

ROYAUME DU MAROC

SOCIETE DU TRAMWAY DE RABAT - SALE



PROJET D'EXTENSION DE LA LIGNE 2 DU TRAMWAY DE RABAT – SALE

Plan de Restauration des Moyens de Subsistance



**AREMO
INGENIERIE**

Siège social : 31, Lot. Elmezoued - Sidi Belkass - Taroudant - Tél / Fax : 05 28 55 11 66

Agence de Rabat : 46, avenue Oqba, Apt. 31 – Rabat - Tél/Fax : 05 37 68 65 39

Email : aremo@aremo.ma - Site web : www.aremo.ma

Identification du document

Titre du document	Plan de Restauration des Moyens de Subsistance			
Indice version	00	01	02	03
Objet de la révision	Création	Prise en compte des remarques de la STRS	Prise en compte des remarques de la BEI et de l'AFD	Version finale
Date	Juin 2018	Juin 2018	Octobre 2018	Janvier 2019
Nombre de pages	65	65	70	72
Rédacteur	Redouan El Ouafi	Redouan El Ouafi	Redouan El Ouafi	Redouan El Ouafi
Vérificateur	Fatima Miyal	Fatima Miyal	Fatima Miyal	Redouan El Ouafi
Approbateur	Redouan El Ouafi	Redouan El Ouafi	Redouan El Ouafi	Redouan El Ouafi

SOMMAIRE

1. INTRODUCTION.....	7
2. DESCRIPTION SOMMAIRE DU PROJET.....	8
2.1 CONTEXTE DU PROJET.....	8
2.2 CONSISTANCE DU PROJET.....	8
3. CADRE JURIDIQUE ET INSTITUTIONNEL.....	10
3.1 CADRE JURIDIQUE MAROCAIN RELATIF A L'EXPROPRIATION.....	10
3.1.1 Aperçu.....	10
3.1.2 Conditions et champ d'application de l'expropriation.....	10
3.1.3 Procédure de l'expropriation.....	11
3.2 POLITIQUES DES INSTITUTIONS FINANCIERES INTERNATIONALES.....	14
3.2.1 Norme 6 de la BEI « Réinstallation Involontaire ».....	14
3.2.2 Politique Opérationnelle de la Banque Mondiale PO 4.12.....	14
3.3 COMPARAISON ENTRE LEGISLATION MAROCAINE ET NORMES INTERNATIONALES APPLICABLES.....	15
3.4 CADRE INSTITUTIONNEL DU PROJET.....	22
3.4.1 Introduction.....	22
3.4.2 Les collectivités territoriales.....	22
3.4.3 L'ECI Al Assima.....	23
3.4.4 L'Etat.....	23
3.4.5 L'Agence pour l'Aménagement de la Vallée du Bouregreg (AAVB).....	24
3.4.6 La Société du Tramway de Rabat-Salé (STRS).....	24
3.5 CADRE INSTITUTIONNEL APPLICABLE AU PROJET POUR L'ACQUISITION DES TERRES ET LA RESTAURATION DES MOYENS DE SUBSISTANCE.....	26
3.5.1 Introduction.....	26
3.5.2 Les collectivités territoriales de Rabat et de Salé.....	26
3.5.3 La commission administrative d'évaluation.....	26
3.5.4 Les préfectures de Rabat et de Salé.....	27
4. IMPACTS DU PROJET SUR LES PERSONNES ET LES BIENS.....	28
4.1 MESURES PRISES POUR L'ATTENUATION DES IMPACTS DU PROJET SUR LES PERSONNES ET LES BIENS.....	28
4.2 ACQUISITIONS DE TERRAINS A MENER DANS LE CADRE DU PROJET.....	28
4.2.1 Secteur de Salé.....	28
4.2.2 Secteur de Rabat.....	30
4.3 DEPLACEMENT PHYSIQUE CAUSE PAR LE PROJET.....	30
4.4 DEMOLITION DES BATIS.....	30
4.4.1 Secteur de Salé.....	30
4.4.2 Secteur de Rabat.....	31
4.5 DEPLACEMENT ECONOMIQUE CAUSE PAR LE PROJET.....	31
4.5.1 Secteur de Salé.....	31
4.5.2 Secteur de Rabat.....	33
4.6 PERTURBATION DES ACTIVITES COMMERCIALES EN PHASE TRAVAUX.....	33
4.6.1 Secteur de Salé.....	33
4.6.2 Secteur de Rabat.....	33
4.7 SYNTHESE DES CATEGORIES DES PERSONNES AFFECTEES PAR LE PROJET (PAP).....	34
5. RESTAURATION DES MOYENS DE SUBSISTANCE.....	35

5.1	PRINCIPE.....	35
5.2	ELIGIBILITE.....	35
5.3	DONNEES SOCIO-ECONOMIQUES DE BASE SUR LES PERSONNES AFFECTEES	36
5.3.1	Méthodologie de collecte des données.....	36
5.3.2	Résultats de l'enquête	36
5.4	ANALYSE DE LA VULNERABILITE	39
5.4.1	Définition de la vulnérabilité	39
5.4.2	Applicabilité des critères de vulnérabilité	40
5.5	MESURES DE RESTAURATION DES MOYENS DE SUBSISTANCE	40
5.5.1	Délocalisation des commerces situés sur le TF 66612/R à l'avenue Zarbia	40
5.5.2	Démolition et reconstruction du mur de la parcelle T53372/R	43
5.5.3	Démolition et reconstruction d'une station-service de l'avenue Zarbia	43
5.5.4	Restructuration des marchands ambulants	44
5.6	MISE EN ŒUVRE.....	44
5.6.1	Rôles et responsabilités.....	44
5.6.2	Calendrier de mise en œuvre	48
5.6.3	Budget de mise en œuvre	50
5.6.4	Suivi de la mise en œuvre	53
5.7	CONSULTATIONS ET INFORMATION	53
5.7.1	Principes Généraux	53
5.7.2	Consultations et information déjà effectuées	54
5.7.3	Outils et méthodes de consultations et d'information futures	56
5.8	MECANISME DE REGLEMENT DES GRIEFS	59
5.8.1	Objectifs et moyens	59
5.8.2	Types de plaintes et conflits à traiter	59
5.8.3	Procédure existante pour la gestion des réclamations de l'exploitation du tramway	60
5.8.4	Caractéristiques du mécanisme de règlement des griefs à mettre en place.....	61
ANNEXES.....		68
ANNEXE I : DOCUMENTS CONSULTES POUR L'ELABORATION DU PRMS		69
ANNEXE II : FICHE UTILISEE POUR L'ENQUETE SOCIO-ECONOMIQUE DES COMMERÇANTS IMPACTEES A L'AVENUE ZARBIA		71

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Comparaison entre les normes internationales et nationales en matière de compensation des personnes affectées par le Projet	16
Tableau 2 : Expropriations prévues dans le secteur de Salé	29
Tableau 3 : Expropriations prévues dans le secteur de Rabat	30
Tableau 4 : Bâties impactés par le Projet - Secteur de Salé	31
Tableau 5 : Activités menées dans les commerces situés sur le TF T66612/R à l'avenue Zarbia	32
Tableau 6 : Données relatives aux commerces impactés situés sur le TF 66612/R à l'avenue Zarbia.....	37
Tableau 7 : Nombre d'employés hors chefs de commerce	37
Tableau 8 : Sexe et âge des chefs des commerces impactés situés sur le TF 66612/R à l'avenue Zarbia	38
Tableau 9 : Nombre d'enfants des chefs de commerces	38
Tableau 10 : Niveau d'instruction des chefs de commerces	38
Tableau 11 : Niveau des revenus des chefs de commerces	39
Tableau 12 : Applicabilité des critères de vulnérabilité	40
Tableau 13 : Matrice des rôles et responsabilités pour la mise en œuvre du PRMS.....	45
Tableau 14 : Calendrier prévisionnel pour l'approbation de l'arrêté d'alignement de Salé.....	48
Tableau 15 : Calendrier prévisionnel pour la délocalisation des commerçants de l'avenue Zarbia.....	49
Tableau 16 : Calendrier prévisionnel pour la démolition et la reconstruction de la station-service de l'avenue Zarbia	49
Tableau 17 : Estimation du budget de la délocalisation des commerçants de l'avenue Zarbia	51
Tableau 18 : Estimation du budget de la reconstruction de la station-service de l'avenue Zarbia	51
Tableau 19 : Estimation du budget de la démolition et la reconstruction du mur de la parcelle T53372/R.....	52
Tableau 20 : Estimation du budget de la restructuration des marchands ambulants de l'avenue Salam	52
Tableau 21 : Synthèse du budget de la mise en œuvre du PRMS	53
Tableau 22 : Consultations et informations déjà effectuées	55

LISTE DES FIGURES

Figure 1 : Le réseau de tramway de Rabat-Salé avec les extensions de la ligne 2	9
Figure 2 : Commerces à démolir entièrement à l'avenue Zarbia.....	32
Figure 3 : Station-service à démolir à l'avenue Zarbia	33
Figure 4 : Photo du nouveau mur reconstruit à la nouvelle limite d'emprise de la parcelle T53372/R.....	49
Figure 5 : Mécanisme de gestion des griefs.....	64

ABREVIATIONS

AAVB :	Agence d'Aménagement de la Vallée de Bouregreg
ABH :	Agence du Bassin Hydraulique
AFD :	Agence Française de Développement
AMDH :	Association Marocaine des Droits Humains
BEI :	Banque Européenne d'Investissement
BO :	Bulletin Officiel
CAE :	Commission Administrative d'Evaluation
CDM :	Centre de Maintenance
CNE :	Conseil National de l'Environnement
CN(R)EI :	Comité National (ou Régional) des Etudes d'Impact
DCE :	Dossier de Consultation des Entreprises
ECI :	Etablissement de Coopération Intercommunale
EIE(S) :	Etude d'Impact Environnemental (et Social)
EP :	Principes de l'Equateur (Equator Principles)
FART :	Fonds d'Accompagnement des Réformes du Transport
GES :	Gaz à Effet de Serre
GFG :	Générale Foncière du Golf
IFC :	International Finance Corporation
IFI :	Institution Financière Internationale
INDH :	Initiative Nationale du Développement Humain
MEMDD :	Ministère de l'Energie, des Mines, de l'eau et de l'environnement
MOA :	Maître d'Ouvrage
MOE :	Maître d'Œuvre
MRG :	Mécanisme de Règlement des Griefs
NP :	Norme de Performance
NTS :	Non Technical Summary (Résumé non technique)
OIT :	Organisation Internationale de Travail
ONG :	Organisation Non Gouvernementale
ORMVA :	Office Régional de Mise en Valeur Agricole
OP :	Operational Policy (Politique Opérationnelle)
PAP :	Personnes Affectées par le Projet
PAR :	Plan d'Action de Réinstallation
PAS :	Plan d'Aménagement Spécial
PEPP :	Plan d'Engagement des Parties Prenantes
PGES :	Plan de Gestion Environnementale et Sociale
PRMS :	Plan de Restauration des Moyens de Subsistance
PSSE :	Plan de Surveillance et Suivi Environnementale
REX :	Retour d'EXpérience
RNT :	Résumé Non Technique
SDL :	Société de Développement Locale
SEDD :	Secrétariat d'Etat chargé du Développement Durable
SFI :	Société Financière Internationale
SGES :	Système de Gestion Environnementale et Sociale
STRS :	Société de Tramway de Rabat-Salé
TC :	Transports Collectifs
TF :	Titre Foncier
ZAZ :	Zone d'Activité Zarbia

1. INTRODUCTION

Le projet d'extension de la ligne II du tramway de Rabat-Salé (le Projet) est mis en œuvre par la STRS (Maitre d'ouvrage) avec l'appui financier de l'Agence Française de Développement (AFD) et de la Banque Européenne d'Investissement (BEI). Afin de respecter les exigences environnementales et sociales de ces bailleurs de fonds, notamment celles explicitées dans le Manuel Environnemental et Social de la BEI (Environmental and Social Handbook, Version 9.0 of 2/12/2013), la STRS fait appel à AREMO Ingénierie (ci-après AREMO) pour préparer le présent Plan de Restauration des Moyens de Subsistance (PRMS). Ce PRMS est élaboré conformément aux standards internationaux en la matière, notamment le standard n°6 de la BEI (Réinstallation involontaire). La réinstallation involontaire désigne (i) le déplacement physique (déplacement de résidence ou perte d'abris) et (ii) le déplacement économique (perte de biens ou accès à des biens entraînant une perte de revenus ou de moyens de subsistance) à la suite de l'acquisition de terres liées au Projet. Dans le cadre du présent Projet, la réinstallation involontaire concerne uniquement des déplacements économiques. Nous nous limitons donc à l'élaboration d'un PRMS au lieu d'un PAR (Plan d'Action de Réinstallation) nécessaire dans le cas du déplacement physique et économique.

Le présent PRMS constitue un engagement formel pris par la STRS à l'égard des tierces parties, en particulier des populations affectées et des bailleurs de fonds. Il a pour objectif de permettre, en cas de déplacement économique inévitable à cause du Projet, de compenser de manière adéquate les impacts sur les moyens d'existence, et de permettre aux personnes affectées au minimum de maintenir, et si possible d'améliorer, leurs moyens de subsistance et leur qualité de vie.

Le Projet affecte pour l'essentiel des établissements commerciaux et des terrains nus qui sont pour la plupart des biens titrés. Il affecte également les marchands ambulants occupant la voie publique au niveau de l'avenue Salam à Rabat. En conséquence, le Projet recourt aux deux outils issus de la réglementation et de la pratique marocaine pour traiter ce type d'impacts :

- (i) Les propriétaires d'équipement et/ou de biens immobiliers enregistrés sont pris en charge dans le cadre de l'expropriation pour utilité publique, qui consiste à indemniser les biens perdus sans réinstallation par le biais d'un processus très encadré par la loi et sur lequel, en pratique, la STRS a peu de prise.
- (ii) Les marchands informels occupants la voie publique sont pris en charge dans le cadre du projet de restructuration des marchands ambulants au Maroc, un programme national qui a pour but d'organiser les marchands ambulants de façon à garantir leur dignité, de préserver l'esthétique des villes et de libérer le domaine public de l'exploitation anarchique. Là aussi il s'agit d'un programme sur lequel la STRS n'a aucune prise.

Le présent PRMS fournit une stratégie pour le rétablissement des moyens de subsistance pour les Personnes Affectées par le Projet (PAP) dans un cadre légal et réglementaire conforme avec les exigences des bailleurs de fonds. Le présent PRMS traitera également l'organisation prévue pour sa mise en œuvre, son budget et son calendrier.

2. DESCRIPTION SOMMAIRE DU PROJET

2.1 CONTEXTE DU PROJET

L'agglomération de Rabat-Salé connaît une croissance importante de sa population et donc de la demande de transport. Le projet du tramway de Rabat-Salé s'est inscrit dans une démarche de réponse aux difficultés de déplacements, aux problèmes de congestion de trafic et des nuisances qu'elles occasionnent. Dans ce cadre, les conseils communaux de Rabat et Salé ont adopté le projet du tramway de l'agglomération de Rabat-Salé fin 2006. D'abord sous Maîtrise d'Ouvrage de l'Agence pour l'Aménagement de la Vallée du Bouregreg (AAVB), puis la de Société du Tramway de Rabat-Salé (STRS) à partir de 2009. Le projet à long terme du tramway de Rabat-Salé prévoit la réalisation de 5 lignes répondant aux besoins en déplacements urbains sur les axes les plus importants au sein de l'ensemble de l'agglomération.

Une première phase de cet ambitieux projet a été réalisée à ce jour avec la mise en service en mai 2011 de la ligne 1 sur 11,7 km pour 22 stations et de la ligne 2 sur 8,3 km pour 14 stations. Les deux lignes présentent un tronc commun de 2,9 km avec 5 stations et le franchissement de la vallée du Bouregreg sur le nouveau pont Hassan II. La réalisation de cette première phase du tramway de Rabat-Salé a permis de contribuer à la mise en œuvre d'une politique urbaine de transport fortement renouvelée et de restructuration des deux villes et de leurs quartiers et c'est dans cette même optique que s'inscrit le projet d'extension de la ligne 2, objet du présent PRMS.

2.2 CONSISTANCE DU PROJET

L'extension de la ligne 2 du tramway de Rabat-Salé permettra d'atteindre les quartiers denses de Yacoub El Mansour à Rabat et de Hay Essalam, Moulay Ismail et Al Qariat à Salé. L'extension desservira ainsi environ 135.000 habitants à Rabat et 265.000 habitants à Salé.

A Rabat, l'extension de la ligne 2 du tramway de Rabat-Salé a comme origine le terminus existant « Hôpital Moulay Youssef » au quartier Akkari et s'étend jusqu'au croisement avec l'avenue Al Kifah en passant par l'avenue Salam.

Le tronçon de Salé a comme origine le terminus existant « Hassan II » et passera par l'avenue Zarbia jusqu'au nouvel hôpital de Salé. Deux ouvrages d'art sont prévus sur ce tronçon : une trémie au niveau de l'intersection avec la future rocade et un pont réservé au Tramway et aux piétons au niveau de l'avenue de Ain Houala. Ce pont aura une longueur de 390 m, une hauteur de 7,5 m et une largeur de 11,8 m.

Les longueurs des deux tronçons prévus dans le projet d'extension sont :

- Tronçon de Rabat : 2,375 km pour 4 stations (Avenues Ben Abdellah et Salam) ;
- Tronçon de Salé : 4,6 km pour 8 stations (Avenue Hassan II et Avenue Zarbia jusqu'au nouvel hôpital Moulay Abdellah.

Avec ces extensions de l'ordre de 7,0 km, la ligne 2 offrira un linéaire total de 15,5 km pour 26 stations voyageurs.

