçoit les plaintes, assure leur traçabilité, fournit régulièrement des informations sur l'état d'avancement du traitement et veille au retour d'information (feedback) auprès des plaignants.

Les plaintes liées aux travailleurs sont d'abord traitées par le MGP interne de l'EPC, sous la supervision du Responsable HSSE du chantier, avant d'être intégrées au registre consolidé des projets.

Le Comité de Suivi Social, Sanitaire, Sécurité et Environnemental (CSSE), présidé par le Responsable HSSE de l'ONDA, assure la supervision stratégique du mécanisme, en particulier pour les plaintes complexes, collectives ou à dimension institutionnelle.

7.3.4 Etapes de traitement des plaintes

Le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) du projet suit un processus structuré en cinq phases successives, garantissant la traçabilité, la transparence et la réactivité du traitement. Chaque étape prévoit des délais précis, des responsabilités identifiées, et un dispositif clair de communication et de feedback envers les plaignants.

Phase 1 – Réception et enregistrement de la doléance

Cette phase correspond à la prise de contact initiale entre le plaignant et le dispositif du MGP.

La plainte peut être reçue par différents canaux : registre papier disponible au bureau du chantier ou à la commune, ligne téléphonique gratuite, courrier électronique, boîte à plaintes, ou encore verbalement auprès du point focal social (dans le cas des personnes analphabètes).

Le point focal social est responsable de la réception, du constat et de l'enregistrement de la plainte dans le registre officiel des projets.

Un accusé de réception est transmis au plaignant dans un délai maximum de cinq (5) jours ouvrables, confirmant la prise en charge et le numéro de référence de la doléance.

Phase 2 – Identification, consignation et confirmation de la doléance

Une fois la plainte enregistrée, le Community Liaison Officer (CLO) en collaboration avec le point focal HSSE, procède à l'analyse préliminaire de la doléance afin d'en vérifier la nature, la recevabilité et la gravité.

Cette étape permet de classer la plainte selon sa catégorie (sociale, environnementale, sécuritaire, liée au travail, ou cas de VBG/EAS) et de désigner l'entité compétente pour son traitement.

Les informations sont consignées dans la base de données du MGP et validées par le point focal HSSE sur site.

Le délai de cette phase est fixé à cinq (5) jours ouvrables après l'enregistrement.

Phase 3 – Investigation et résolution

Cette phase consiste en une analyse approfondie des faits par le point focal HHSE assisté des parties concernées (EPC, ONDA, autorités locales).

L'enquête vise à comprendre les causes de la doléance, à identifier les mesures correctives nécessaires et à proposer une solution adaptée.

Des réunions sur les différents sites ou des entretiens peuvent être organisés avec le plaignant ou les témoins pour clarifier les faits.

Le délai total de traitement et de proposition de résolution est de dix (10) jours ouvrables à compter de la fin de l'analyse préliminaire.

La résolution retenue est ensuite soumise à validation du Comité de suivi social et environnemental avant communication officielle au plaignant.

Phase 4 – Communication, validation et clôture

La décision issue de la phase d'investigation est communiquée formellement au plaignant (par courrier, e-mail, SMS ou rencontre en personne).

Deux cas peuvent se présenter :

- Acceptation de la résolution : la plainte est clôturée, et la décision est archivée dans le registre du MGP. Le plaignant reçoit une confirmation de clôture.
- Refus de la résolution : le plaignant peut demander une réévaluation de sa plainte dans un délai de cinq (5) jours ouvrables suivant la communication. Une nouvelle évaluation est alors conduite dans un délai de dix (10) jours supplémentaires.

Si le plaignant persiste dans son désaccord, il peut recourir à des mécanismes externes (médiation institutionnelle, autorités locales, ou recours légal).

À chaque étape, un feedback est systématiquement fourni au plaignant sur l'état d'avancement de sa plainte (par SMS, appel téléphonique ou rencontre). Ce suivi contribue à renforcer la confiance et la transparence du mécanisme.

Phase 5 – Suivi et évaluation

Une fois la plainte résolue et clôturée, le CLO procède au suivi de la mise en œuvre des mesures correctives et à l'évaluation de leur efficacité.

Un rapport de clôture est établi et les données sont intégrées au registre du MGP. Les informations (nombre de plaintes reçues, résolues, en cours, délais moyens de traitement, taux de satisfaction) alimentent le rapport de suivi environnemental et social du projet.