Le budget total du Projet est d'environ 1,7 milliard de dirhams. Le Projet est financé à travers le FART (600 MDH), l'ECI Al Assima (180 MDH), l'AAVB (70 MDH), la STRS (30 MDH), la BEI (420 MDH) et l'AFD (420 MDH).

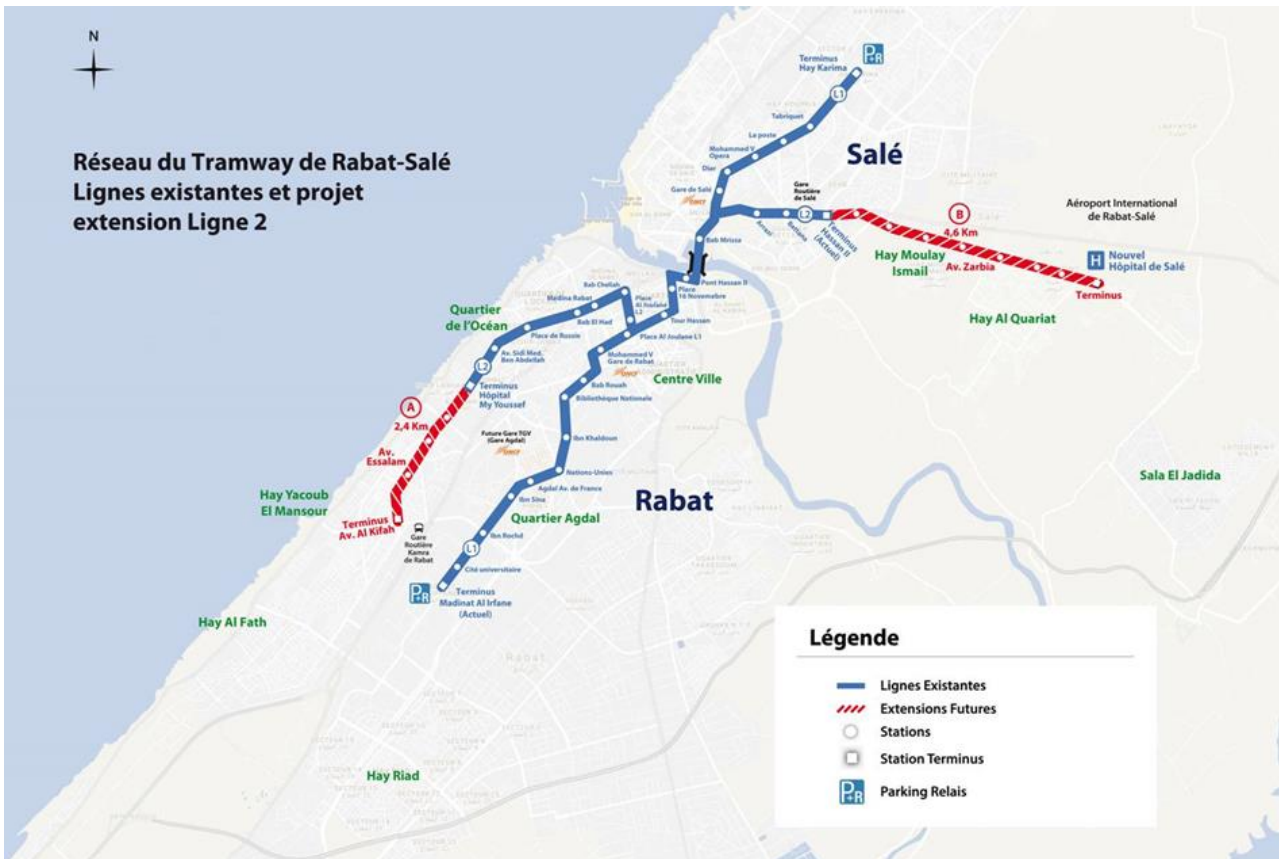


Figure 1 : Le réseau de tramway de Rabat-Salé avec les extensions de la ligne 2

3. CADRE JURIDIQUE ET INSTITUTIONNEL

3.1 CADRE JURIDIQUE MAROCAIN RELATIF A L'EXPROPRIATION

3.1.1 Aperçu

La réglementation marocaine de l'expropriation est édictée par la loi n°7/81, mise en œuvre par le dahir du 6 mai 1982 et un décret d'application de 1983 qui précise certaines procédures. L'expropriation permet à l'administration de procéder à l'acquisition de biens immeubles en faisant appel à ses prérogatives de puissance publique. Ce procédé est utilisé lorsque les propriétaires de terres nécessaires à la réalisation d'ouvrages d'utilité publique refusent de les céder à l'amiable.

Il ne peut y avoir d'expropriation sans déclaration d'utilité publique. La procédure d'expropriation vise à maintenir un certain équilibre entre les intérêts des propriétaires et l'intérêt général. Cette préoccupation apparaît à la fois dans les conditions de l'expropriation et dans les différentes étapes que l'administration doit suivre pour exproprier. Ces étapes sont au nombre de deux : une étape purement administrative et une étape judiciaire qui peut être déclenchée ou non selon les résultats de l'étape administrative.

Les sections suivantes présentent les conditions de l'expropriation, sa finalité, son domaine d'application ainsi que les titulaires du droit d'expropriation ; puis les phases de la procédure d'expropriation (phase administrative et phase judiciaire).

3.1.2 Conditions et champ d'application de l'expropriation

3.1.2.1 Utilité publique

L'expropriation n'est justifiée que dans la mesure où l'opération envisagée a un but d'utilité publique. Mais la notion d'utilité publique est conçue d'une façon extrêmement large.

Les opérations ou travaux qui peuvent justifier le recours à la procédure de l'expropriation sont fixés par la loi, sans, cependant que la liste en soit limitative. Elle mentionne la construction des routes, chemins de fer, ports, aérodromes, les opérations d'urbanisme, les travaux militaires, l'aménagement et la conservation des forêts, la défense du sol contre l'érosion, la protection des monuments historiques et des sites etc.

En ce qui concerne le Projet, les conseils communaux concernées déclarent l'utilité publique à l'aide des Arrêtés d'alignement. Il s'agit d'instrument juridique d'urbanisme permis par la loi 12-90 relative à l'urbanisme pour la création des voies communales, places et parkings communaux, la modification de leur tracé ou de leur largeur ou leur suppression totale ou partielle. Les présidents des conseils communaux peuvent ainsi déclarer l'utilité publique les travaux nécessaires à la création, l'élargissement ou la suppression d'une voie communale quand cette mesure n'est pas prévue par un document d'urbanisme déclaratif d'utilité publique. L'arrêté permet ainsi au président du conseil communal de recourir, le cas échéant, à la procédure d'expropriation des terrains nécessaires pour cause d'utilité publique.

3.1.2.2 Domaine d'application

L'expropriation porte exclusivement sur les biens immobiliers. Les meubles ne peuvent jamais être expropriés sauf s'ils sont devenus immeubles par incorporation. L'expropriation n'est pas limitée au droit de propriété. Elle permet l'acquisition de tous les droits portant sur les biens immobiliers. Les mosquées, les sanctuaires et les cimetières, le domaine public de l'Etat et les ouvrages militaires sont cependant inaliénables et échappent au champ d'application de l'expropriation.

3.1.2.3 Détenteurs du droit d'exproprier

Le droit d'exproprier appartient à la puissance publique qui peut le déléguer à " tout établissement public, société ou particulier". L'État et toutes les personnes publiques sont évidemment titulaires de ce droit d'exproprier. Mais des personnes privées peuvent aussi se voir reconnaître ce droit dès lors qu'elles assurent la réalisation d'un projet d'intérêt général. Les particuliers qui, dès 1914, se virent reconnaître ce droit, sont les concessionnaires de service public, les sociétés d'économie mixte et plus largement les entreprises d'intérêt général. Le concessionnaire peut se voir déléguer, par convention, le droit d'exproprier et de prendre possession de tous les biens immeubles nécessaires à l'installation de travaux d'utilité publique et à l'exploitation du service public. Mais l'Administration reste seule responsable de l'indemnisation des propriétaires.

3.1.3 **Procédure de l'expropriation**

3.1.3.1 Aperçu général

La procédure d'expropriation dans le cadre de ce Projet est régie par les dispositions :

- de la loi n°7-81 relative à l'expropriation pour cause d'utilité publique et à l'occupation temporaire, promulguée par le dahir n°1-81-254 du 11 regeb 1402 du 6 mai 1982, telle qu'elle a été modifiée et complétée ainsi que son décret d'application.
- du chapitre IV du titre II de la loi n°12-90 relative à l'urbanisme, promulguée par le dahir n° 1-92-31 du 15 Hija 1412 (17 Juin 1992) ;

L'originalité de la procédure d'expropriation en droit marocain réside dans l'engagement successif et rigoureux de deux phases, une phase administrative et une phase judiciaire. La première, réservée à l'activité administrative préparatoire à l'expropriation, doit être respectée de manière scrupuleuse. La seconde est dominée par l'intervention de l'autorité judiciaire, chargée à la fois de permettre à l'expropriant de prendre possession des terres expropriées contre versement d'une indemnité provisionnelle fixée par l'administration et de prononcer le transfert de propriété en fixant, l'indemnité d'expropriation.

Il est important de retenir qu'il doit toujours y avoir tentative d'accord amiable avant que la phase judiciaire ne soit déclenchée.

3.1.3.2 Phase administrative de l'expropriation

Au cours de cette phase, l'Administration agit seule. Cette phase s'ouvre par la déclaration de l'utilité publique de l'opération. Elle est suivie, en principe, par une enquête administrative qui précède la désignation des parcelles à exproprier. Elle se poursuit, par des arrêtés de cessibilité, lorsque cette désignation n'a pas été réalisée par l'acte déclaratif d'utilité publique. Dans le cadre de ce Projet, toutes ces étapes peuvent être fusionnées en « Arrêté d'alignement emportant cessibilité » conformément à la loi 12-90 relative à l'urbanisme. La phase administrative de l'expropriation s'achève, enfin, par une tentative d'accord amiable avec les propriétaires.

Arrêté d'alignement emportant cessibilité

Il s'agit d'un arrêté qui fusionne l'acte déclarant d'utilité publique et l'acte frappant d'expropriation les terrains nécessaires à la création ou la modification de la voirie. Les autorités concernées n'ont pas besoin de prendre un arrêté de cessibilité qui est un acte indispensable pour procéder à l'évaluation de la valeur du ou des terrains nécessaires à l'ouverture de la voirie ;

Dans le cas d'un arrêté d'alignement simple, les autorités concernées sont obligées de prendre un arrêté de cessibilité avant de convoquer la commission d'évaluation des terrains nécessaires pour l'ouverture ou l'élargissement de la voirie.

L'arrêté d'alignement emportant cessibilité comme le stipule l'article 32 §3 de la loi 12-90 « désigne les propriétés frappées de cessibilité en mentionnant leur consistance, leur superficie et le nom des propriétaires présumés ».

Enquête publique

Les arrêtés d'alignement emportant cessibilité font l'objet d'une enquête publique dont la durée est de deux mois. La durée de l'enquête est d'un mois quand il s'agit d'un arrêté d'alignement simple.

L'enquête publique est organisée au siège de la commune concernée. Elle fait préalablement l'objet d'une annonce dans deux journaux à audience nationale, et ce à deux intervalles, la deuxième annonce doit être publiée une semaine au moins avant l'ouverture de ladite enquête.

Pendant le déroulement de l'enquête publique, le plan de l'arrêté d'alignement est affiché dans le siège de la commune et un registre est mis à la disposition des personnes concernées qui peuvent consigner leurs observations et réclamations.

A compter de la date d'ouverture de l'enquête publique et jusqu'à la publication au bulletin officiel de l'arrêté d'alignement, il ne sera accordé aucune autorisation de construire sur les terrains frappés d'alignement ou d'alignement et de cessibilité. Toutefois, la durée de cette interdiction ne peut excéder 6 mois (article 33 de la loi 12-90, alinéa 3).

L'arrêté est pris après délibération du conseil communal.

Au terme de cette procédure, l'autorité communale adresse, en triple exemplaire, le dossier, aux fins d'approbation, au Gouverneur, et ce, en application des dispositions de la loi organique relative aux communes. Ce dossier doit comprendre :

- L'arrêté d'alignement ;
- le plan y annexé ;
- l'extrait du procès-verbal des délibérations tenues à ce sujet par le conseil communal ;
- l'avis de dépôt ;
- le registre d'observations ;
- le certificat d'ouverture et de clôture d'enquête ;
- le rapport de fin d'enquête ;
- le certificat de publicité et d'affichage.

Publication de l'arrêté d'alignement

Une fois l'arrêté d'alignement approuvé par le Gouverneur, il est publié au Bulletin officiel et affiché au siège de la commune.

Tentative d'accord amiable

L'autorité administrative et les intéressés essayent de s'entendre sur le montant des indemnités à verser en contrepartie de l'expropriation en confrontant leurs prétentions. La tentative d'accord amiable est obligatoire. Si elle aboutit, elle présente l'avantage de mettre un terme à la procédure et permet de faire l'économie de la phase judiciaire. Il faut ajouter qu'un accord amiable peut être réalisé à tout moment, au cours de la procédure d'expropriation.

Méthode d'évaluation des biens expropriés

La loi 7-81 prévoit que la valeur des pertes et dommages encourus est déterminée par une commission. La Commission administrative d'évaluation et d'expertise, qui est présidée par une

autorité administrative locale, comprend le chef de la circonscription domaniale ou son représentant désigné, le receveur de l'enregistrement, ou son représentant désigné et un représentant de l'expropriant comme membres permanents. Les membres non permanents de cette commission sont le représentant du Ministère de l'Agriculture de la Province et l'inspecteur des Impôts ruraux et l'inspecteur de l'Urbanisme ou son représentant et l'inspecteur des Impôts urbains ou son représentant. Les dommages directement causés par l'expropriation sont indemnisés, les dommages incertains ou indirects ne le sont pas d'après la loi marocaine¹. La méthode d'évaluation s'appuie sur la valeur vénale des biens et des terres aux prix du marché au jour de la décision déclarant l'utilité publique.

Recours

La décision d'expropriation peut toujours faire l'objet d'un recours, pour excès de pouvoir, qui donne aux requérants la possibilité de contester l'utilité publique des travaux, notamment lorsqu'il apparaît que (1) le but d'utilité publique invoqué par l'expropriant ne correspond pas à ses véritables mobiles, et (2) lorsqu'il résulte des circonstances de fait que l'opération projetée n'a pas le but d'utilité publique que l'expropriant lui attribue. Il est vrai que l'effet de l'annulation de la déclaration d'utilité publique est symbolique si le transfert de propriété a déjà été prononcé.

En revanche, le contentieux en matière d'évaluation et de fixation des indemnités est très riche et les tribunaux réévaluent, généralement à l'aide des experts, les indemnités d'expropriation.

3.1.3.3 Phase judiciaire de l'expropriation

Elle comprend trois éléments : la prise de possession, le transfert de propriété et la fixation de l'indemnité.

La prise de possession

L'échec de la tentative d'accord amiable ne paralyse pas la réalisation de l'opération projetée. L'administration peut toujours prendre possession de l'immeuble sous réserve de l'accord du propriétaire, à la seule condition de verser une indemnité provisionnelle. La prise de possession est également possible, en théorie, lorsque le propriétaire s'y refuse, mais cette possibilité n'est en général pas appliquée au Maroc actuellement sauf circonstances exceptionnelles, et ne sera pas appliquée sur le présent programme. Si la prise de possession avec refus du propriétaire était appliquée, elle présenterait un risque de violation des dispositions de EP 5 selon lesquelles la compensation doit obligatoirement être versée avant la prise de possession, et il est donc important que la STRS et l'expropriant s'engage à ne pas appliquer cette clause et à toujours rechercher l'accord du propriétaire avant de prendre possession de manière anticipée.

Le transfert de propriété

Il s'agit d'une étape essentielle de l'expropriation. Son importance est telle que le législateur a confiée au juge le soin de la guider. On peut cependant estimer que le rôle du juge est en réalité assez limité à ce niveau, puisqu'il ne peut refuser de transférer le droit de propriété que s'il décèle dans la procédure une irrégularité formelle. La compétence judiciaire ne peut être considérée comme protectrice de la propriété privée qu'en raison du fait qu'il appartient au juge de fixer l'indemnité.

La fixation de l'indemnité

Elle est réalisée par le jugement qui prononce le transfert de propriété. Son importance est grande à un double titre : c'est en effet de son montant que dépend, en définitive, la véritable garantie du droit de propriété. L'autorité judiciaire est chargée de l'évaluation de l'indemnité depuis 1914. Mais sa

¹Si cela sous-entend les préjudices, ils doivent être considérés selon les standards internationaux.

liberté est loin d'être totale. Les textes posent, en effet, un certain nombre de règles qu'elle doit respecter dans son évaluation. Le juge peut se faire aider, dans sa tâche, par des experts. En pratique, il y a recours chaque fois qu'une difficulté d'évaluation se présente. L'avis des experts présente un intérêt capital, dans la mesure où le tribunal est tenté de le suivre.

3.2 POLITIQUES DES INSTITUTIONS FINANCIERES INTERNATIONALES

3.2.1 Norme 6 de la BEI « Réinstallation Involontaire »

La BEI a publié en décembre 2013 « Environmental and Social Handbook » (Manuel Environnemental et Social », qui contient dix normes dont une consacrée à la réinstallation involontaire (norme n° 6). Celle-ci est fondée sur des principes similaires à ceux développés par la politique de la Banque Mondiale présentée plus loin (voir § 3.2.2), notamment les suivants :

- Eviter ou minimiser le déplacement ;
- Eviter et/ou prévenir les expulsions forcées et, le cas échéant, fournir des solutions efficaces pour minimiser leurs impacts négatifs ;
- Accorder une attention particulière aux besoins des groupes et personnes vulnérables.

Si les exigences du Standard 6 sont généralement similaires à celles de la PO 4.12 décrites plus bas, un certain nombre de points spécifiques sont également mentionnés comme devant faire l'objet d'une attention particulière, notamment les suivants :

- Les sites de réinstallation doivent être situés à l'écart de toute source de pollution et risques naturels et ne pas entraîner de risques d'un second déplacement ;
- Tous les impacts doivent être compensés, qu'il s'agisse des biens eux-mêmes ou de l'accès à ces biens ;
- Les moyens d'existence doivent être rétablis à un niveau au moins équivalent à celui d'avant le déplacement ;
- Les déplacés doivent, dans la mesure du possible, avoir le choix entre plusieurs options, à la fois entre compensation en nature et compensation en espèces, et entre plusieurs sites de réinstallation ;
- L'ensemble du processus de préparation et de mise en œuvre de la réinstallation doit être mené avec la participation informée des personnes affectées.

La BEI a également édicté une norme qui s'applique au Projet : Consultation des parties prenantes (Norme 10).

3.2.2 Politique Opérationnelle de la Banque Mondiale PO 4.12

L'AFD exige, pour les projets porteurs de risques environnementaux et sociaux élevés et importants (comme ce Projet), l'application des normes environnementales et sociales de la Banque mondiale en vigueur. Ainsi, la politique opérationnelle PO 4.12 "Réinstallation Involontaire" (Décembre 2001) doit être suivie lorsqu'un projet est susceptible d'entraîner une réinstallation involontaire, des impacts sur les moyens d'existence, l'acquisition de terre ou des restrictions d'accès à des ressources naturelles. Elle vise à assurer que les personnes déplacées involontairement par un projet, ou affectées par le retrait de terres dû au projet, soient traitées équitablement et bénéficient du projet qui cause leur réinstallation comme une opportunité de développement.

Les principales exigences que cette politique introduit sont les suivantes:

- La réinstallation involontaire doit autant que possible être évitée ou minimisée, en envisageant des variantes dans la conception du projet,

- Lorsqu'il est impossible d'éviter la réinstallation, les actions de réinstallation doivent être conçues et mises en œuvre en tant que programmes de développement durable, en mettant en place des ressources suffisantes pour que les personnes déplacées par le projet puissent profiter des avantages du projet. Les personnes déplacées doivent être consultées et doivent participer à la planification et à l'exécution des programmes de réinstallation.
- Les personnes déplacées doivent être assistées dans leurs efforts pour améliorer leur niveau de vie, ou au moins pour le restaurer à son niveau d'avant le déplacement.

L'OP 4.12 mentionne que la préférence doit toujours être donnée, pour les personnes dont la subsistance est basée sur les biens, au remplacement des biens par des biens équivalents, plutôt qu'à une compensation monétaire. Selon cette politique, le plan de réinstallation ou le cadre de politique de réinstallation doivent comprendre des mesures permettant de s'assurer que les personnes déplacées :

- sont informées sur leurs options et leurs droits relatifs à la réinstallation,
- sont consultées sur des options de réinstallation techniquement et économiquement réalisables, et peuvent choisir entre ces options,
- bénéficient d'une indemnisation effective au coût de remplacement intégral avant que le déplacement ou la restriction d'accès n'intervienne.

3.3 COMPARAISON ENTRE LEGISLATION MAROCAINE ET NORMES INTERNATIONALES APPLICABLES

La convention cadre signée entre la STRS et ses différents partenaires du Projet (l'Etat, la Wilaya, l'AAVB et l'ECI Al Assima), prévoit dans son article 5 que la libération des emprises du Projet est à la charge des communes concernées. Par conséquent, la compensation des PAP sera effectuée selon les dispositions de la législation marocaine, notamment la loi n°7-81 relative à l'expropriation pour cause d'utilité publique et à l'occupation temporaire tout en respectant les exigences des bailleurs de fonds. Le tableau suivant compare les normes des institutions financières internationales IFIs (notamment le Standard 6 de la BEI et Politique Opérationnelle PO 4.12 cités plus haut) à la loi et la pratique marocaines (notamment la loi 7-81 relative à l'expropriation pour cause d'utilité publique et à l'occupation temporaire), identifie les écarts entre les deux, et propose des mesures pour combler ces écarts.

En résumé, les principales différences sont les suivantes dans la législation Marocaine:

- Pas de programmes de réinstallation dans la législation marocaine qui se limite à des compensations en numéraire ;
- Pas de processus de planification participative telle que celui prescrit par les normes internationales ;
- Pas de recensement systématique des biens et des personnes au sens des normes internationales, mais une enquête administrative telle que prévue par la procédure de l'arrêté d'alignement emportant cessibilité;
- Pas de disposition spécifique en faveur des personnes vulnérables.

Tableau 1 : Comparaison entre les normes internationales et nationales en matière de compensation des personnes affectées par le Projet

Sujet	Prescriptions des IFI	Législation marocaine relative à l'expropriation (loi n°7-81 et loi 12-90 relative à l'urbanisme)	Dispositions complémentaires prévues par la STRS et les autorités compétentes	Ecart et propositions pour combler les écarts
Principes généraux				
Eviter ou minimiser le déplacement	Éviter, dans la mesure du possible, ou minimiser la réinstallation involontaire en étudiant toutes les alternatives réalisables dans la conception du projet.	Ce principe n'est pas envisagé par la loi marocaine.	La conception du tracé a fait l'objet de plusieurs variantes en tenant compte des contraintes liées au déplacement de la population afin de les éviter ou les minimiser.	Pas d'écart entre les normes internationales et le projet.
Réinstallation et développement	Concevoir la réinstallation sous la forme de programmes de développement pour permettre aux personnes déplacées de bénéficier des avantages du projet.	La législation marocaine ne comporte pas de telles dispositions.	Les commerces de l'avenue Zarbia seront déplacés vers une nouvelle zone d'activités. Ce site de réinstallation devrait permettre une amélioration du statut socio-économique des déplacés. Des actions d'accompagnement sont prévues dans la convention tripartite (Préfecture, Commune et STRS).	Pas d'écart concernant les commerces de l'avenue Zarbia.
Recensement	Les impacts économiques et sociaux du projet doivent être identifiés par un recensement des Personnes Affectées par le Projet, un inventaire des actifs perdus, et des enquêtes socio-économiques.	L'enquête socio-économique n'est pas prévue.	Une enquête socio-économique des commerçants impactés à l'avenue Zarbia a été menée dans le cadre du présent PRMS.	Pas d'écart.
Impacts sur les moyens d'existence	Les impacts éventuels du Projet sur les moyens d'existence doivent être évalués (en plus des impacts sur les terres et les biens), et faire l'objet de mesures d'atténuation et de	Pas de dispositions spécifiques dans la législation marocaine.	Une enquête socio-économique des commerçants impactés à l'avenue Zarbia a été menée dans le cadre du	Un suivi socio-économique permettra de vérifier que les moyens d'existence ne sont effectivement pas affectés par le

Sujet	Prescriptions des IFI	Législation marocaine relative à l'expropriation (loi n°7-81 et loi 12-90 relative à l'urbanisme)	Dispositions complémentaires prévues par la STRS et les autorités compétentes	Ecart et propositions pour combler les écarts
	compensation permettant de faire en sorte que le niveau de vie personnes affectées soit rétabli, après le Projet, à un niveau au moins équivalent à celui d'avant le Projet.		présent PRMS. Elle donne une idée sur leurs moyens d'existence avant le Projet.	processus.
Compensation et impact	La compensation doit être payée avant que l'impact n'ait lieu.	L'expropriant peut prendre possession du bien avant que les ayants droit n'aient reçu la totalité de leur indemnité.	Les commerces de l'avenue Zarbia ne seront démolis qu'une fois la nouvelle zone d'activité accueillie les commerçants concernés.	Pas d'écart concernant les commerçants de l'avenue Zarbia. En ce qui concerne les autres ayants droit, veiller à ce qu'ils soient indemnisés le plus rapidement possible.
Compensation				
Taux de compensation	Compensation en nature ou en espèces au coût de remplacement intégral compte non tenu de la dépréciation de l'actif affecté et incluant le coût de la transaction (par exemple frais de justice)	Paiement d'une indemnisation à la valeur nette actuelle, sur la base, dans un premier stade de la procédure, de valeurs fournies par le Service des Domaines et tenant compte de la dépréciation de l'actif affecté. Si la PAP n'est pas d'accord c'est le juge qui fixe l'indemnité sur l'avis d'un expert dans un second stade de la procédure. Les frais de justice sont toujours pris en charge par la partie demanderesse (MOA).	Compensations en nature des commerces impactés de l'avenue Zarbia et, en partie de la société MOCARY (reconstruction du mur de clôture) et de la station-service (raccordement aux réseaux).	Les négociations à l'amiable avec les PAP peuvent mener à la négociation des compensations en nature.

Sujet	Prescriptions des IFI	Législation marocaine relative à l'expropriation (loi n°7-81 et loi 12-90 relative à l'urbanisme)	Dispositions complémentaires prévues par la STRS et les autorités compétentes	Ecart et propositions pour combler les écarts
Calcul de la compensation des actifs affectés	<p>Pour les terres : valeur du marché, frais divers/enregistrements, capacité de production, emplacement, investissements, et autres avantages similaires au terrain acquis pour le projet.</p> <p>Pour le bâti : coût des matériaux neufs et de la main d'œuvre sur le marché local ou coût global du bâti à neuf.</p>	<p>Le prix est calculé suivant le prix fixé par la CAE et qui suit la valeur du marché. En cas de contestation, le recours à la justice est possible qui pourrait faire appel à une évaluation indépendante.</p>	<p>Prise en charge des raccordements aux réseaux (pour la station-service impactée) et de la reconstruction du mur de clôture pour la société Mocary.</p>	<p>Pas d'écart</p>
Indemnisation/ compensation des populations hôtes qui reçoivent les populations réinstallés	<p>Le plan de réinstallation doit comprendre des mesures d'intégration des personnes déplacées dans les communautés hôtes (infrastructures, services, etc.) et qui profitent aussi à ces dernières.</p>	<p>La législation marocaine ne comprend pas de dispositions concernant les communautés hôtes.</p>	<p>La ZAZ, où est prévue la délocalisation des commerçants de l'avenue Zarbia, devrait être dotée des infrastructures et services permettant une bonne intégration des personnes déplacées ou du moins permettant une amélioration nette de leurs conditions de vie par rapport à la situation actuelle.</p>	<p>Pas d'écart</p>
Activités économiques	<p>Compensation des biens immeubles à la valeur de remplacement et assistance à la réinstallation de sorte à éviter tout impact sur les revenus</p> <p>Compensation des pertes de revenus éventuelles et restauration des moyens d'existence</p>	<p>Compensation des biens immeubles dans le cadre de l'expropriation.</p>	<p>Les commerces de l'avenue Zarbia seront déplacés vers une nouvelle zone d'activités. Ce site de réinstallation devrait permettre une amélioration du statut socio-économique</p>	<p>Pas d'écart</p>

Sujet	Prescriptions des IFI	Législation marocaine relative à l'expropriation (loi n°7-81 et loi 12-90 relative à l'urbanisme)	Dispositions complémentaires prévues par la STRS et les autorités compétentes	Ecart et propositions pour combler les écarts
			des déplacés.	
Assistance à la réinstallation des personnes déplacées	Les PAP doivent être assistées pendant et après la réinstallation dans leurs efforts d'amélioration, ou du moins de rétablissement, de leurs moyens d'existence et de leur niveau de vie.	Pas prévu par la loi.	Des actions de suivi sont prévues dans la convention tripartite (Préfecture, Commune et STRS) en ce qui concerne le déplacement des commerçants de l'avenue Zarbia.	Pas d'écart
Eligibilité				
Propriétaires coutumiers de terres	Reconnus pour l'indemnisation des terres ou une compensation en nature des terres acquises.	Reconnus et susceptibles de recevoir une indemnité.	-	Pas d'écart.
Propriétaires de terrains titrés	Indemnités et compensation des terres acquises.	Reconnus pour l'indemnisation.	-	Pas d'écart.
Occupants informels	Compensation des droits perdus et des structures bâties et assistance à la réinstallation.	Reconnus pour l'indemnisation sous réserve de présenter une attestation administrative. Pas d'assistance à la réinstallation.	Programme initié par le Ministère de l'intérieur concernant les marchands ambulants.	Prendre des mesures d'assistance à la réinstallation en faveur de cette catégorie de PAP.
Date limite d'éligibilité	Une date-limite est déterminée pour éviter les installations opportunistes visant à obtenir des compensations indues.	Après la date de publication de l'arrêté d'alignement au BO, les biens visés ne peuvent faire l'objet d'aucune transformation sans autorisation de l'expropriant.	-	Pas d'écart

Sujet	Prescriptions des IFI	Législation marocaine relative à l'expropriation (loi n°7-81 et loi 12-90 relative à l'urbanisme)	Dispositions complémentaires prévues par la STRS et les autorités compétentes	Ecarts et propositions pour combler les écarts
Occupants informels après la date limite d'éligibilité	Aucune compensation ni assistance.	Pas de dispositions spécifiques, donc aucune compensation.	-	Pas d'écart.
Procédures				
Paiement des indemnisations/ compensations	Avant le déplacement	Pas de disposition spécifique obligeant l'expropriant à régler l'indemnisation avant le déplacement.	Les commerçants de l'avenue Zarbia ne seront déplacés qu'une fois la structure d'accueil (la ZAZ) est prête à les accueillir.	La compensation en nature des personnes déplacées économiquement doit être payée avant le déplacement.
Forme/nature de la compensation/ indemnisation	Le choix doit être donnée entre la compensation en nature plutôt que monétaire, surtout pour les catégories pauvres.	La règle générale est l'indemnisation en numéraire.	Les commerçants de l'avenue Zarbia ont été compensés en nature.	Les négociations à l'amiable avec les PAP peuvent mener à la négociation des compensations en nature.
Groupes vulnérables	Procédures spécifiques avec une attention particulière à ceux qui vivent sous le seuil de pauvreté, les personnes sans terre, les vieillards, les femmes et les enfants, et toutes les autres personnes déplacées risquant de ne pas être protégées par la législation nationale relative à la compensation foncière.	Pas de disposition spécifique.	La STRS a mené une enquête socio-économique, à travers ce PRMS, qui n'a pas identifié des personnes vulnérables au niveau des commerçants de l'avenue Zarbia.	Pas d'écart.
Plaintes	Privilégie en général les règlements à l'amiable, un système de gestion des conflits proche des personnes concernées, simple et facile d'accès. Les PAP doivent avoir un accès aisé à un système de traitement des plaintes.	Accès au Tribunal pour les personnes qui refusent l'accord amiable proposé par la Commission d'Indemnisation, et réception de plaintes par l'administration.	Mise en place d'un système de gestion des réclamations et plaintes conforme aux normes internationales.	Pas d'écart
Consultation	Les populations déplacées devront être consultées et participer à la	Les PAP ne sont pas personnellement avisées de la procédure d'expropriation	Une commission mixte MOA, Autorité locale et	

Sujet	Prescriptions des IFI	Législation marocaine relative à l'expropriation (loi n°7-81 et loi 12-90 relative à l'urbanisme)	Dispositions complémentaires prévues par la STRS et les autorités compétentes	Écarts et propositions pour combler les écarts
	<p>planification et à la mise en œuvre des programmes de réinstallation.</p>	<p>ni consultées sur des programmes de réinstallation. Toutefois, lors de la procédure de DUP, le projet d'expropriation est publié au BO et affiché dans les bureaux de la Commune concernée et une enquête publique de 2 mois est prévue avec un registre ouvert de remarques et demandes de part les citoyens.</p> <p>Une commission est désignée pour étudier les réclamations à l'issue de la période d'enquête publique avant de publier le projet définitif.</p>	<p>commune est prévue pour mener toutes les opérations et rencontrer les différentes PAP pour traiter leurs demandes et gérer au mieux leurs impacts.</p>	

3.4 CADRE INSTITUTIONNEL DU PROJET

3.4.1 Introduction

La compétence en matière de transport public urbain au Maroc incombe aux collectivités territoriales, notamment les communes. Or, dans la quasi-totalité des cas, les collectivités territoriales ne disposent pas des capacités techniques et des ressources suffisantes pour réussir des projets d'envergure en transport.

Conscient de cette situation et de l'importance du secteur, l'Etat joue un rôle déterminant dans l'élaboration d'une stratégie cohérente sur le long terme et à l'échelle nationale en matière de mobilité, et de planification urbaine. A cet effet, la réforme conduite aujourd'hui par les pouvoirs publics consiste à mettre en place une approche globale, volontariste et à portée nationale à travers l'adoption de schémas pérennes de financement et de gouvernance en vue de réaliser des projets structurants, intégrés, optimisés et à fort impact.

Reposant sur un cadre législatif et organisationnel clair et sur des ressources dédiées pour accompagner les collectivités territoriales désireuses de se doter d'un système de transport public urbain performant et disposant d'une vision claire en la matière, la réforme en cours invite donc les collectivités territoriales concernées à solliciter l'appui financier du FART en soumettant les dossiers de candidature relatifs à leurs projets de TCSP au comité de gouvernance du FART.

Le rôle de la société de patrimoine, société de développement local détenue conjointement par l'Etat et les collectivités territoriales, trouve tout son sens puisqu'elle joue un rôle charnière en matière de transport public urbain.