Le mécanisme fera l'objet d'une évaluation annuelle pour vérifier son efficacité, identifier les obstacles et proposer des améliorations. Cette évaluation sera menée conjointement par l'ONDA et les représentants communautaires dans le cadre du suivi participatif.

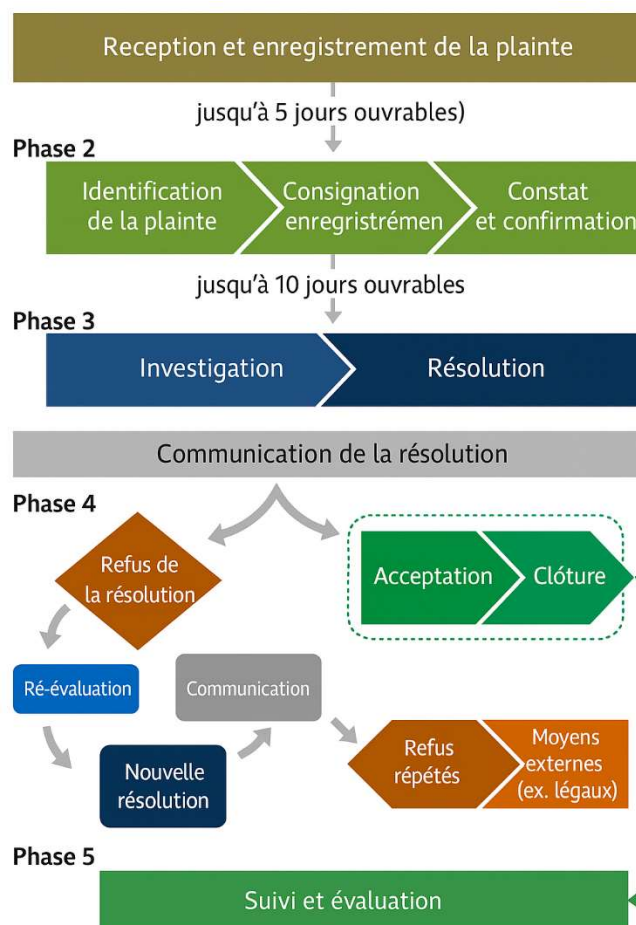


Figure 3 : Etapes de résolution des plaintes.

7.4 Modalités de mise en œuvre du P3P

La typologie des activités d'information, de sensibilisation, de formation, de négociation, de dialogue et d'implication à mener dans le cadre du P3P concerne :

- Les actions à mener auprès des PAP qui viseront les partenaires institutionnels et les PAP en vue de mettre en route le processus d'expropriation à travers :
 - (i) l'information sur la consistance des projets en rapport avec le tracé des conduites et les emplacements des ouvrages,
 - (ii) l'optimisation des plans parcellaires et
 - (iii) l'identification et la consultation effective des PAP. Ces actions permettront de rassurer les PAP, de renforcer leur adhésion au projet en cours et de maintenir un pont communicationnel avec l'ONDA et avec les entreprises.
- Les actions de communication proprement dite autour du projet en commençant par des réunions d'information et de communication générales autour des projets dans toutes les zones touchées et en

impliquant les PP pouvant servir de relais de communication. Ces actions de départ pourraient être complétée par :

- Des réunions d'information et de communication axées sur de thématiques spéciales comme le processus d'expropriation et d'indemnisation ou encore le mécanisme de gestion des plaintes.
- Des focus-groups permettant de recueillir les attentes des populations affectées par les projets avec focus sur les communautés vulnérables des femmes ou des personnes âgées
- Des ateliers provinciaux dans les provinces concernées
- Des consultations ciblées par groupe au profit de PAPs qui afficheront en cas de réticence ou d'opposition dans le cadre du processus d'expropriation et d'indemnisation.

Engagement des femmes, filles et les associations des femmes : Les consultations avec les adolescents et adolescentes et d'autres groupes à risque, et les porte-parole des femmes devraient être privilégiées pour permettre une compréhension des risques et des tendances en matière de violence basée sur le genre au sein de la communauté, et aussi pour s'assurer que la voix des femmes/filles/enfants est reflétée dans les recommandations pour les activités du projet. Elles seront axées sur la nécessité de comprendre l'expérience des femmes et des filles dans les communautés touchées, notamment leurs préoccupations relatives à leur bien-être, leur santé et leur sécurité. Conscient du rapport de force entre les sexes et de la dynamique sociale au sein d'une communauté ainsi que de la manière dont ceux-ci peuvent inhiber la participation, il est essentiel de s'assurer que les femmes, les hommes et les enfants touchés par le projet disposent des espaces surs nécessaires pour prendre part aux consultations. Les consultations avec des femmes doivent être menées à une date/heure convenable aux femmes impliquées et par une personne du sexe féminine ayant reçu une formation en la matière sensible et ayant une intelligence de la culture et des coutumes locales.