La mise en service des projets de tramway de Rabat et Casablanca et de leur impact sur les déplacements des citoyens, ces initiatives locales constituent de véritables réussites car elles ont permis d'inaugurer le partenariat entre l'Etat et les collectivités territoriales pour la mise en œuvre et le financement de projets structurants de transport public urbain, de redonner confiance aux citoyens, de développer un savoir-faire marocain et de contribuer au renforcement de la cohésion territoriale et de la mixité sociale ainsi qu'à la requalification du paysage urbain le long des tracés.

3.4.2 Les collectivités territoriales

La loi organique relative aux communes adoptée en juillet 2015 attribue aux conseils communaux une compétence générale en matière de services publics communaux, dont le transport public urbain fait partie. L'article 83 de ladite loi organique énonce : « le conseil communal décide de la création et de la gestion des services et équipements publics locaux [...]. Il décide des modes de gestion des services publics communaux, par voie de régie directe, de gestion déléguée des services publics, de société de développement local ou la contractualisation avec le secteur privé, et ce, conformément à la législation et la réglementation en vigueur. ». Les entités qui disposent de compétences opérationnelles en matière de transports collectifs urbains et interurbains concernées par le Projet sont **la commune de Rabat et la commune de Salé**².

²En application de l'article 83 de la loi organique n°113-14 relative aux communes, la commune crée et gère les services et équipements publics nécessaires à l'offre des services de proximité dans le domaine du transport public urbain.

3.4.3 L'ECI Al Assima

L'Établissement de Coopération Intercommunale Al Assima, connu précédemment par le Groupement d'agglomération Al Assima a été créé en 2011, par les communes urbaines de Rabat, Salé et Temara en vue de constituer un nouveau cadre institutionnel pour faire face aux différentes problématiques que connaissent la gestion du transport urbain de la capitale et de ses environs. Cette création a permis d'assurer la continuité du service public du transport par autobus suite aux défaillances enregistrées par la société délégataire Stareo. Considérée comme initiative pilote, cette autorité chargée du transport est conçue pour être un moyen d'unifier les visions de ces communes urbaines selon une approche solidaire, à travers la possibilité juridique offerte par la charte communale de 2002 (telle que modifiée en 2009) et puis par la loi organique relative aux communes (B.O. du 18 février 2016), permettant aux communes liées territorialement de constituer, à leur initiative, des « établissements de coopération intercommunale », dotés de la personnalité morale et de l'autonomie financière. Dans ce cadre, les conseils communaux de Rabat, Salé et Temara se sont mis d'accord pour acquiescer, à travers le groupement "Al Assima", les actions de la société de transport urbain "Stareo" et pour participer aux actions de la STRS à travers l'augmentation de son capital.

3.4.4 L'Etat

Le Ministère de l'intérieur et le Ministère de l'équipement et du transport disposent de compétences très générales en matière de transports collectifs mais cela n'implique pas, juridiquement, que ces entités soient responsables en direct de l'organisation et de la gestion des services de transports publics.

Toutefois, leur implication est importante notamment au vu de leur responsabilité de définition d'une politique nationale du transport urbain et de mise en place de moyens de financement de ces systèmes à même d'assurer leur pérennisation et leur développement équilibré. C'est ainsi que dans le cadre de la réforme du transport urbain, l'Etat a mis en place le FART « Fonds d'appui aux réformes du transport », un instrument financier pour accompagner les réformes du transport urbain.

Au-delà de son rôle d'instrument financier, le FART a un rôle d'incitation à l'amélioration de la qualité du transport urbain et l'atteinte des objectifs stratégiques de la réforme. Le développement des transports collectifs doit contribuer à la structuration du secteur de la mobilité urbaine dans son ensemble à l'échelle nationale. Ainsi, les perspectives en termes d'offre à développer et de compétences à renforcer sont essentielles, ce qui passe par une amélioration des qualités techniques des projets portés par les structures des communes dédiées à la gestion du transport. Les critères d'éligibilité des projets mis en place au financement du FART se basent sur :

- les caractéristiques du projet de transport et la qualité de la gestion de projet proposée par le porteur du projet ;
- la capacité du projet à améliorer la performance des systèmes au travers de voies réservées ou des sites propres ferroviaires pour s'adapter au niveau de demande projeté en heure de pointe ;
- l'intégration au sein d'un réseau : l'intégration des différents modes de Transports Collectifs (notamment entre lignes de TC, réseau de bus et offre taxis) doit assurer la cohérence en termes de desserte, de tarification, de correspondances physiques, etc.) ;
- les capacités et les compétences du maître d'ouvrage : tant en phase projet que pour le suivi de l'exploitation et des mesures d'accompagnement (gestion des circulations et du stationnement, signalisation lumineuse tricolore, requalification des espaces publics, etc.) ;
- les compétences effectivement mobilisables au sein des agglomérations et des communes sur les plans technique, juridique et financier vont être déterminantes ; le juste équilibre entre le financement des infrastructures et le développement des réseaux de transports collectifs.

3.4.5 L'Agence pour l'Aménagement de la Vallée du Bouregreg (AAVB)

L'AAVB est un établissement public doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière et placé sous la tutelle de l'Etat, créé en novembre 2005, en vertu de la loi 16-04 relative à l'aménagement et à la mise en valeur de la Vallée du Bouregreg.

Conformément aux dispositions de cette loi, l'AAVB exerce à l'intérieur de son ressort territorial trois rôles essentiels à savoir :

1. Le rôle d'autorité urbaine : dans ce cadre l'Agence exerce les prérogatives des Communes en matière d'urbanisme ainsi que les attributions qui étaient dévolues à l'Agence Urbaine de Rabat-Salé, notamment :
 - établir le plan d'aménagement spécial (PAS) de la vallée du Bouregreg et le faire approuver par les autorités compétentes,
 - délivrer les permis de construire, d'habiter et les certificats de conformité, ainsi que les autorisations de lotir, de morceler, de créer des groupes d'habitations et les procès-verbaux de réception,
 - établir et faire approuver un règlement de construction applicable à l'intérieur de la zone d'aménagement,
 - veiller, au respect des lois et règlements en matière d'urbanisme.
2. Le rôle d'aménageur : l'Agence est tenue de prendre toutes les mesures nécessaires à la mise en œuvre du PAS et de réaliser l'ensemble des travaux d'infrastructures nécessaires à l'urbanisation de la vallée. A cet effet, l'Agence a réalisé un nombre important de projets dont le tramway de Rabat Salé, le tunnel des Oudayas, la marina, et le pont Hassan II. L'Agence peut également être chargée d'assurer, pour le compte de l'Etat ou des collectivités locales concernées, la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre des infrastructures et ouvrages publics à l'intérieur de la zone.
3. Le rôle de développeur : l'Agence peut initier la création de filiales dédiées à la promotion et la commercialisation des zones d'habitat, de la zone commerciale et des installations de loisirs, sises à l'intérieur de la zone d'aménagement, auxquelles elle fait apport des terrains relevant de son patrimoine. A cet effet, l'Agence peut acquérir les terrains qui lui sont nécessaires pour l'aménagement de la zone, par voie d'acquisition à l'amiable ou d'expropriation. Lorsqu'il s'agit d'opérations d'expropriation à réaliser par d'autres personnes morales que l'Agence, celles-ci en font la demande à l'Agence qui agit en leur nom et exerce par délégation les droits de la puissance publique.

Il convient de rappeler que l'AAVB s'est vue confier par les hautes autorités et les pouvoirs publics la réalisation du projet de Tramway de l'agglomération de Rabat-Salé pour la phase prioritaire de mise en service en 2011.

Ce faisant, l'AAVB a engagé concrètement les études préliminaires et AVP en octobre 2005 pour la conception technique et fonctionnelle du projet et a inclus la réalisation du projet dans son programme d'investissement 2006-2010 validé au niveau de son 1er conseil d'administration et transcrits dans le contrat programme n°1 signé avec l'Etat.

Par ailleurs, l'AAVB a reçu de la Commune urbaine de Rabat et de la Commune urbaine de Salé un mandat en vertu duquel, elle s'est vue confier la conception, la réalisation, et la mise en exploitation d'un Tramway sur le territoire desdites communes ce qui lui permet de :

- Déclarer le projet d'utilité publique et procéder aux expropriations requises,
- Procéder à la passation des marchés publics nécessaires et effectuer les paiements induits,
- Lancer un appel d'offres pour le choix d'un opérateur privé pour l'exploitation du tramway.

3.4.6 La Société du Tramway de Rabat-Salé (STRS)

La maîtrise d'ouvrage du projet de tramway est assurée par la Société du Tramway de Rabat-Salé.

En vue d'assurer une bonne gouvernance de la conception, de la réalisation et de l'exploitation du Tramway, de faire intervenir les pouvoirs publics compétents dans le transport urbain, et d'obtenir le financement relatif au Projet, l'Etat, représenté par le Ministère de l'Intérieur et le Ministère de l'Economie et des Finances et les Communes urbaines de Rabat et de Salé et l'Agence ont convenu, aux termes d'un protocole d'accord signé en avril 2009 de regrouper leurs compétences et moyens au sein d'une structure unique financièrement indépendante et exclusivement dédiée au système de transport urbain par Tramway.

Dans ce sillage :

- Les Conseils respectifs des communes de Rabat et de Salé ont délibéré pour une prise de participation dans la société dédiée au projet du Tramway qui sera créée,
- Le Conseil d'administration de l'Agence tenu le 18 février 2008 a entériné le principe de création d'une société dédiée au projet du tramway,
- Le 26 janvier 2009 : le 1^{er} Ministre a approuvé par décret n° 2-09-03 la création d'une société anonyme dénommée « Société du Tramway de Rabat-Salé » (STRS) qui a pour objet la conception, la réalisation, le financement du tramway dans l'Agglomération de Rabat Salé et dont la mise en exploitation sera assurée directement ou indirectement par toute entité juridique conformément à la législation en vigueur.

La société a également pour objet statutaire l'extension du réseau du Tramway à moyen ou long terme sur le territoire des communes limitrophes à l'Agglomération de Rabat Salé.

Aux termes du décret susvisé, la création de cette société a été opportune car elle permet notamment de réunir, à travers son actionariat et ses organes délibérants, les principaux intervenants publics dans le transport urbain dans l'Agglomération.

La STRS est une société anonyme filiale de l'Agence pour l'Aménagement de la Vallée du Bouregreg, créée en février 2009 pour assurer la construction et la gestion du tramway de Rabat-Salé. Cette filialisation via la STRS a pour objectifs :

- Le détachement d'une activité complémentaire de l'établissement public au sein d'une structure de cantonnement,
- une gestion Financière et comptable des flux plus claire,
- une valorisation des mises de fonds publics,
- une souplesse et une agilité du droit privé.

Par ailleurs, suite à la création de l'ECI Al Assima, la STRS a connu une évolution institutionnelle importante. En novembre 2013, et par application d'un protocole d'accord signé le 31 octobre 2013 entre le Ministère de l'Intérieur, Al Assima et la STRS, cette dernière a été transformée en une SDL (Société de développement local) détenue à 34% par le Groupement d'agglomération Al Assima.

A ce titre, le capital social de la STRS a fait l'objet d'une augmentation de capital réservée au Groupement d'Agglomération « AL ASSIMA » d'un montant de 288.130.000 DH pour le porter à 847.430.000 DH.

Cette participation d'Al Assima dans le capital de la STRS a été jugée opportune pour renforcer l'implication des collectivités locales dans la gouvernance de la société. La transformation de la STRS en SDL permet à cette dernière de poursuivre son intervention dans le respect de la charte communale, et notamment de recevoir les financements pour le développement du réseau, tel que cela a été prévu dans le cadre du FART amendé par la loi de finances 2014.

3.5 CADRE INSTITUTIONNEL APPLICABLE AU PROJET POUR L'ACQUISITION DES TERRES ET LA RESTAURATION DES MOYENS DE SUBSISTANCE

3.5.1 Introduction

Cette section présente le cadre institutionnel tel qu'il est prévu par la réglementation marocaine et les pratiques et conventions applicables au Projet, ainsi que les organes existants dans ce cadre. Elle ne présente pas le dispositif d'exécution du PRMS mais plutôt les dispositions en vigueur et mécanismes déjà existants. Le dispositif d'exécution du PRMS, comportant notamment les rôles et responsabilités des différentes parties dans sa mise en œuvre, et particulièrement le rôle de la STRS, sont présentés au chapitre 5.6.1.

Dans le cadre du Projet, trois institutions sont identifiées dans le cadre de l'acquisition des terres et de la restauration des moyens de subsistance :

- Les collectivités territoriales de Rabat et de Salé : expropriants conformément à la loi 7-81 relative à l'expropriation pour cause d'utilité publique et à l'occupation temporaire et à la loi 12-90 relative à l'urbanisme,
- La commission administrative d'évaluation qui définit le prix des biens à exproprier,
- La préfecture de Salé qui supervisera la délocalisation des commerces de l'avenue Zarbia vers la nouvelle ZAZ,
- La préfecture de Rabat en tant que représentant du Ministère de l'Intérieur, responsable de la mise en œuvre d'un programme national de restructuration des marchands ambulants, pour décliner ce programme sur les marchands ambulants de l'avenue Salam à Rabat.

3.5.2 Les collectivités territoriales de Rabat et de Salé

Dans le cas du présent Projet, le droit d'expropriation est exercé par les collectivités territoriales de Rabat et Salé. La convention cadre signée entre la STRS et ses différents partenaires du Projet (l'Etat, la Wilaya, l'AAVB et l'ECI Al Assima), prévoit dans son article 5 que la libération des emprises du Projet est à la charge des communes concernées.

Le Projet fera partie des biens du domaine public communal qui regroupe tous les biens qui y sont formellement affectés en raison de leur destination à l'usage du public, ou de leur utilisation pour le fonctionnement de services publics locaux dépendant de la circonscription administrative. La loi 12-90 relative à l'urbanisme dans son article 34, reconnaît aux présidents des conseils communaux, après délibération desdits conseils, le droit de décider par arrêté la création des voies communales, places et parkings publics communaux, la modification de leur largeur, ou de leur tracé ou leur suppression totale ou partielle. Ces arrêtés sont assortis d'un plan graphique indiquant les limites de ladite voirie. L'alignement est une procédure qui permet aux communes d'ouvrir une voie publique nouvelle, d'élargir ou de redresser les voies publiques existantes, ou de déclasser totalement ou partiellement les voies publiques. Ces arrêtés peuvent également valoir acte de cessibilité des terrains nécessaires à la réalisation des opérations qu'ils fixent.

3.5.3 La commission administrative d'évaluation

La commission administrative d'évaluation est chargée de fixer la valeur des biens et droits expropriés. Elle est présidée par le Gouverneur ou son représentant et comprend le chef de la circonscription domaniale ou son représentant désigné, le receveur de l'enregistrement, ou son représentant désigné et un représentant de l'expropriant comme membres permanents. Les membres non permanents de cette commission sont le représentant du Ministère de l'Agriculture de la Province et l'inspecteur des Impôts ruraux et l'inspecteur de l'Urbanisme ou son représentant et l'inspecteur des Impôts urbains ou son représentant.

3.5.4 Les préfectures de Rabat et de Salé

Les gouverneurs des deux préfectures sont chargés de l'approbation des arrêtés d'alignement pris par les conseils communaux de leurs territoires.

En outre, la préfecture de Salé supervisera l'opération de délocalisation des commerces de Zarbia vers la nouvelle ZAZ. A cet effet, une convention de partenariat, signée en décembre 2018, entre la préfecture de Salé, la commune de Salé et la STRS. Elle définit les engagements des différentes parties prenantes qui sont repris plus loin (voir matrice des rôles et des responsabilités).

De son côté, la préfecture de Rabat aura comme rôle de décliner le programme national de restructuration des marchands ambulants mené par le Ministère de l'Intérieur à travers l'INDH. Selon un courrier adressé par le Wali de la région et gouverneur de la Préfecture de Rabat à la STRS et consulté par AREMO, la stratégie mise en œuvre à la Wilaya de Rabat, porte sur le recasement de 3260 marchands ambulants exerçant dans des situations inadaptées. Les actions entreprises portent sur l'aménagement des plateformes et d'une structure en charpente métallique ainsi que sur l'acquisition des équipements d'étalage. Trois projets, relatifs à la construction et d'équipement des plateformes ont été réalisées, deux projets sont en cours de construction. Le sixième projet concernant la construction d'une plateforme commerciale au site Al Kheir, vise à recaser les marchands ambulants exerçant sur l'Avenue Essalam est en phase d'études. Selon le courrier, tous les marchands ambulants exerçant sur les espaces longeant la nouvelle voie de tramway sont identifiés et pris en considération. Ils bénéficieront d'un espace décent pour exercer leur activité ainsi que des équipements pour l'étalage de leur marchandise. Le site Al Kheir, localisé à l'avenue Al Massira, aura une superficie de 6000 m² et une capacité de recasement de 680 marchands.