Ces consultations se poursuivront tout au long du cycle de vie des projets.

Traitement des cas de violence basée sur le genre / violence contre les enfants (VBG/VCE) : harcèlements : Des dispositions spécifiques sur les cas de VBG et VCE doivent être intégrées dans le code de conduite des entreprises. Toute violation de ce Code de conduite par le Personnel peut entraîner de graves conséquences, allant jusqu'au licenciement et le référé éventuel aux autorités judiciaires.

Confidentialité des plaintes pour VGB/VCE : Il est important que toutes les données sur les plaintes basées sur la VGB ou VCE, et surtout l'identité du plaignant, restent confidentielles. Les responsables du promoteur prendront au sérieux tous les rapports d'inconduite possible et enquêtera et prendra les mesures appropriées.

7.5 Plans de Communication Types à déployer

La mise en œuvre du présent P3P se fera selon les modalités ci-dessus sur la base de Plan de Communication qui sera développé en préparation à chaque action en étroite collaboration entre l'expert social du programme et le responsable communication.

Le schéma global de ce Plan de Communication est présenté ci-dessous. Il concerne toutes les catégories des parties prenantes affectées, intéressées ou vulnérables.

Tableau 13 : Plan de Communication sommaire par catégorie de PP

PP	Objectif	Cible	Message/thème	Mode de communication	Supports de communication	Responsable
PP intéressées	Informer et impliquer	Parties prenantes politiques et acteurs institutionnels Société civile	Procédures de gestion des plaintes et de résolution à l'amiable, contenu des travaux, budget, planning, PGES, etc.	-Réunions préparatoires -Rencontres institutionnelles	Présentation PPT Affichage Communiqués de presse Lettres d'invitation Téléphonie Internet Support de présentation,	I'ONDA / AT
PP bénéficiaires	Mettre en place un cadre de concertation des PP	-UCP -PP touchées -PP intéressées	Composantes du projet Atouts du projet MGP	Réunions Ateliers	- Présentation PPT - Affichage	I'ONDA / AT

7.6 Plans de communication des PP

Un travail très important de communication doit être engagés avant le lancement du projet et au cours de sa réalisation. Les plans de communication nécessitent une implication de toutes les parties prenantes afin d'assurer une bonne qualité et une bonne dissémination des informations.

7.6.1 Plan de communication des PP intéressés

Actions / thèmes	Méthode utilisée	PP cible	Date & lieux	Responsabilité	Fréquence	Résultats attendus
• Information sur le P3P et sa mise en œuvre • Information sur le Projet (volet techniques, foncier, social, environnemental du projet) • Mise en œuvre de MGP tout le long du projet • Rapports d'activités périodiques du projet pour harmoniser les niveaux d'information sur l'évolution du projet	Atelier	Responsables techniques et administratifs du projet au niveau central au niveau régionale et provinciale	Locaux de l'ONDA	l'ONDA / UCP / AT	• Au démarrage du projet • Annuel (à la fin de chaque année) et en cas de besoin	Assimilation par les PP cibles du P3P, MGP et rapports d'activités périodiques
• Mise en œuvre et le suivi du PGES du projet et les missions d'inspection à réaliser lors des travaux	Atelier	Services techniques et des entreprises titulaires des travaux	Locaux techniques / sites des chantiers,	l'ONDA / UCP / AT	Au démarrage du projet	Assimilation par les PP cibles de la mise en œuvre du PGES

Actions / thèmes	Méthode utilisée	PP cible	Date & lieux	Responsabilité	Fréquence	Résultats attendus
• Mise en œuvre et les entités en charge du MGP sur les procédures de réception, d'enregistrement et de gestion des plaintes concernant le projet	Atelier	Services locaux /DPA/UCP Responsables HSE des entreprises titulaires des travaux Autorités locales et régionales	Locaux techniques / sites des chantiers / locaux des autorités locales et régionales	I'ONDA / UCP / AT	• Au démarrage du projet • Annuel (à la fin de chaque année) et en cas de besoin	Assimilation par les PP cibles de la mise en œuvre du MGP
• Information sur le P3P et sa mise en œuvre • Information sur le Projet (volet techniques, foncier, social, environnemental du projet) • Mise en œuvre et le suivi du PGES du projet et les missions d'inspection à réaliser lors des travaux • Mise en œuvre de MGP tout le long du projet	Consultations publiques	Populations riveraines / bénéficiaires / ONG / associations civiles / média	Locaux des autorités locales et régionales	I'ONDA / UCP / AT	Tout le long du projet	Compréhension par les PP cibles du P3P, PGES et MGP