4. IMPACTS DU PROJET SUR LES PERSONNES ET LES BIENS

4.1 MESURES PRISES POUR L'ATTENUATION DES IMPACTS DU PROJET SUR LES PERSONNES ET LES BIENS

Comme indiqué au Tableau 1 ci-dessus, cette exigence n'est pas présente en tant que celle dans la réglementation marocaine. Cependant, la STRS, en concertation avec les communes concernées, a déjà pris des mesures pour éviter et minimiser les impacts et, par conséquent, être en conformité avec cette exigence. La conception du tracé avait fait l'objet de plusieurs variantes en tenant compte des contraintes liées au déplacement de la population afin de les éviter ou les minimiser. Ces mesures consistent notamment en l'optimisation des choix d'insertion et peuvent être illustrées par plusieurs constats :

- Le maintien du bidonville « Douar El Garaa » à l'avenue Salam à Rabat. Aucun déplacement de la population de ce bidonville n'est donc causé par le Projet, mais sa délocalisation est planifiée dans le cadre de la gestion urbaine de la ville, notamment dans le cadre des programmes « Villes Sans Bidonvilles » mené par la Wilaya, le Ministère de l'Habitat et le programme « Rabat Ville lumière » mené par la société Rabat Aménagements.
- L'évitement de la démolition d'une pharmacie, d'une station-service et d'une marbrerie à l'avenue Zarbia à Salé ;
- Changement du tracé au niveau du commencement de l'avenue Zarbia permettant d'éviter 13 commerces. Le nouveau tracé a été décalé vers le sud pour empiéter sur des terrains nus du domaine forestier et des Habous au lieu des terrains privés avec des bâtis.

4.2 ACQUISITIONS DE TERRAINS A MENER DANS LE CADRE DU PROJET

Le Projet se situe en grande majorité sur le domaine public communal. Il induira toutefois des effets d'emprise sur quelques parcelles privées, habitations et locaux d'activités au vu de l'élargissement des emprises. Cela implique l'acquisition des terrains par les communes concernées dans le cadre de l'expropriation pour cause d'utilité publique. Les terrains à exproprier sont listés ci-après.

4.2.1 Secteur de Salé

Le tableau ci-après liste, sur la base des plans parcellaires consultés (élaborés par la commune de Salé dans le cadre de la procédure d'expropriation relative à l'avenue Zarbia), les titres fonciers impactés par l'emprise de l'aménagement de l'avenue Zarbia dans laquelle s'insère l'extension du Tramway dans la ville de Salé.

Tableau 2 : Expropriations prévues dans le secteur de Salé

Titre Foncier	Superficie à exproprier(m²)	Superficie à indemniser(m²)	Statut foncier
T10533/R	3 115	1 795	Privé
T28108/R	9 317	5 697	Forestier
T8477/R	1 570	500	Privé
T23599/R(P3)	8 676	4 056	Habous
T53372/R	596	56	Privé
T52028/R	1 315	595	Privé
T12921IR	7 371	4 651	Domaine privé de Bank Al-Maghrib
T29802/R	3 773	2 133	Privé
T31785/R(P1)	236	236	Privé
T68162/R	1 900	1 150	Domaine privé de l'Etat
T66441/R	2 976	1 826	Privé
T66612/R	1 515	995	Privé
T3090/20	2 868	1 878	Privé
T3091/20	2 375	1 495	Privé
T13346/R	8 145	5 285	Privé (Caisse de Dépôt et de Gestion)
T67701/R	1 560	980	Privé
T4164/R	12 077	7 617	Privé
T8815/20	5 110	3 350	Privé
T19261/58	4 255	2 575	Privé
T10194/R	3 154	1 954	Privé
T19262/58	8 165	5 035	Inconnu
T28596/R	8 781	5 421	Privé
T2541/R	1 139	659	Privé
T38411/R	1 467	717	Privé (Hôpital Salé)
T54462/R	1 305	365	Privé (Hôpital Salé)
Total	102 761	61 021	

Environ 10,3 ha seront donc expropriés dans le cadre du Projet, dont environ 63% de terrains privés, 20 % appartenant au domaine privé de l'Etat, 9% appartenant au domaine forestier et 8% au Habous.

Ces terrains ont fait l'objet d'un projet d'arrêté d'alignement pris par le conseil communal de Salé en février 2018. Celui-ci a fait l'objet d'une enquête publique et est en cours d'approbation par le Gouverneur de Salé. La superficie totale à exproprier est de 10,3 ha dont 6,1 ha sera indemnisé aux ayants droits. La différence entre les deux superficies constitue la contribution gratuite des riverains à la création de la voirie, conformément à l'article 37 de la loi 12-90 relative à l'urbanisme. Cet article stipule que (...le propriétaire de toute parcelle devenant ou demeurant riveraine de la voirie communale projetée, est tenu de contribuer gratuitement à la création de cette voirie jusqu'à concurrence de la valeur d'une portion de son terrain équivalente à un rectangle d'une largeur de dix mètres et d'une longueur égale à la longueur de façade dont disposera la parcelle sur ladite voirie. Cette contribution ne saurait toutefois dépasser la valeur du quart de la parcelle...).

4.2.2 Secteur de Rabat

Au niveau de la ville de Rabat, une seule parcelle est frappée par l'expropriation menée dans le cadre du Projet.

Tableau 3 : Expropriations prévues dans le secteur de Rabat

TF	Superficie à exproprier (m ²)	Superficie à indemniser (m ²)	Propriétaire
T72927/R	283	0	Privé
Total	283	0	

Le projet d'arrêté d'alignement a été pris lors des délibérations du conseil communal de Rabat en février 2017. Il a fait l'objet d'une enquête publique clôturée le 9 juillet 2017 et a été adopté par le Gouverneur de Rabat le 15 mai 2018. Bien que cet arrêté comprenne des parcelles autres que celle figurant le tableau ci-dessus, le projet de tramway entrainera l'expropriation d'uniquement 283 m² du TF 72927 qui sera sous forme de contribution gratuite du propriétaire conformément à l'article 37 ci-dessus de la loi 12-90 relative à l'urbanisme. Les autres parcelles figurant dans l'arrêté d'alignement, comme indiqué dans le plan parcellaire, sont déjà occupées par l'avenue Salam qui a fait l'objet d'un projet d'élargissement en 2017.

4.3 DEPLACEMENT PHYSIQUE CAUSE PAR LE PROJET

Le Projet entrainera la démolition d'une seule habitation au niveau de l'avenue Zarbia à Salé. Aucune habitation ne sera démolie du côté de Rabat. Comme la seule habitation à démolir à Salé n'est pas occupée, le Projet n'entrainera pas de déplacement physique de la population.

4.4 DEMOLITION DES BATIS

4.4.1 Secteur de Salé

Parmi les terrains à acquérir listés dans le Tableau 2 ci-dessus, seuls les terrains ci-après contiennent des bâtis.

Tableau 4 : Bâties impactés par le Projet - Secteur de Salé

Titre Foncier	Nature du bâti à exproprier	Superficie (m ²)	Superficie d'empiètement (m ²)	Statut foncier	Lien de l'exploitant avec le bâti
T53372/R	Mur (appartenant à une société commerciale)	43m (longueur)	43	Privé	Propriétaire
T66612/R	Commercial (RDC)	1050	138	Privé	Locataire
	Résidentiel (RDC)	115	95	Privé	Propriétaire
	Commercial (RDC)	20	20	Privé	Locataire
	Commercial (RDC)	20	20	Privé	Locataire
	Commercial (RDC)	40	40	Privé	Locataire
	Commercial (RDC)	145	145	Privé	Locataire
	Commercial (RDC)	35	35	Privé	Locataire
	Commercial (RDC)	53	53	Privé	Locataire
	Commercial (RDC)	54	54	Privé	Locataire
	Commercial (RDC)	600	600	Privé	Locataire
T3090/20	Commercial (Station-service)	315	315	Privé	Propriétaire

Ces bâties ont été désignés dans le projet d'arrêté d'alignement pris par le conseil communal de Salé après délibérations du février 2018.

4.4.2 Secteur de Rabat

Aucun bâti ne sera démolé à cause du Projet dans le secteur de Rabat. Un mur de soutènement sera construit le long de la parcelle expropriée appartenant au TF 72927/R (voir Tableau 3 ci-dessus).

4.5 DEPLACEMENT ECONOMIQUE CAUSE PAR LE PROJET

4.5.1 Secteur de Salé

L'élargissement de l'avenue de Zarbia entrainera la démolition des bâties mentionnés dans le

Tableau 4 ci-dessus. Il s'agit en totalité de bâtis à vocation commerciale et le Projet induira de ce fait un déplacement économique de l'ensemble des exploitants des bâtis du TF T66612/R. Les bâtis des TF T53372/R et T3090/20 seront impactés sans causer de déplacement économique puisque les exploitants garderont leurs activités actuelles aux mêmes endroits.

Les commerces impactés physiquement et économiquement sont donc :

- Les commerces situés sur le TF T66612/R à l'avenue Zarbia : à démolir entièrement,
- Le mur situé sur le TF T53372/R : à déplacer à la limite de la nouvelle emprise,
- La station-service située sur le TF T3090/20 : à démolir.

4.5.1.1 Les commerces situés sur le TF 66612/R à l'avenue Zarbia

Le recensement de ces commerces a été mené par la commune de Salé dans le cadre de l'élaboration des plans parcellaires nécessaires à l'instruction de l'arrêté d'alignement au niveau de l'avenue Zarbia.



Figure 2 : Commerces à démolir entièrement à l'avenue Zarbia

Ces commerces seront entièrement démolis à cause de la nouvelle emprise de l'avenue Zarbia. Les activités menées dans ces commerces sont listées dans le tableau ci-après.

Tableau 5 : Activités menées dans les commerces situés sur le TF T66612/R à l'avenue Zarbia

Activité		Superficie(m ²)
1	Réparation échappement et radiateurs	20
2	Mécanique	40
3	Menuiserie	145
4	Menuiserie	53
5	Soudure	35
6	Mécanique	54

Activité		Superficie(m ²)
7	Dépannage	20
8	Dépannage	20
9	Marbrerie	1050 (dont seulement 138 m ² impacté par le tracé)
10	Dépôt	600

4.5.1.2 Le mur situé sur le TF T53372/R

La société Mocary (fabrication de tapis) dispose d'un terrain nu et clôturé en face de son usine. Le mur de clôture de ce terrain, d'une longueur de 43 m, doit être démoli à cause de la nouvelle emprise de l'avenue Zarbia. Nous ne disposons pas d'une photo de ce mur puisqu'il a été déjà démoli et reconstruit (voir § 5.6.2.3).

4.5.1.3 La station-service située sur le TF T3090/20

La parcelle appartenant au TF 3090/20 impactée par l'effet d'emprise contient une station-service d'une superficie de 315m².



Figure 3 : Station-service à démolir à l'avenue Zarbia

4.5.2 Secteur de Rabat

Dans le secteur de Rabat, le Projet ne causera aucun déplacement économique.

4.6 PERTURBATION DES ACTIVITES COMMERCIALES EN PHASE TRAVAUX

4.6.1 Secteur de Salé

Au niveau de Salé, et comme mentionné au § 4.1 (Mesures prises pour l'atténuation des impacts du Projet sur les personnes et les biens), le tracé du tramway, à son arrivée à l'avenue Zarbia, passera du côté gauche (en allant vers le terminus de Salé) qui est en grande partie sous forme de terrains nus à l'exception des commerces cités dans le paragraphe précédents et qui seront démolis. Néanmoins, quelques activités, notamment les cafés, en début de l'avenue risquent de subir des gênes liées à l'accessibilité, à la circulation et aux nuisances sonores et atmosphériques qui pourraient engendrer une baisse d'activités pendant la phase travaux.

4.6.2 Secteur de Rabat

4.6.2.1 Activités commerciales formelles de l'avenue Salam

L'avenue Salam est une avenue fortement commerciale et contient des commerces en RDC des habitations. Toutefois, le projet d'élargissement de cette avenue à 24 m qui vient d'être achevé par la société Rabat Région Aménagements dans le cadre de la mise en œuvre du programme de requalification « Rabat, ville lumière » a permis de libérer les emprises foncières tout au long du tracé

sur cette avenue. L'élargissement de cette avenue permettra d'insérer la plateforme du tramway en insertion axiale et 2x2 voies de circulation. Lors des travaux, la circulation automobile sera maintenue sur cette avenue. Toutefois, les travaux pourraient générer quelques gênes d'accessibilité et quelques nuisances sonores et atmosphériques qui engendreraient une baisse d'activités pendant la phase travaux qui s'étalera sur une période de 6 mois dans cette zone.

4.6.2.2 Activités commerciales menées par les marchands ambulants à l'avenue Salam

Plusieurs marchands ambulants exercent des activités commerciales tout au long de l'avenue Salam. Ces activités sont menées uniquement en fin de journées et en débuts de soirées. D'après des estimations visuelles menées par les équipes de la STRS ces marchands ambulants sont estimés à une cinquantaine de personnes. L'élargissement de cette avenue à 24m permettra d'insérer la plateforme du tramway en insertion axiale et 2x2 voies de circulation tout en maintenant des trottoirs d'une largeur minimale de 2m. Lors des travaux, les trottoirs ne seront donc pas impactés. Toutefois, les travaux pourraient générer quelques gênes d'accessibilité et quelques nuisances sonores et atmosphériques qui engendreraient une baisse d'activités pendant la phase travaux.

4.7 SYNTHÈSE DES CATEGORIES DES PERSONNES AFFECTÉES PAR LE PROJET (PAP)

A l'issue de l'analyse ci-dessus, nous pouvons considérer que le Projet n'entraîne aucun déplacement physique. Il entraînera toutefois des impacts sur l'activité économique. Les PAPs pourraient être regroupées en trois catégories principales :

1. Les propriétaires des terrains à exproprier,
2. Les exploitants des commerces situés sur le TF 66612/R à l'avenue Zarbia,
3. Le propriétaire du mur de clôture de la parcelle T53372/R,
4. Le propriétaire/exploitant de la station-service de l'avenue Zarbia,
5. Les marchands ambulants de l'avenue Salam à Rabat.

5. RESTAURATION DES MOYENS DE SUBSISTANCE

5.1 PRINCIPE

Le cadre de référence de base est la réglementation marocaine, avec des mesures spécifiques pour compléter cette dernière là où l'application de la seule réglementation marocaine ne permet pas d'assurer la conformité aux normes de la BEI et de l'AFD (standards E&S de la Banque mondiale), en particulier en ce qui concerne la restauration des moyens d'existence des personnes affectées par le Projet. C'est pour répondre à cet objectif que par exemple, la Zone d'Activités Zarbia (ZAZ) est prévue.

La restauration des moyens de subsistance doit suivre les principes généraux ci-après :

- Les sites de délocalisation seront situés à proximité des lieux des activités impactées, ce qui permet de minimiser les impacts sur les moyens d'existence dans la mesure où les personnes affectées ne changent pas de lieu d'emploi.
- Les compensations en numéraire seront calculées sur la base de la valeur intégrale de remplacement. Par opposition avec la valeur nette ou dépréciée d'un bâtiment, la valeur intégrale de remplacement comprend le coût intégral des matériaux et de la main d'œuvre nécessaires pour reconstruire un bâtiment de surface et de standing similaires, ainsi que le coût de transaction et les taxes éventuellement applicables. En d'autres termes, la personne affectée doit être capable de faire reconstruire son bâtiment sur un autre site en utilisant l'indemnisation payée pour l'ancien bâtiment (cas de la station-service de l'avenue Zarbia) ;
- Si le mode de calcul des indemnités proposées au titre des expropriations ne satisfait pas ce critère, une compensation en nature sera mise en place (cas du mur de clôture de la société Mocary qui a été reconstruit par la STRS et cas de la station-service de Zarbia dont les travaux de raccordement de celle à reconstruire aux réseaux seront pris en charge par la STRS) ;
- Toutes les mesures de restauration des moyens d'existence doivent être mises en place avant la survenue de l'impact (démolition) ;
- La perte temporaire de revenus d'activité sera compensée sous forme d'indemnisation en numéraire (cas par exemple de la station-service dans le cas où l'accès devrait s'interrompre pour quelque temps du fait des travaux).

5.2 ELIGIBILITE

L'éligibilité aux compensations s'appuie sur les inventaires et recensements. Conformément aux normes appliquées par la BEI et par l'AFD, sont éligibles toutes les personnes directement impactées par le Projet, recensées avant la date limite, qu'elles soient dotées de titre foncier formel ou pas. Une date-limite d'éligibilité est déterminée pour éviter les installations opportunistes visant à obtenir des compensations indues. La date limite est la date des opérations de recensement destinées à déterminer les personnes et les biens éligibles à compensation. Les dates retenues sont celles correspondant à la fin des recensements des expropriés dans le cadre de l'établissement des arrêtés d'alignement, et sont les suivantes :

- Février 2018 pour Salé,
- Février 2017 pour Rabat.

5.3 DONNEES SOCIO-ECONOMIQUES DE BASE SUR LES PERSONNES AFFECTEES

5.3.1 Méthodologie de collecte des données

Menées par les communes de Salé et de Rabat (autorités expropriantes) sur le terrain avec un topographe, elles consistent à inventorier les biens et les actifs à exproprier, à recueillir les informations nécessaires pour en déterminer la valeur (superficie des terrains, détermination de la nature des bâtiments et autres édifices, leurs caractéristiques), à identifier les ayants droit en l'occurrence les propriétaires et les locataires dans le cas des terrains et des bâtis. Le résultat est un inventaire précis des biens et actifs formels affectés par le Projet et des ayants droit sur ces biens, pour mener à bien la procédure d'expropriation. Le projet d'arrêté d'alignement emportant cessibilité qui est le résultat de ce travail d'investigation date de février 2017 pour Rabat et de février 2018 pour Salé.

Si ce recensement permet une identification et une localisation précises des biens affectés par le Projet, il ne fournit pas, en revanche, assez d'informations sur les caractéristiques socio-économiques des personnes affectées. Pour combler ces lacunes, une enquête a été menée par AREMO le 18 juin 2018 dans le cadre de l'élaboration du présent PRMS. Cette enquête a été menée uniquement auprès des chefs des commerces situés sur le TF 66612/R à l'avenue Zarbia qui constitue la principale catégorie des PAPs. Des questionnaires ont été élaborés par AREMO (voir annexe) et ont été renseignés lors des entrevues face à face ou en focus groupe avec ces personnes.

Ces questionnaires ont porté sur :

- Le bien impacté : nature, statut foncier, utilisation actuelle, statut d'occupation (Propriétaire / Locataire / Exploitants sans droits ...etc.), période d'occupation (permanente / saisonnière), durée de l'occupation et nombre d'occupants,
- L'exploitant du bien : sexe, âge, statut matrimonial, profession principale, niveau d'instruction, nombre d'enfants et nombre de personnes à charge,
- Les équipements du commerce : AEP (réseau / puits, inexistant), assainissement (réseau / individuel / inexistant) et électricité,
- Le niveau des revenus liés au bien.

Les résultats de cette enquête sont basés sur les déclarations des personnes rencontrées.

5.3.2 Résultats de l'enquête

5.3.2.1 Données relatives aux biens impactés

Le tableau ci-après récapitule les données relatives aux commerces impactés issues de l'enquête menée par AREMO auprès des exploitants des commerces situés sur le TF 66612/R à l'avenue Zarbia.

Tableau 6 : Données relatives aux commerces impactés situés sur le TF 66612/R à l'avenue Zarbia

Numéro	Activité	Superficie(m ²)	Lien avec le bien	Montant mensuel du loyer (DH)	Durée approx. de l'activité (années)	Réseaux disponibles		
						Electr icité	Eau potable	Assainisse ment
1	Réparation échappement et radiateurs	20	Locataire	700	29	-	X	-
2	Mécanique	40	Locataire	1000	35	X	X	X
3	Menuiserie	145	Locataire	2500	17	X	-	-
4	Menuiserie	53	Locataire	1100	33	X	X	X
5	Soudure	35	Locataire	1000	33	X	X	X
6	Mécanique	54	Locataire	1100	23	X	X	-
7	Dépannage	20	Locataire	600	13	X	-	-
8	Dépannage	20	Locataire	700	12	X	-	-
9	Marbrerie	1050 ³	Locataire	5500	11	X	X	X
10	Dépôt	600	Locataire	-	15	X	X	X

Le nombre d'employés dans ces commerces est de 14 personnes hors les chefs de commerce.

Tableau 7 : Nombre d'employés hors chefs de commerce

Nombre d'employés hors le chef du commerce	Nombre de commerces	Dont femmes employées	Total
Aucun employé	4	0	0
1 employé	4	0	4
2 employé	0	0	0
3 employé	0	0	0
4 employé	1	0	4
5 employé	0	0	0
6 employé	1	1	6
Total	10	1	14

5.3.2.2 Données relatives aux chefs de commerce

- **Sexe et âge**

³Dont seulement 138 m² est impactée par le tracé

L'ensemble des chefs de commerce sont des hommes dont l'âge varie entre 50 et 70 ans.

Tableau 8 : Sexe et âge des chefs des commerces impactés situés sur le TF 66612/R à l'avenue Zarbia

Tranche d'âge	Femmes	Hommes
Moins de 50 ans	0	0
50 à 60 ans	0	6
61 à 70 ans	0	3
Plus de 70 ans	0	0
Total	0	9

- **Statut matrimonial et nombre d'enfants à charge**

Sur les 10 chefs de commerces, trois ont 4 enfants, quatre ont 3 enfants, une personne a 6 enfants et une personne a 9 enfants. Nous n'avons pas pu avoir cette information sur un chef de commerce.

Tableau 9 : Nombre d'enfants des chefs de commerces

Nombre d'enfants	Nombre des chefs de commerces
<3	0
3	4
4	3
5	0
6	1
>6	1
Total	9

- **Niveau d'instruction**

Sur les dix chefs de commerce, trois sont analphabètes, cinq ont quitté l'école au primaire, et une au collège. Une seule personne a un niveau d'enseignement supérieur.

Tableau 10 : Niveau d'instruction des chefs de commerces

Niveau d'instruction	Nombre des chefs de commerces
Sans	3
Primaire	5
Collège	1
Lycée	0
Supérieur	1
Total	10

- **Niveau des revenus**

Seulement six personnes ont déclaré leurs tranches de revenus durant l'enquête :

Tableau 11 : Niveau des revenus des chefs de commerces

Tranche de revenus mensuels (dirhams)	Nombre des chefs de commerces
<3000	4
3000 - 4500	0
4500 – 6000	0
>6000	2
Total	6

5.4 ANALYSE DE LA VULNERABILITE

5.4.1 Définition de la vulnérabilité

Les groupes vulnérables sont des groupes de population affectés par la discrimination ou un accès inégalitaire aux ressources ou aux opportunités de développement. Ils peuvent se trouver mal intégrés dans l'économie formelle, souffrir d'un accès insuffisant aux biens et services publics, être exclus des processus politiques de prise de décision, et se trouver confrontés à des risques élevés d'appauvrissement et d'exclusion sociale. Le plus souvent, le niveau de résilience de ces groupes à des impacts négatifs est bas. Ils peuvent comprendre des minorités ethniques, religieuses, culturelles, des minorités linguistiques, des populations autochtones, des ménages menés par des femmes, des enfants et adolescents, des personnes handicapées, et les pauvres.

La vulnérabilité peut être appréhendée comme un manque de résilience aux changements qui menacent le bien-être, ces changements pouvant être environnementaux, économiques, sociaux et politiques, y compris ceux qui sont liés aux impacts d'un projet. Ces changements amènent habituellement des risques et des incertitudes. La pauvreté, l'isolement, l'insécurité, les attitudes sociales admises, la répartition des rôles entre les genres, la discrimination et les barrières linguistiques constituent, entre autres, des causes possibles de l'apparition ou de l'aggravation de la vulnérabilité.

Les principes de base applicables à l'identification et à l'assistance aux groupes vulnérables dans le cadre du présent PRMS sont issus des standards 6 (réinstallation) et 7 (groupes vulnérables) de la BEI, à savoir notamment les suivants :

- Les groupes vulnérables, c'est à dire les personnes susceptibles d'être affectés plus sérieusement que les autres par le déplacement, sont identifiés et assistés de manière spécifique, en utilisant les dispositions correspondantes de la loi marocaine et d'autres mesures si nécessaire, l'objectif de base étant que leurs conditions de vie et leurs moyens d'existence soient au minimum restaurés et autant que possible améliorés ;
- Des mesures de consultation et participation spécifiques sont prises pour permettre à ces groupes de participer à l'élaboration et à la mise en œuvre du Projet ;
- Un suivi spécifique des personnes vulnérables est réalisé en cours de mise en œuvre de la réinstallation, notamment aux phases les plus critiques (déménagement), et les mesures d'assistance sont adaptées en fonction des résultats du suivi.

5.4.2 Applicabilité des critères de vulnérabilité

Sur la base de la définition ci-dessus, les critères de vulnérabilité retenus pour le présent PRMS sont listées dans le tableau suivant. Ce tableau donne également l'applicabilité de ces critères aux PAPs. Il est à noter toutefois que cette applicabilité ne concerne pas les marchands ambulants de l'avenue Salam à Rabat puisque, d'une part, on ne dispose pas des données sur cette catégorie et d'autre part, la limite d'intervention de la STRS est très limitée dans ce sujet et dépend des décisions prises par le Ministère de l'Intérieur qui pilote le programme de restructuration des marchands ambulants au niveau national (voir plus loin).

Tableau 12 : Applicabilité des critères de vulnérabilité

Critère de vulnérabilité	Applicable	Justification
Nationalité	Non	Aucune des personnes affectées par le Projet n'est de nationalité étrangère.
Minorité ethnique, culturelle, religieuse ou linguistique.	Non	Ces appartenances ne sont pas des facteurs de discrimination au Maroc.
Populations autochtones	Non	Non applicable au Maroc.
Réfugiés, déplacés, militaires démobilisés.	Non	Non applicable dans la population affectée par le Projet.
Enfants ou adolescents	Non	Non applicable dans la population affectée par le Projet.
Femmes	Non	Aucun commerce n'est mené par une femme.
Personnes âgées, malades ou handicapées	Non	Toutes les personnes recensées sont en bonne santé et âgées de moins de 70 ans.
Analphabétisme	Non	L'analphabétisme est répandu dans les PAPs mais ne constitue pas un facteur suffisant de vulnérabilité car les analphabètes disposent de moyens simples pour surmonter ce handicap (recours à des proches pour expliquer le contenu d'un texte écrit). Il peut être un facteur aggravant s'il s'ajoute à un autre critère (handicap, maladie, âge).

5.5 MESURES DE RESTAURATION DES MOYENS DE SUBSISTANCE

5.5.1 Indemnisation des terrains expropriés

5.5.1.1 Mesures prises

Les terrains impactés par l'effet d'emprise du Projet seront expropriés conformément à la législation marocaine en vigueur. Les terrains qui auront une façade sur le futur tramway seront indemnisés avec une déduction d'une contribution gratuite des riverains à la création de la voirie conformément à l'article 37 de la loi 12-90 relative à l'urbanisme (*...le propriétaire de toute parcelle devenant ou*

demeurant riveraine de la voirie communale projetée, est tenu de contribuer gratuitement à la création de cette voirie jusqu'à concurrence de la valeur d'une portion de son terrain équivalente à un rectangle d'une largeur de dix mètres et d'une longueur égale à la longueur de façade dont disposera la parcelle sur ladite voirie. Cette contribution ne saurait toutefois dépasser la valeur du quart de la parcelle...).

5.5.1.2 Conformité avec les directives des bailleurs de fonds

Les directives internationales en matière de réinstallation involontaire (notamment la Norme 6 de la BEI : Réinstallation involontaire) exigent une indemnisation de la perte d'actifs au coût de remplacement intégral. Une non-conformité entre la législation marocaine et les exigences des bailleurs de fonds pourrait apparaître mais elle peut être justifiée par :

- la plus-value générée par la voirie (le Tramway dans notre cas) dont disposera le bien ;
- la plus-value générée par le changement d'usage du terrain (zonage) ou de règles d'utilisation (hauteur, densité, etc.) qui pourrait être induit par la création de la voirie (le Tramway dans notre cas).

En outre, le coût de remplacement intégral est défini, pour les terres dans les zones urbaines, comme « la valeur marchande de la terre présentant une superficie et une capacité d'exploitation équivalentes, avec une infrastructure similaire ou supérieure, située de préférence dans le voisinage de la terre échangée, plus les coûts de transaction »⁴. Cela signifie que les terrains devant être expropriés doivent être indemnisés en intégralité avec le prix du marché des terrains avec une infrastructure similaire (absence de Tramway).

Il n'y aurait donc pas une non-conformité entre la pratique marocaine et les exigences des bailleurs de fonds. Pour vérifier cela, il faudrait s'assurer que le prix du marché d'une parcelle (après la mise en service du Tramway) après déduction de la superficie expropriée (y compris la contribution gratuite) et majoration par le montant de l'indemnisation reçu est au moins équivalent à celui de la parcelle initiale (sans tramway). A cet effet, la STRS pourrait mener une expertise après la mise en service du Tramway sur les prix des parcelles ayant contribué « gratuitement » à la réalisation du Projet. Cette expertise consisterait à déterminer les informations suivantes :

N°	Désignation	Commentaire
1	Superficie totale de la parcelle impactée	Selon les plans parcellaires ayant servi pour les arrêtés d'alignement
2	Valeur initiale du TF entier (au moment de l'indemnisation)	Valeur au moment de l'indemnisation, basée sur le prix du m ² évalué par la Commission Administrative d'Evaluation
3	Valeur totale actualisée du TF entier (au moment de l'expertise)	Valeur au moment de l'expertise (A définir par l'expert)
4	Superficie expropriée	Selon les plans parcellaires ayant servi pour les arrêtés d'alignement
5	Superficie indemnisée	Selon les plans parcellaires ayant servi pour les arrêtés d'alignement
6	Montant de l'indemnisation	Selon le PV d'indemnisation ou l'instruction judiciaire en cas de désaccord avec l'indemnisé
7	Montant actualisé de l'indemnisation	A définir par l'expert au moment de l'expertise
8	Superficie de la contribution gratuite	Selon les plans parcellaires ayant servi pour les arrêtés d'alignement
9	Valeur actualisée du nouveau TF (ancien TF après déduction de la superficie expropriée)	A définir par l'expert
10	Valeur actualisée du nouveau TF en plus du montant d'indemnisation actualisé	« 9 »+ « 7 »

⁴Note d'orientation 5 : Acquisition de terres et réinstallation involontaire (Notes d'orientation de la SFI : Normes de performance en matière de durabilité environnementale et sociale ; Janvier 2012).

Pour s'assurer que les ayants droits ont été indemnisés au coût de remplacement intégral, le prix n°10 doit être au moins égal au prix n°3,

Pour mener cette expertise, la STRS pourrait faire appel à des experts assermentés (auxquels les tribunaux marocains font généralement appel dans le cadre de la phase judiciaire de la procédure d'expropriation pour cause d'utilité publique). Elle pourrait être menée dans un délai d'environ 5 ans après la mise en service du Tramway pour éviter l'effet choc du Tramway sur les prix de l'immobilier pendant les premières années d'exploitation. Le rapport d'expertise doit mentionner les limites de l'évolution des prix, notamment en ce qui concerne les facteurs exogènes au Tramway (tendance générale du marché de l'immobilier, conjonctures économiques, autres projets dans la zone ayant un impact positif ou négatif sur l'évolution des prix, etc.). De la même manière, les transactions immobilières effectuées entretemps (entre le moment de l'indemnisation et le moment de l'expertise) par les ayants droits initiaux, doivent être documentées dans le rapport pour s'assurer qu'elles sont correctement compensées.

5.5.2 Délocalisation des commerces situés sur le TF 66612/R à l'avenue Zarbia

5.5.2.1 Mesures prises

Plusieurs réunions de consultation et d'information ont été tenues avec les commerçants de l'avenue Zarbia, en vue de les informer du projet et de discuter de leur délocalisation.

Après de longues concertations, la préfecture de Salé, la Commune de Salé et la STRS se sont accordés pour trouver une solution permettant la délocalisation desdits commerces et leur réinstallation dans une parcelle appartenant à la commune dans une zone proche de leur emplacement actuel afin de leur permettre d'être le moins impacté dans leur activité par cette opération de réinstallation.

Ainsi, une nouvelle zone d'activités économiques et de services a été créée, à proximité des commerces et située à Avenue ZARBIA. Elle sera dénommée ZAZ (Zone d'Activité Zarbia).

Une partie de cette zone d'activités « dénommé ZAZ 1 », longeant l'avenue Bouhali Ben caid, servira à délocaliser les commerçants bénéficiaires se trouvant dans la parcelle de terrain objet du TF 66612/R située à l'avenue Zarbia.

Une réunion a été tenue le 20/12/2017 avec les commerçants, en présence de tous les intervenants (Autorité locale, élus locaux, STRS et le service technique de la commune de Salé). Cette réunion a permis de valider l'emplacement de la réinstallation et la création d'une nouvelle zone d'activité permettant d'organiser l'activité des commerçants dans le futur et le PV de la réunion, consulté par AREMO, a évoqué trois principaux points :

- Les commerçants ont accepté l'emplacement de la réinstallation ;
- Les commerçants ont désigné deux personnes pour les représenter dans les réunions futures ;
- Les commerçants ont demandé à la commission de fixer un loyer convenable pour les futurs commerces de la ZAZ.

Une convention de partenariat, signée en décembre 2018, entre la préfecture de Salé, la commune de Salé et la STRS, relative à la réalisation de la nouvelle ZAZ a été consultée par AREMO. Elle définit les engagements des différentes parties prenantes qui sont repris plus loin (voir matrice des rôles et des responsabilités).

Pour être conforme aux standards internationaux, les commerces actuels ne seront démolis qu'après la délocalisation entière de ces commerçants vers la nouvelle ZAZ.

5.5.2.2 Conformité avec les directives des bailleurs de fonds

Cette action répond parfaitement aux exigences des bailleurs de fonds puisqu'elle s'est basée sur plusieurs principes, notamment l'information des commerçants touchés de leurs options et droits concernant la réinstallation et leur implication dans un processus de consultation et de participation éclairées pour le choix des alternatives de réinstallation.

Il faudrait toutefois s'assurer ultérieurement que les conditions de vie (le niveau de revenu) et de travail de ces commerçants soient améliorées ou au moins rétablis aux niveaux qui existaient avant le Projet.

5.5.3 Démolition et reconstruction du mur de la parcelle T53372/R

5.5.3.1 Mesures prises

La société Mocary (Fabrication de tapis) dispose d'un terrain clôturé en face de son usine. Ce terrain et sa clôture ont été impactés par l'effet d'emprise de l'avenue Zarbia. La STRS prendra en charge (i) la démolition du mur existant, (ii) la reconstruction d'un nouveau mur à la limite de la nouvelle emprise et (iii) la reconstruction de la loge du gardien.

De plus, lors d'une réunion tenue le 28 novembre 2017 entre les représentants de la société Mocary, de la commune de Salé et de la STRS, la STRS s'est engagée à libérer les accès et les sorties de l'usine lors des travaux et à mettre en place la signalisation nécessaire.

5.5.3.2 Conformité avec les directives des bailleurs de fonds

Il n'y a pas de non-conformité à signaler dans cette action.

5.5.4 Démolition et reconstruction d'une station-service de l'avenue Zarbia

5.5.4.1 Mesures prises

La parcelle appartenant au TF 3090/20 impacté par l'effet d'emprise 2868 m² dont 990 m² de contribution gratuite du propriétaire à la création de la voirie et 1878 m² seront indemnisés par la commune de Salé. Cette parcelle contient une station-service d'une superficie de 315m² qui sera indemnisée par la commune de Salé. Le montant des indemnités fixée par la CAE tenue le 24 novembre 2015 est de 1000 dh/m² pour le terrain et 2000 dh/m² pour les constructions.