7.6.2 Plan de communication des PP affectées et groupes vulnérables

Actions / thèmes	Méthode utilisée	PP cible	Date & lieux	Responsabilité	Fréquence
• Procédures et modalités de dépôt des plaintes et durée de traitement • Procédures et accessibilité des registres de plaintes	Focus groupe / individuels / contact direct	PAPs concernées par le projet	Autorités locales et régionales / habitation des PAPs	ONDA /AT	Tout le long de la phase d'expropriation et des indemnisations des pertes
• Information sur les corps de métiers dont l'entreprise a besoin pendant les travaux • Procédures prévues par le Projet pour le recrutement de la main d'œuvre locale	Focus groupe / individuels / contact direct	Société civile	Autorités locales et régionales / habitation des PAPs	ONDA /AT	Avant le démarrage des travaux

7.7 Calendrier de mise en œuvre du P3P

Le projet sera mis en œuvre entre 2026 et 2027. Les consultations continueront tout au long de la phase de mise en œuvre du projet pour tenir compte des mises à jour sur la gestion ainsi que sur les impacts survenant pendant la mise en œuvre.

Suivant l'achèvement du processus de consultation, les projets veilleront à ce que tous les commentaires soient intégrés dans un rapport et que les versions actualisées/finales des plans soient partagées avec les parties prenantes du projet, en particulier les personnes touchées.

À chaque fois qu'il est nécessaire, les documents seront mis à disposition aussi en langue locale (Arabe).

Chaque fois que le commentaire d'une partie prenante est pris en compte dans le document final, une explication sera donnée (oralement ou par écrit) et documentée dans le rapport pour la consultation/procès-verbal de la réunion, selon le cas.

Le calendrier de mise en œuvre du P3P est présenté dans le tableau suivant :

Tableau 14 : Calendrier général de mise en œuvre du P3P

Activités détaillées	Actions	Responsable / Prestataire	Cibles	Périodicité / Délai
Ateliers de partage du P3P avec les représentants des parties prenantes	• Information sur le P3P et sa mise en œuvre • Information sur le Projet (volet techniques, foncier, social, environnemental du projet) • Mise en œuvre de MGP tout le long du projet • Rapports d'activités périodiques du projet pour harmoniser les niveaux d'information sur l'évolution du projet	ONDA UCP du projet Responsable Sociale de l'AT	Représentants des Parties prenantes	Dès l'approbation de cette version du P3P
Développement et mise en œuvre d'un programme de communication pour l'entreprise et ses sous-traitants	• Mise en œuvre et le suivi du PGES du projet • Mise en œuvre du MGP • Code de conduites	Entreprise chargée des travaux / responsable HSE entreprise	Toutes les Parties prenantes	Avant le démarrage des travaux

Activités détaillées	Actions	Responsable / Prestataire	Cibles	Périodicité / Délai
Élaboration de Codes de Conduite pour les Risques VBG/EAS/HS à intégrer dans les contrats des travaux des entreprises et prestataires	Information sur le code de conduite pour les Risques VBG/EAS/HS et les sanctions prévues	ONDA UCP du projet Responsable Sociale Mission d'AT	Entreprise chargée des travaux	Avant le démarrage des travaux
Développement et mise en œuvre d'un programme de formation/sensibilisation des employés pendant les travaux sur les attitudes et comportement à adopter, Port des EPIs, MGP, lutte contre toute pollution accidentelle et intervention en cas de déversement, Manutention manuelle, Généralités sur la SST, Tri et évacuation des Déchets, gêne et dégâts matériels et accidents, VGB/VCE	• Mise en œuvre et le suivi du PGES du projet et les missions d'inspection à réaliser lors des travaux • Mise en œuvre et information des entités en charge du MGP sur les procédures de réception, d'enregistrement et de gestion des plaintes concernant le projet	Entreprise chargée des travaux / responsable HSE entreprise	Tous les employés des entreprises travaux	Au démarrage des travaux Pendant toute la durée des travaux à chaque fois que l'AT le juge nécessaire