Lors d'une réunion tenue le 22 novembre 2017, le propriétaire a demandé d'avoir l'autorisation de reconstruire sa nouvelle station-service sur le même terrain en limite de la nouvelle emprise. A cet effet, le représentant de la préfecture de Salé a incité le propriétaire à déposer la demande de dérogation d'urbanisme à la préfecture en vue de l'obtention de l'autorisation de construire auprès de la commune de Salé.

Lors de cette même réunion, la STRS s'est engagée à :

- Prendre en charge la démolition la station, hors équipements,
- Prendre en charge les frais de rétablissement des raccordements aux réseaux d'assainissement, d'eau potable et d'électricité,
- Aménagement des accès à la nouvelle station-service reconstruite.

D'autre part, la STRS mettra en œuvre tous les moyens nécessaires pour que la durée d'arrêt d'activités de station-service à cause des travaux ne dépasse pas deux jours. Le cas échéant, la STRS, étudiera les dispositions à prendre pour compenser l'arrêt de l'activité de la nouvelle station-service.

5.5.4.2 Conformité avec les directives des bailleurs de fonds

Il n'y a pas de non-conformité à signaler dans cette action.

5.5.5 Restructuration des marchands ambulants

5.5.5.1 Mesures prises

Un programme national de restructuration des marchands ambulants est mené par le Ministère de l'Intérieur à travers l'INDH. Selon un courrier adressé par le Wali de la région et gouverneur de la Préfecture de Rabat à la STRS le 21 décembre 2018 et consulté par AREMO, un projet concernant la construction d'une plateforme commerciale au site Al Kheir mené par le Préfecture de Rabat dans le cadre de l'INDH) est en phase études. Il vise à recaser les marchands ambulants exerçant sur l'Avenue Essalam. Tous les marchands ambulants exerçant sur les espaces longeant la nouvelle voie de tramway sont identifiés et pris en considération. Ils bénéficieront d'une plateforme aménagée et d'une structure en charpente métallique pour exercer leur activité ainsi que des équipements pour l'étalage de leur marchandise. Le site Al Kheir, localisé à l'avenue Al Massira, aura une superficie de 6000 m² et une capacité de recasement de 680 marchands.

Etant un sujet sensible et problématique au niveau national, l'initiative de restructuration de ces marchands ne peut donc découler que de la seule initiative du Ministère de l'Intérieur à travers la Préfecture de Rabat et l'INDH. La STRS pourrait proposer sa participation à cette opération pour en assurer la bonne réussite, voire envisager une contribution financière aux institutions concernées pour aider à trouver un accord avec les marchands ambulants dans de bonnes conditions. La contribution financière de la STRS pourrait par exemple couvrir le coût des équipements de la cinquantaine de marchands ambulants de l'avenue Salam qui seraient réinstallés sur le nouveau marché de proximité au site Al Kheir dans le cadre du programme national.

5.5.5.2 Conformité avec les directives des bailleurs de fonds

Les recensements des marchands ambulants ont bien eu lieu selon le courrier adressé par le Wali de la région et gouverneur de la Préfecture de Rabat à la STRS le 21 décembre 2018. Selon le même courrier, tous les projets (dont le projet de recasement des marchands de l'avenue Salam) sont conçus en concertation avec les bénéficiaires. Toutefois, il est à noter que le calendrier de mise en œuvre du site Al Kheir allant accueillir les marchands ambulants de l'avenue Salam n'est pas précisé dans le courrier du Wali. Cela ne nous permet pas de nous assurer que les marchands ambulants soient réinstallés dans le nouveau site avant que les travaux du Tramway commencent et, par conséquent, ne subissent pas une perte de revenus durant cette période.

Pour remédier à cela, la STRS tiendra des réunions régulières avec le Préfecture de Rabat pour discuter l'état d'avancement du projet du nouveau marché de proximité Al Kheir et les mesures qui seront prises pour compenser un éventuel arrêt d'activités des marchands ambulants qui exercent actuellement le long de la future extension du Tramway à l'avenue Salam.

5.6 MISE EN ŒUVRE

5.6.1 Rôles et responsabilités

Les rôles et les responsabilités des différents acteurs de la mise en œuvre des mesures de restauration des moyens de subsistance sont récapitulés dans le tableau ci-après :

Tableau 13 : Matrice des rôles et responsabilités pour la mise en œuvre du PRMS

Mesure de restauration des moyens de subsistance	Acteur	Rôle	Responsabilités
Délocalisation des commerces situés sur le TF 66612/R à l'avenue Zarbia	Préfecture de Salé	Supervision et assistance de l'exécution de la convention de délocalisation.	<ul style="list-style-type: none"> - Fournir la liste officielle et le Procès-verbal de recensement des commerçants bénéficiaires ; - Suivre et veiller à la délocalisation des commerçants bénéficiaires et la démolition des commerces libérés ; - Assurer le contrôle afin d'éviter la prolifération de nouveaux commerces anarchiques au niveau de la zone libérée. - Valider le projet d'aménagement de la nouvelle zone d'activité ; - Assurer la coordination des actions des différents intervenants de l'opération de délocalisation ; - Coordonner avec les autorités locales dont relève le site de la ZAZ (site d'accueil).
	Commune de Salé	Mise à disposition du foncier de la ZAZ et pilotage de son aménagement et des opérations d'affectation des nouveaux commerces.	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre la parcelle de terrain objet du TF 4350/R à la disposition de l'opération de délocalisation ; - Mener les négociations avec les commerçants bénéficiaires ; - Assurer le découpage et l'affectation des superficies aux commerçants bénéficiaires ; - Etablir les PV de l'opération de délocalisation et des accords établis avec les commerçants pour l'exploitation des nouveaux locaux ; - Fournir toutes les autorisations administratives requises à cet effet pour la réalisation de la ZAZ I et la construction des commerces; - Prendre en charge les frais de participation liés aux réseaux de la 2^{ème} tranche de la ZAZ.
	STRS	Construction des nouveaux commerces au sein de la 1 ^{ère} tranche de la ZAZ.	<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser les études techniques et architecturales de la nouvelle zone d'activité ZAZ – 1^{ère} tranche ; - Réaliser les travaux de VRD et d'aménagement ; - Construire la 1^{ère} tranche de la ZAZ qui abritera les locaux nécessaires aux commerces délocalisés ; - Prendre en charge les frais de participation liés aux réseaux de la 1^{ère} tranche de la ZAZ ; - Prendre en charge la démolition des commerces libérés et l'évacuation des gravats y

Mesure de restauration des moyens de subsistance	Acteur	Rôle	Responsabilités
			résultant.
Démolition reconstruction du mur de la parcelle T53372/R	Commune de Salé	Expropriation et Indemnisation	- Indemnisation du terrain exproprié.
	STRS	Reconstruction	- Reconstruction d'un nouveau mur à la limite de la nouvelle emprise ; - Reconstruction de la loge du gardien ; - Libération des accès et des sorties de l'usine lors des travaux et à mettre en place la signalisation nécessaire.
Démolition et reconstruction la station-service de l'avenue Zarbia	Préfecture de Salé	Dérogation d'urbanisme	- Octroi de la dérogation d'urbanisme au propriétaire de la station-service.
	Commune de Salé	Expropriation, Indemnisation et octroi de l'autorisation de construire	- Indemnisation du terrain exproprié ; - Indemnisation des bâtis à démolir ; - Octroi de l'autorisation de construire de la nouvelle station-service.
	STRS	Assistance à la reconstruction	- Prise en charge de la démolition de la station, hors équipements ; - Prise en charge des frais de rétablissement des raccordements aux réseaux d'assainissement, d'eau potable et d'électricité ; - Aménagement des accès à la nouvelle station-service reconstruire ; - Compensation numéraire de l'arrêt éventuel (de plus de 2 jours) de l'accès à la nouvelle station à cause des travaux du tramway.
	Propriétaire de la station-service	Reconstruction	- Préparation de la demande de dérogation et de la demande de l'autorisation de construire, - Reconstruction de la nouvelle station-service.

Mesure de restauration des moyens de subsistance	Acteur	Rôle	Responsabilités
Restructuration des marchands ambulants de l'avenue Salam à Rabat	MI, Préfecture de Rabat à travers l'INDH	Pilotage et mise en œuvre	<ul style="list-style-type: none"> - Identification et prise en considération de tous les marchands ambulants exerçant sur les espaces longeant la nouvelle voie de tramway dans le projet de construction d'une plateforme commerciale au site Al Kheir (avenue Al Massira). - Mettre en place un espace décent pour exercer leurs activités ainsi que des équipements pour l'étalage de leur marchandise.
	STRS	Contribution financière	<ul style="list-style-type: none"> - Contribution financière à la demande du Ministère de l'Intérieur (par exemple couvrir le coût des équipements de la cinquantaine de marchands ambulants exerçant sur les espaces longeant la nouvelle voie de tramway de l'avenue Salam qui serai réinstallée dans le cadre du projet de construction d'une plateforme commerciale au site Al Kheir).

5.6.2 Calendrier de mise en œuvre

5.6.2.1 Approbation des arrêtés d'alignement

L'arrêté d'alignement de Rabat a été approuvé par le Gouverneur en mai 2018 et sera publié au B.O dans les jours qui viennent. Côté, Salé, l'enquête publique y afférente étant clôturée, l'arrêté est en phase finale d'approbation par le Gouverneur. Il sera ensuite publié au B.O.

Tableau 14 : Calendrier prévisionnel pour l'approbation de l'arrêté d'alignement de Salé

Action	Calendrier prévisionnel	Responsables de mise en œuvre
Etablissement des plans parcellaires de l'avenue Zarbia	Décembre 2017 (réalisé)	Conseil communal de Salé
Délibérations concernant le projet d'arrêté d'alignement de l'avenue Zarbia désignant les propriétés frappées de cessibilité en mentionnant leur consistance, leur superficie et le nom des propriétaires.	Février 2018 (réalisé)	Conseil communal de Salé
Enquête publique relative à l'arrêté d'alignement	Mars 2018 – Avril 2018 (réalisé)	Conseil communal de Salé
Approbation de l'arrêté d'alignement	Septembre 2018	Gouverneur de Salé
Publication de l'arrêté d'alignement au Bulletin Officiel	Octobre 2018	Commune de Salé

5.6.2.2 Délocalisation des commerçants de l'avenue Zarbia

Selon, les responsables de la commune de Salé, le plan d'aménagement de la ZAZ est déjà élaboré et la délocalisation des commerces est prévue à la fin du 1^{er} trimestre de 2019. Aucun commerce ne sera démoli avant la délocalisation totale de ces commerces.

Tableau 15 : Calendrier prévisionnel pour la délocalisation des commerçants de l'avenue Zarbia

Action	Calendrier prévisionnel	Responsables de mise en œuvre
Signature de la convention relative à la délocalisation des commerces de Zarbia contenant la liste officielle des bénéficiaires	Décembre 2018	- Préfecture de Salé - Commune de Salé - STRS
Aménagement de la 1 ^{ère} tranche de la ZAZ (études techniques, autorisations et réalisation)	Septembre 2018 – Février 2019	- Commune de Salé (autorisations) - STRS (études techniques et construction)
Construction des nouveaux commerces (études techniques, autorisations et réalisation)	Septembre 2018 – Février 2019	- Commune de Salé (autorisations) - STRS (études techniques et construction)
Délocalisation des commerçants	Mars 2019	- Commune de Salé
Démolition des anciens commerces	Mars 2019	- Commune de Salé (autorisation) - STRS (démolition et évacuation des gravats)

5.6.2.3 Démolition et reconstruction du mur de la parcelle T53372/R

Cette action est déjà réalisée par la STRS et est illustrée par la photo ci-après :



Figure 4 : Photo du nouveau mur reconstruit à la nouvelle limite d'emprise de la parcelle T53372/R

5.6.2.4 Démolition et reconstruction de la station-service

Tableau 16 : Calendrier prévisionnel pour la démolition et la reconstruction de la station-service de l'avenue Zarbia

Action	Calendrier	Responsables de mise en œuvre
--------	------------	-------------------------------

Action	Calendrier	Responsables de mise en œuvre
Obtention de l'autorisation de construire de la nouvelle station-service	Mars 2018 – Juin 2018	<ul style="list-style-type: none"> - Propriétaire de la station (préparation de la demande de dérogation et de l'autorisation de construire) - Préfecture de Salé (dérogation d'urbanisme) - Commune de Salé (autorisation de construire)
Indemnisation du bâti à démolir (ancienne station-service)	Juillet 2018	- Commune de Salé
Construction de la nouvelle station-service	Juillet 2018 – décembre 2018	- Propriétaire
Démolition de l'ancienne station – service	Janvier 2019	- STRS
Indemnisation du terrain exproprié	Janvier 2019	- Commune de Salé

5.6.2.5 Restructuration des marchands ambulants (optionnelle)

Cette mesure étant considérée totalement dépendante de l'initiative du Ministère de l'Intérieur (voir § 5.5.5), aucun calendrier prévisionnel ne peut être proposé à ce jour.

5.6.3 Budget de mise en œuvre

5.6.3.1 Délocalisation des commerçants de l'avenue Zarbia

La superficie de la 1^{ère} tranche de la ZAZ est estimée à 1330 m². L'estimation du budget de la mise à disposition du foncier correspondant est basé sur l'estimation de la CAE faite dans le cadre de l'expropriation sur l'avenue Zarbia (1000 dh/m²).

Tableau 17 : Estimation du budget de la délocalisation des commerçants de l'avenue Zarbia

Action	Budget (DH)	Responsables de mise en œuvre
Mise à disposition du foncier	1 130 000	Commune de Salé
Aménagement de la 1 ^{ère} tranche de la ZAZ (études techniques et architecturales, aménagement VRD et construction des nouveaux commerces)	1 500 000	STRS
Participation aux frais de raccordement aux réseaux	50 000	STRS
Démolition des anciens commerces et évacuation des gravats	50 000	STRS
Total	2 730 000	

5.6.3.2 Démolition et reconstruction de la station-service

Le budget de cette action est essentiellement basé sur :

- Le budget de la reconstruction de la station correspondant à l'indemnité fixée par la CAE tenue le 24 novembre 2015 (2000 dh/m²) pour l'ancienne station d'une superficie de 315 m².
- Le budget d'acquisition de la parcelle de 1878 m² sur la base de l'indemnité fixée par la CAE tenue le 24 novembre 2015 (1000 dh/m²).

Tableau 18 : Estimation du budget de la reconstruction de la station-service de l'avenue Zarbia

Action	Budget (DH)	Responsable
Frais de rétablissement des raccordements de la nouvelle station-service aux réseaux d'assainissement, d'eau potable et d'électricité.	100 000	STRS
Indemnisation de la parcelle expropriée	1 780 000	Commune de Salé
Indemnisation du bâti (ancienne station-service)	630 000	Commune de Salé
Total	2 510 000	

5.6.3.3 Démolition et reconstruction du mur de la parcelle T53372/R

L'estimation de cette action est basée sur un prix unitaire de construction du mur d'environ 1000 dh par m² y compris la démolition de l'existant et l'évacuation des gravats.

Tableau 19 : Estimation du budget de la démolition et la reconstruction du mur de la parcelle T53372/R

Action	Budget (DH)	Responsable
Démolition et reconstruction d'un mur de 43 m à la parcelle appartenant au TF T53372 et évacuation des gravats	50 000	STRS
Total	50 000	

5.6.3.4 Restructuration des marchands ambulants (optionnelle)

L'estimation du budget relatif à la restructuration des marchands ambulants est basée sur la déclaration du Ministère de l'Intérieur à la chambre des représentants le 29 mai 2018. Selon le Ministère, l'aménagement de 338 espaces périodiques et permanents à structures légères ont nécessité un budget de 946 millions de dirhams, soit, à peu près 2,8 million de dirhams par espace. Les équipements nécessaires aux marchands ambulants quant à eux, ont nécessité 641 millions de dirhams pour 58279 marchands ambulants, soit environ 11 000 dirhams par équipements par personne.

Tableau 20 : Estimation du budget de la restructuration des marchands ambulants de l'avenue Salam

Action	Budget (DH)	Responsable
Aménagement d'espaces périodiques et permanents à structures légères	2 800 000	INDH
Equipements pour une cinquantaine de marchands ambulants	550 000	STRS (à la demande de l'INDH à travers la Préfecture de Rabat)
Total	3 350 000	

5.6.3.5 Synthèse du budget du PRMS

Le budget total prévu pour le PRMS est estimé à environ 8,6 millions de dirhams répartis dans le tableau suivant.

Il est important de signaler qu'il s'agit d'un budget estimatif. En ce qui concerne la rubrique 4 du tableau ci-dessus, et comme mentionné dans le chapitre précédent, cela ne constitue pas en soi un engagement de l'INDH à financer cette action. Celle-ci a été intégrée dans le présent PRMS dans un esprit de cohérence avec le programme national de restructuration des marchands ambulants mené par le Ministère de l'intérieur. Cette rubrique découlera donc de la seule initiative de ce Ministère et la

STRS se mettra à sa disposition pour contribuer à la structuration des marchands ambulants de l'avenue Salam à Rabat.

Tableau 21 : Synthèse du budget de la mise en œuvre du PRMS

Rubrique		Budget (DH)			Total
		Commune de Salé	STRS	INDH	
1	Délocalisation des commerçants de l'avenue Zarbia	1 130 000	1 600 000		2 730 000
2	Démolition et reconstruction de la station-service	2 410 000	100 000		2 510 000
3	Démolition et reconstruction du mur de la parcelle T53372/R		50 000		50 000
4	Restructuration des marchands ambulants		550 000	2 800 000	3 350 000
Total		3 540 000	2 300 000	2 800 000	8 640 000

5.6.4 Suivi de la mise en œuvre

Un comité de suivi sera constitué pour le suivi de l'exécution de la convention y afférente.. Ce comité sera présidé par Monsieur le Gouverneur de la ville de Salé ou de son représentant. Ce comité de suivi sera composé des parties signataires de ladite convention, et tiendra des réunions au moins une fois par mois et à chaque fois qu'il est nécessaire. Il prendra toutes les mesures adéquates pour le bon déroulement de l'exécution de ladite convention.