Activités détaillées	Actions	Responsable / Prestataire	Cibles	Périodicité / Délai
Développement et mise en œuvre d'une planification des formations du volet E&S lors de la mise en place du PGES phase travaux	• Mise en œuvre et information des entités en charge du MGP sur les procédures de réception, d'enregistrement et de gestion des plaintes concernant le projet • Mise en œuvre et le suivi du PGES du projet et les missions d'inspection à réaliser lors des travaux	ONDA UCP du projet Mission d'AT	- Chefs des projets maître d'œuvre - Personnels des entreprises (Conducteur des travaux, responsable HSE) - ingénieurs responsables des projets et techniciens chargés du contrôle et suivi des travaux de conduites et de génie civil	Au démarrage des travaux Pendant toute la durée des travaux à chaque fois que l'AT le juge nécessaire
Formation des acteurs sur les procédures gestion des plaintes et de résolution à l'amiable / etc.	• Procédures et modalités de dépôt des plaintes et durée de traitement • Procédures et accessibilité des registres de plaintes	ONDA UCP du projet Responsable Sociale Mission d'AT	Toutes les Parties prenantes affectées / Collectivités territoriales et Représentants des communautés riveraines	Dès l'approbation de cette version du P3P
Elaboration et Publication des rapports périodiques de suivi du P3P y compris les feedbacks et griefs	-	ONDA UCP du projet Mission AT	Toutes les Parties prenantes	Tous les 6 mois

Activités détaillées	Actions	Responsable / Prestataire	Cibles	Périodicité / Délai
Mise à jour du P3P	-	ONDA UCP du projet Mission AT	Toutes les Parties prenantes	Tous les ans et en cas de besoin

8 Suivi et évaluation de mise en œuvre du P3P

8.1 Objectif et principe du suivi-évaluation

Le suivi et l'évaluation de la mise en œuvre des activités du projet et des impacts associés visent à s'assurer, d'une part, que les mesures d'atténuation et de participation des parties prenantes proposées sont mises en œuvre tel que prévu et dans le temps opportun, et d'autre part, que les résultats attendus sont atteints. Le suivi et l'évaluation permettent également d'enclencher des mesures correctives appropriées lorsqu'on rencontre des difficultés et de s'assurer que l'objectif principal du projet soit atteint, et que les parties prenantes participent de manière à la fois inclusive et participative à tous les processus.

8.2 Gestion du suivi-évaluation/Rôle et responsabilités

Le suivi-évaluation du P3P sera assumé par l'expert en sauvegardes sociale et par l'expert en communication de l'UCP/Assistance technique, sous la supervision de l'UCP et en collaboration les collectivités territoriales concernées. Un rapport mensuel de mise en œuvre du P3P sera produit par l'AT validé par l'UCP et soumis à la Banque. L'UCP a la responsabilité du suivi continu de mise en œuvre du P3P, et du reporting y afférent.

8.3 Indicateur de suivi et évaluation de la mise en œuvre du P3P

Un premier outil de suivi-évaluation du P3P consistera en un mécanisme de « reporting » avec une cadence mensuelle et trimestrielle (en fonction du domaine de l'indicateur) qui précisera pour chaque action de communication. Aussi bien pour le suivi que pour l'évaluation, des indicateurs doivent être identifiés et opérationnalisés pour faciliter la collecte et l'intégration des données, mais aussi être assuré de ne pas omettre des aspects cruciaux. Le suivi sera opéré par type d'action, et sera mené par l'AT en concertation avec l'UCP. Ces indicateurs sont présentés dans ce tableau par catégorie de PP :

Indicateurs quantitatifs

- Nombre d'actions de communication et d'information réalisées par composante des projets
- Nombre d'actions de communication et d'information réalisées au profit des PP affectées par thème et composante des projets
- Nombre d'actions de communication et d'information réalisées au profit des PP intéressées par thème et par composante des projets
- Nombre d'actions de communication et d'information internes réalisées au profit des PP institutionnelles par composante des projets
- Nombre de bénéficiaires par action
- Nombre de bénéficiaires femmes par action
- etc.

Indicateurs qualitatifs

- Appréhension des messages
- Utilisation du MGP
- Avancement de la procédure expropriation

9 Budget de mise en œuvre du P3P

Les tableaux suivants présentent le budget du P3P par type d'action.

Tableau 15 : Budget du P3P

Actions / thèmes	Méthode utilisée	PP cible	Responsabilité	Coût
• Information sur le P3P et sa mise en œuvre • Information sur le Projet (volet techniques, foncier, social, environnemental du projet) • Mise en œuvre de MGP tout le long du projet • Rapports d'activités périodiques du projet pour harmoniser les niveaux d'information sur l'évolution du projet	Atelier	Responsables techniques et administratifs du projet au niveau central au niveau régionale et provinciale au niveau locale	ONDA/ UCP / AT	50 000,00
• Mise en œuvre et suivi du PGES du projet et les missions d'inspection à réaliser lors des travaux	Atelier	Services techniques des entreprises titulaires des travaux	ONDA/ UCP / AT	25 000,00
•				
• Mise en œuvre information et des entités en charge du MGP sur les procédures de réception, d'enregistrement et de gestion des plaintes concernant le projet	Atelier	ONDA/UCP Responsables HSE des entreprises titulaires des travaux Autorités locales et régionales	ONDA/ UCP / AT	50 000,00
• Procédures et modalités de dépôt des plaintes et durée de traitement • Procédures et accessibilité des registres de plaintes	Focus groupe / individuels / contact direct	PAPs concernées par le projet	ONDA / AT	15 000,00
• Information sur les corps de métiers dont l'entreprise a besoin pendant les travaux • Procédures prévues par le Projet pour le recrutement de la main d'œuvre locale	Focus groupe / individuels / contact direct	Société civile	ONDA / AT	30 000,00
Coût Total / P3P				170 000,00

Le budget global de la mise en œuvre du présent P3P est ainsi estimé à un montant de **170 000,00 DH par projet**.

10 Conclusion

Le Plan de Participation des Parties Prenantes (P3P) permettra d'assurer la conformité du Programme de Modernisation et d'Extension des Infrastructures Aéroportuaires d'Agadir – Al Massira, Tanger – Ibn Battouta et Marrakech – Ménara, à la réglementation nationale marocaine ainsi qu'aux exigences environnementales et sociales de la Banque Africaine de Développement (BAD), notamment en matière de consultation, d'inclusion et de participation des parties prenantes tout au long du cycle de vie du projet.

Ainsi, le P3P vise à garantir la tenue de consultations sérieuses, transparentes et inclusives avec l'ensemble des acteurs concernés, en particulier les communautés locales potentiellement affectées, y compris les groupes vulnérables (femmes, jeunes, travailleurs, ménages riverains). Ces échanges visent à leur permettre de participer de manière libre, préalable et informée aux décisions relatives à la prévention, la gestion et le suivi des impacts environnementaux et sociaux des projets.

Le dispositif de participation mis en place favorise un dialogue continu et constructif entre les différents acteurs institutionnels, les collectivités territoriales, les représentants des communautés riveraines, les associations locales, ainsi que les travailleurs des aéroports concernés. Ce dialogue contribue à renforcer la transparence, la responsabilité sociale et la cohésion locale autour des objectifs du programme.

Le P3P prévoit également un mécanisme de gestion des plaintes et griefs, accessible et efficace, permettant à toute partie prenante d'exprimer ses préoccupations, suggestions ou réclamations, et d'obtenir des réponses dans des délais raisonnables.

Dans ce cadre, une série de consultations publiques et individuelles a été organisée dans les trois aéroports, permettant de recueillir et d'intégrer les attentes, remarques et recommandations des parties prenantes dans la conception des mesures d'atténuation et du Plan de Gestion Environnementale et Sociale (PGES). Ces échanges ont contribué à renforcer la prise en compte des enjeux locaux relatifs à la sécurité, à la circulation, à la gestion des déchets, à la protection de la biodiversité et au développement socio-économique local.

Enfin, les consultations se poursuivront tout au long de la phase de mise en œuvre et d'exploitation, afin de maintenir un niveau d'engagement élevé des parties prenantes, d'assurer la mise à jour régulière des informations et de garantir la durabilité sociale et environnementale du programme.

Annexes

Annexe 1 : Plan de communication

En raison du lancement du projet, un travail très important de communication doit être engagé au cours des prochains mois et tout le long des travaux. De plus, cette charge de travail nécessite une implication de toutes les parties prenantes afin d'assurer une bonne qualité et une bonne dissémination des informations.

Plan de communication des PP intéressées

Actions / thèmes	Méthode utilisée	PP cible	Date & lieux	Responsabilité	Fréquence
- Information sur le P3P et sa mise en œuvre - Information sur le Projet (volet techniques, foncier, social, environnemental du projet) - Mise en œuvre de MGP tout le long du projet - Rapports d'activités périodiques du projet pour harmoniser les niveaux d'information sur l'évolution du projet	Atelier	Responsables techniques et administratifs du projet au niveau central au niveau régionale et provinciale au niveau locale (Agence Mixte, Agence de servie)	Locaux techniques	ONDA / UCP / AT	- Au démarrage du projet - Annuel (à la fin de chaque année) et en cas de besoin
Mise en œuvre et le suivi du PGES du projet et les missions d'inspection à réaliser lors des travaux	Atelier	Services techniques et les entreprises titulaires des travaux	Locaux techniques / sites des chantiers,	ONDA / UCP / AT	Au démarrage du projet
Mise en œuvre et les entités en charge du MGP sur les procédures de réception, d'enregistrement et de gestion des plaintes concernant le projet	Atelier	Services locaux /direction provinciales ONDA/UCP Responsables HSE des entreprises titulaires des travaux Autorités locales et régionales	Locaux techniques / sites des chantiers / locaux des autorités locales et régionales	ONDA / UCP / AT	- Au démarrage du projet - Annuel (à la fin de chaque année) et en cas de besoin
- Information sur le P3P et sa mise en œuvre - Information sur le Projet (volet techniques, foncier, social, environnemental du projet) - Mise en œuvre et le suivi du PGES du projet et les missions d'inspection à réaliser lors des travaux - Mise en œuvre de MGP tout le long du projet	Consultations publiques	Populations riveraines / bénéficiaires / ONG / associations civiles /média	Locaux des autorités locales et régionales	ONDA / UCP / AT	Tout le long du projet
Information sur le code de conduite pour les Risques VBG/EAS/HS et les sanctions prévues	Atelier	Employeurs des entreprises	Sites des chantiers	AT/responsable HSE entreprise	Tout le long du projet

Annexe 2 : Modèle de registres de doléances

Modèle de registres de doléances

Office National Des Aéroports

مشروع تحديث وتوسيع مرافق وبنى تحتية مطارات أغادير طنجة ومراكش

تمويل البنك الإفريقي للتنمية

(BAD)

سجل الشكاوى والتظلم

النسخة الوقتية

نوفمبر 2025

ملحق 1

إشعار للعموم: استلام الشكاوى أو التظلم

(Page à afficher sur site de chantier, Plateforme "Chikaya.ma", commune/localité, douar, ou autres site jugé valable)

Office National Des Aéroports

مشروع تحديث وتوسيع مرافق وبنى تحتية مطارات أغادير طنجة ومراكش

تمويل البنك الإفريقي للتنمية

(BAD)

إشعار للعموم: استلام الشكاوى أو التظلم

يضع المكتب الوطني للمطارات بمكان تنفيذ المشروع وبمقر القيادة سجل لتقديم الشكاوى والملاحظات المحتملة
طيلة مدة تنفيذ الأشغال من إلى

لطلب الاستفسار والمساعدة المرجو الاتصال بتقني المساعدة التقنية.

- عبر الهاتف:

- عبر البريد الإلكتروني:

- عبر البوابة الوطنية للشكاوى أو التظلم "chikaya.ma"

ملحق 2 :

تسجيل الشكاوى أو الملاحظات أو التظلم

رقم تسجيل الشكاية أو التظلم أو الملاحظات:

تاريخ:

إسم المشتكى: رقم الهاتف:

المساكن ب:

موقع الضرر: الجماعة الترابية: دوار:

موضوع الشكاية أو التظلم أو الملاحظات

.....
.....
.....

توقيع المشتكى

رقم تسجيل الشكاية أو التظلم أو الملاحظات:

تاريخ:

إسم المشتكى: رقم الهاتف:

المساكن ب:

موقع الضرر: الجماعة الترابية: دوار:

موضوع الشكاية أو التظلم أو الملاحظات

.....
.....

توقيع المشتكى

جدول متابعة الشكاية أو التظلم

[illegible]

ملحق عدد 4

أنموذج لمحضر جلسة مناقشة الشكاية أو التظلم

تاريخ الجلسة:

شكوى أو تظلم رقم: تاريخ التسجيل

إسم المشتكى:

الساكن ب:

موقع الضرر: الجماعة الترابية

تذكير بموضوع الشكاية أو التظلم أو الملاحظات

.....

.....

.....

نتائج الجلسة (الحل المقترح)

.....

.....

.....

توقيع الحضور

ملحق عدد 5

نموذج إقرار استلام شكوى / تظلم

Nom du maître d'ouvrage : Office National Des Aéroports

Titre et référence du Projet :

Nom de la Structure de Gestion des Plaintes :	Structure de traitement de plainte	
Localité :	Date de réception de la plainte	JJ/MM/AA et (heure de réception)

N° d'enregistrement :		
Identité du plaignant :	Nom et Prénom : M/Mme.....	Réf. Pièce d'identité :
		Adresse :
		Tel
		E-mail

OBJET : Accusé de réception

Madame / monsieur

Suite à votre réclamation formelle enregistrée à nos services sous le numéro n°..... en date du JJ/MM/AA à (heure) et portant sur le sujet suivant (Omission de recensement, conflit de droit de propriété avec un voisin, mauvais relevé des caractéristiques de biens, réclamation d'évaluation de biens, etc.)

Description : du motif de la plainte pour une meilleure compréhension
--

Nous accusons réception de votre réclamation et nous vous tiendrons informé de suites qui y seront réservées.

(Remarques additionnelles éventuelles - Toutes informations utiles)

Veuillez agréer, l'expression de nos sentiments distingués.

Pour l'ONDA	Pour réception
Nom et Prénom du représentant	Nom et Prénom
Signature	Signature

ملحق عدد 6 :
نموذج إجابة على الشكوى / التظلم الرسمية

Nom du maître d'ouvrage : Office National Des Aéroports

Titre et référence du Projet :

Nom de la Structure de Gestion des Plaintes :	Structure de traitement de plainte	
Localité :	Date de réception de la plainte	JJ/MM/AA et (heure de réception)

N° d'enregistrement :		
Identité du plaignant :	Nom et Prénom : M/Mme.....	Réf. Pièce d'identité :
		Adresse :
		Tel
		E-mail

OBJET : Réponse officielle

Madame / monsieur

Suite à votre réclamation formelle enregistrée à nos services sus le numéro n° en date du JJ/MM/AAAA à (heure) et portant sur le sujet suivant

Description : du motif de la plainte pour une meilleure compréhension
--

Nous vous informons qu'après enquête avec les services concernés par la réclamation l'unité de coordination du Projet a pris la décision ci-dessous :

Présentation de la solution à la plainte
--

Cette décision est définitive pour les services du traitement des plaintes, mais ne vous prive pas de votre droit de toute action auprès des juridictions compétentes.

Veuillez agréer, l'expression de nos sentiments distingués.

Pour l'ONDA	Pour réception
Nom et Prénom du représentant	Nom et Prénom
Signature	Signature

Annexe 3 : Fiche de consultation individuelle

نموذج استمارة الاستشارة الفردية

المشروع:.....
المسؤول عن الاستشارة:.....
رمز الشخص المتأثر بالمشروع:.....
الاسم واللقب الكامل للشخص المتأثر بالمشروع أو من يمثله:.....
تاريخ الاستمارة:.....

مواضيع الاستمارة			
ملاحظات	تم إعلام الشخص		الموضوع
	لا	نعم	
			معلومات عن المشروع
			الاستطلاع الاجتماعي-الاقتصادي
			معلومات حول آليات إدارة شكوي

المواضيع التي يرغب الشخص المتأثر بالمشروع الحصول فيها على المواقبة	
	التدريب والتكوين
	نقل الخبرة/ الكفاءات
	الدعم المالي /الموارد
	خلق فرص العمل

إمضاء المسؤول عن الاستمارة	إمضاء الشخص المتأثر بالمشروع أو يمثله
----------------------------	---------------------------------------

Annexe 4 : Fiche d'entente mutuelle

Fiche individuelle d'entente entre la personne affectée par le projet (PAP) et le promoteur

A. Information de base

- Nom du projet : Projet de modernisation et extension des installations et infrastructures des aéroports d'Agadir, Tanger et Marrakech
- Localités du PAP :

B. Identité de la PAP

- Code de la PAP :
- Nom et Prénom :
- Age :
- Sexe :
- Représentant ménage ou d'un mineur ? ☐ Si coché, fournir et attacher la preuve
fiche signée. •
- Adresse complète :
.....
- Téléphone :
- Nature et numéro de la pièce d'identification :

C. Nature de l'assistance apporté à la PAP

N°	Nature de l'assistance demandée par la PAP