Un comité d'accompagnement social sera également constitué. Il sera présidé par le Bacha ou le Caïd de l'arrondissement duquel dépend les commerces concernés, et regroupant les représentants de la commune de Salé et de la STRS. Ce comité est chargé de veiller à l'exécution des orientations du comité de suivi.

5.7 CONSULTATIONS ET INFORMATION

5.7.1 Principes Généraux

La STRS se conformera aux principes suivants dans la conception et la mise en œuvre de ses actions d'information et de consultation :

- Participation libre (sans coercition), informée (information pertinente mise à disposition avant ou pendant la consultation), et à l'avance (avant que les décisions correspondantes ne soient prises) ;
- Conception de l'engagement comme un dialogue sur l'ensemble du cycle du projet (conception, construction, exploitation) ;
- Respect des prescriptions de la législation marocaine en matière de consultation et d'information publiques ;

- Respect des standards internationaux, notamment ceux appliqués par la BEI et l'AFD, qui prévaudront sur la réglementation marocaine lorsqu'ils prescrivent un processus de consultation ou d'information plus complet ;
- Conception de l'information et de la consultation comme un dialogue entre le promoteur du Projet, les communautés affectées et les autres parties concernées ;
- Inclusion dans le processus l'ensemble des parties prenantes identifiées dans le présent PRMS et dans le PEPP, et appliquer les principes de non-discrimination et de transparence ;
- Inclusion des groupes susceptibles d'être marginalisés du fait du genre, de la pauvreté, de leur profil éducatif et d'autres éléments de marginalité sociale, en leur assurant un accès équitable à l'information et la possibilité de faire connaître leurs opinions et préoccupations ;
- Prise en compte effective des contributions, doléances et préoccupations issues des parties prenantes dans les décisions relatives au Projet ;
- Gestion des plaintes de telle sorte à ce que les réponses soient rapides, équitables, et efficaces.

5.7.2 Consultations et information déjà effectuées

La STRS est en relation constante avec les personnes affectées, directement et par le biais des autorités locales et des communes concernées. Des consultations informelles entre les responsables du Projet sont entreprises de manière permanente, à l'occasion des visites dans les zones affectées et des réponses aux réclamations et remarques formulées par le public et les personnes affectées en particulier. Au-delà de leur aspect formel, les enquêtes parcellaires prévues dans le cadre du processus d'expropriation mené par les communes de Rabat et de Salé ont également permis à la STRS de poursuivre sa démarche d'information informelle des personnes concernées, ainsi que des autorités locales. Plus particulièrement pour les commerces impactés à Zarbia, il a été constaté lors des enquêtes menées dans le cadre du présent PRMS que les personnes concernées sont bien informées du Projet et sont en concertation permanente avec la commune de Salé et la STRS en vue de la signature de la convention tripartite concernant leur délocalisation.

En plus de actions informelles, plusieurs actions de consultation et d'information formelles ont été menée par la STRS ou par les deux communes concernées. Les actions les plus récentes sont récapitulées dans le tableau ci-après.

Tableau 22 : Consultations et informations déjà effectuées

Objet de la consultation et/ou de l'information	Consistance	Date
Réunions avec les personnes affectées par le Projet	Réunion avec les représentants de la société Domin Dizirablos, propriétaire d'un terrain impacté par le Projet à l'avenue Zarbia à Salé	22 novembre 2017
	Réunion avec le propriétaire de la station-service impactée par l'effet d'emprise de l'avenue Zarbia à Salé	22 novembre 2017
	Réunion avec les représentants de la société Mocary, exploitant d'un terrain impacté par le Projet à l'avenue Zarbia à Salé	28 novembre 2017
	Réunion avec les représentants de la Générale Foncière du Golf, propriétaire d'un terrain impacté par le Projet à l'avenue Zarbia à Salé	28 novembre 2017
	Réunion avec les exploitants des commerces impactés par l'effet d'emprise de l'avenue Zarbia à Salé	20 décembre 2017
	Réunion avec les représentants de Bank Al Maghrib, propriétaire d'un terrain impacté à l'avenue Zarbia à Salé	9 janvier 2018
Enquêtes publiques menées dans le cadre de l'EIES du Projet	Publication de l'avis de l'ouverture de l'enquête publique à Salé dans deux journaux nationaux dont un en arabe	23 janvier 2018
	Affichage de l'avis de l'enquête publique au siège de la commune de Salé	Du 24 janvier au 27 février 2018
	Mise à disposition du public du résumé non technique de l'EIES en arabe et en français et d'un registre de recueil des observations au siège de la commune de Salé	Du 7 au 27 février 2018
	Publication de l'avis de l'ouverture de l'enquête publique à Rabat dans deux journaux nationaux dont un en arabe	17 avril 2018
	Affichage de l'avis de l'enquête publique au siège du Conseil communal de Rabat et au siège du Cercle de Yacoub Mansour	Du 18 avril au 22 mai 2018
	Mise à disposition du public du résumé non technique de l'EIES en arabe et en français et d'un registre de recueil des observations au siège du Cercle urbain de Yacoub Mansour	Du 2 au 22 mai 2018
Enquêtes publiques relatives aux arrêtés d'alignement	Affichage du plan de l'arrêté d'alignement dans le siège de la commune de Rabat et mise à disposition du public d'un registre pour consigner leurs observations et réclamations.	Du 10 mai 2017 au 9 juillet 2017
	Affichage de l'avis de l'enquête publique de Rabat dans le Bulletin officiel et dans un journal en arabe.	10 mai 2017 (B.O.) 1 ^{er} juil. 2017 (Assahra Maghribia)
	Affichage du plan de l'arrêté d'alignement dans le siège de la commune de Salé et mise à disposition des personnes concernées d'un registre pour consigner leurs observations et réclamations.	2018 (dates indisponibles)
	Affichage de l'avis de l'enquête publique de Salé dans le Bulletin officiel et dans un journal en arabe.	2018 (dates indisponibles)
Publication sur les médias de masse	Inauguration du projet par le Roi, événement relayé par une grande partie de la presse audiovisuelle et écrite.	Octobre 2017
	Cérémonie de la première soudure de rail, événement relayé par la presse audiovisuelle et écrite et les réseaux sociaux.	8 mai 2018

5.7.3 Outils et méthodes de consultations et d'information futures

5.7.3.1 Objectifs d'ensemble

Les méthodes utilisées visent notamment à satisfaire aux objectifs exprimés par le Standard 10 de la BEI, à savoir :

- Etablir un dialogue constructif entre le promoteur du Projet, les communautés affectées et les autres parties concernées tout au long du cycle du Projet ;
- Identifier toutes les parties prenantes pertinentes ;
- Engager les parties prenantes dans le processus de divulgation de l'information et de consultation d'une manière adéquate et efficace au long du cycle du Projet, en conformité avec les principes de participation publique, de non-discrimination et de transparence ;
- Assurer que les parties prenantes concernées, y compris les groupes marginalisés du fait du genre, de la pauvreté, de leur profil éducatif et d'autres éléments de marginalité sociale, disposent d'un accès équitable à l'information et de la possibilité de faire connaître leurs opinions et préoccupations, et que ces dernières sont effectivement prises en compte dans les décisions relatives au Projet ;
- Vérifier et évaluer la qualité du processus d'engagement éventuellement entrepris par des tiers pour le compte du Projet.

Les méthodes suivantes seront employées pour informer les parties prenantes avant et pendant la construction ainsi que pendant la phase opérationnelle.

Toutes les réunions et autres activités de consultation feront l'objet de comptes rendus, qui seront conservés par la STRS et pourront être mis à la disposition de tierces parties pour audit ou autre.

5.7.3.2 Réunions publiques d'information et de consultation

La réunion publique d'information est l'un des outils les plus utilisés en matière d'information et de consultation du public dans le cadre d'un projet tel que celui de l'extension de la ligne 2 du tramway de Rabat Salé. Une telle réunion fait l'objet d'une publicité préalable par voie de presse, d'affichage local, de Web, de radio et de communiqués publics, et aussi en utilisant les relais administratifs dans les quartiers que sont les chioukh et les moqaddamin. Ces réunions sont souvent relativement formelles car un certain ordre doit être préservé compte tenu de l'assistance généralement nombreuse. Elles se déroulent en général de la manière suivante :

- Ouverture, présentations, et introduction de l'objet de la réunion par les autorités locales ;
- Présentations du promoteur du projet (par exemple de certains aspects techniques du projet, de l'étude d'impact et du présent PRMS, éventuellement assisté par les consultants spécialisés qui ont préparé ces études ;
- Débat, questions, discussions ;
- Synthèse et clôture par les autorités locales.

Les réunions publiques d'information sont un outil indispensable car elles apportent la transparence nécessaire à la divulgation de l'information (tout le monde entend) mais elle doit être complétée par d'autres outils pour permettre une réelle consultation inclusive et à double sens (tout le monde ne se fait pas entendre). Les réunions publiques d'information seront utilisées avec les catégories suivantes de parties prenantes :

- Personnes affectées par le Projet ;

- Organisations de la société civile ;
- Résidents des villes de Rabat et Salé.

5.7.3.3 Entrevues en face à face

A l'autre extrême du spectre des méthodes de consultation et d'information disponibles se trouve l'entrevue en face à face, qui permet non seulement de partager des informations mais également de recueillir l'avis individuel des personnes affectées sur des décisions qui les concernent (notamment les options de relocalisation et les indemnités d'expropriation). L'entrevue en face à face permet en outre la confidentialité que requièrent certaines informations et décisions. Dans le cadre du projet, elle est utilisée lors des visites de terrain effectuées par le personnel de la STRS et au niveau du siège quand des personnes viennent s'informer ou porter plaintes.

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

- Personnes affectées par le Projet (Expropriation et réinstallation) ;
- Cadres de l'Administration ;
- Organisations de la société civile ;
- Personnes touchées directement par les impacts des travaux (Fermeture des accès, dégâts aux vitrines des commerces, etc...).

5.7.3.4 Discussions en focus groupes

Les discussions en focus groupes consistent à réunir un petit groupe relativement homogène de personnes et à les inviter à discuter autour d'un thème précis. En particulier, il s'agira de discuter avec les commerçants de Zarbia à délocaliser une question comme le choix des options d'aménagement de la ZAZ ou les modalités d'affectation des nouveaux commerces. Il peut s'agir également de discuter un thème précis avec des cadres de l'Administration ou des représentants de la société civile. Le facilitateur pose une série de questions aux membres du focus group et note soigneusement les réponses. Les focus groupes sont utiles pour recevoir les perceptions des parties prenantes sur un sujet donné. Cependant, il convient de prendre garde au fait que les personnes présentes dans un focus groupe ne sont pas nécessairement représentatives de l'ensemble de la population consultée (il peut, par exemple, s'agir des personnes qui avaient le temps d'assister, ce qui introduit un biais, ou de ceux qui ont la volonté de s'exprimer fortement sur un sujet donné, qui ne sont pas forcément représentatifs des vues des autres, etc...).

Les discussions en focus groupes peuvent être utilisées en guise d'outil de consultation bidirectionnel sur des questions précises soulevées soit par la STRS, soit par certaines parties prenantes, par exemple un aspect de planification d'un site de réinstallation, ou les modalités de fixation des loyers et d'octroi des magasins, dans la Zone d'activité Zarbia (ZAZ). Elles peuvent aussi servir à consulter en vue de trancher entre deux options. Elles constituent un complément très utile à la réunion publique, dont elles n'ont pas les inconvénients.

Les discussions en focus groupes seront utilisées avec les catégories suivantes de parties prenantes :

- Personnes concernées par la délocalisation des commerces ;
- Cadres de l'Administration ;
- Organisations de la société civile ;
- Groupes de commerçants touchés par les fermetures d'accès suite aux travaux.

5.7.3.5 Bureau d'information

Puisque le siège de la STRS se trouve au centre-ville de Rabat à mi-chemin entre les deux tronçons d'extension de la ligne 2 du tramway de Rabat Salé et vu que le siège est accessible par la ligne 2 du tramway, il est recommandé d'ouvrir un bureau d'information au niveau du siège.

Le bureau d'information, sera facilement accessible en voiture ou en transport public par les personnes vivant dans les villes de Rabat et Salé. Ses missions essentielles sont les suivantes :

- C'est un lieu de sensibilisation, soit en face-à-face individualisé, soit en réunions de groupe ;
- Il permet de renseigner les personnes affectées par le Projet;
- C'est un lieu de mise à disposition de la documentation du Projet ;
- Il constitue un lieu de réunion, par exemple pour le Comité de suivi ;
- Enfin, il est utilisé pour la réception et le traitement des plaintes et réclamations.

5.7.3.6 Consultation continue lors des phases de construction et d'exploitation

Les personnes affectées disposeront de plusieurs méthodes d'interaction avec la STRS lors des phases de construction et d'exploitation.

- Par voie postale ;
- Sur internet : par courriel ou au moyen d'un formulaire en ligne ;
- Au niveau du site du projet ;
- Au niveau du siège de la STRS ;
- Par téléphone ;
- Au cours des visites du responsable Environnement de la STRS sur les sites du chantier et dans les foyers des personnes handicapées et des femmes chefs de ménage si celles-ci rencontrent des obstacles pour participer aux réunions de consultation.

Le responsable Environnement de la STRS effectuera des visites mensuelles durant la construction et tous les trimestres au cours de la phase opérationnelle. La visite sera une occasion supplémentaire pour fournir des informations et recevoir des griefs. Si besoin, le responsable Environnement de la STRS rendra visite aux handicapés et aux femmes chefs de ménage chez elles pour leur fournir des informations et recevoir des griefs.

5.7.3.7 Communiqués de presse, utilisation des mass medias, du site web et des réseaux sociaux

La STRS peut aisément recourir aux communiqués de presse pour apporter des informations ou répondre à des préoccupations particulières exprimées par voie de presse ou autrement. Il est également souhaitable de répondre positivement aux sollicitations des journalistes, voire de les susciter quand c'est possible, pour apporter des informations au public sur différents aspects du projet. L'information peut être véhiculée par la presse écrite, la radio et la télévision, le site Web de la STRS, ainsi que sur les réseaux sociaux, selon la nature de l'information. Les documents environnementaux et sociaux, y compris le présent PRMS, peuvent être mis à la disposition du public sur le site Web de la STRS (en cours de construction) sous forme de fichiers PDF téléchargeables. La STRS envisage également d'ouvrir, entre autres, une page Facebook bilingue Français – Arabe. Elle pourrait servir à répondre aux questions des parties affectées, dans la mesure où la pénétration des réseaux sociaux de ce type ne cesse de croître au Maroc.

5.8 MECANISME DE REGLEMENT DES GRIEFS

5.8.1 Objectifs et moyens

Le mécanisme de règlement des griefs fait partie de l'engagement continu des parties prenantes.

Objectif : Veiller à ce que les griefs des parties affectées et les communications externes émanant des autres parties prenantes trouvent une réponse et soient gérées de manière appropriée.

Moyens : Conformément au standard 10 de la BEI, le mécanisme de gestion des plaintes est introduit par le promoteur du Projet pour permettre à toutes les parties prenantes, et en particulier celles qui sont affectées par le Projet, 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. Son domaine concerne l'ensemble de l'opération, à l'exception des relations humaines qui relèvent d'un mécanisme de gestion des plaintes spécifique.

5.8.2 Types de plaintes et conflits à traiter

Dans la pratique, les plaintes et conflits qui apparaissent au cours de la mise en œuvre d'un projet tel que celui de l'extension de la ligne 2 du tramway de Rabat-Salé, dans ses différentes phases, peuvent être les suivants :

- Projet en général :
 - Contestation du Projet en tant que tel ou de certains éléments de sa planification ;
 - Contestation lors des procédures d'appels d'offres (prestataires non retenus contestant les résultats d'un appel d'offres).
- Etude d'impact environnemental :
 - Contestation de l'évaluation des impacts ou de la manière dont ces impacts sont gérés, notamment concernant les nuisances liées à la construction (poussière, bruit, trafic, carrières) de la part de riverains immédiats des travaux ou d'autres parties prenantes.
- Phase de construction :
 - Nuisances liées à la construction (poussière, bruit, trafic, pollution, déchets, sécurité, etc.) de la part de riverains ou autres ;
 - Nuisances liées à la circulation (routes déviées ou coupées pour cause de travaux, sécurité des riverains et passants) ;
 - Gêne par rapport aux activités économiques.
- Processus d'expropriation et de réinstallation :
 - Erreurs ou contestation dans l'identification et l'évaluation des biens,
 - Désaccord sur des limites de parcelles, soit entre la personne affectée et l'agence d'expropriation, ou entre deux voisins,
 - Conflit sur la propriété d'un bien (deux personnes affectées, ou plus, déclarent être le propriétaire d'un certain bien),
 - Désaccord sur l'évaluation d'une parcelle ou d'un autre bien,
 - Successions, divorces, et autres problèmes familiaux, ayant pour résultat des conflits entre héritiers ou membres d'une même famille, sur la propriété, ou sur les parts de propriété, d'un bien donné.
 - Mesures de restauration des moyens de subsistance,

- Désaccord sur les mesures de réinstallation, par exemple sur les caractéristiques de la zone de réinstallation ou sur le loyer proposé, pour les magasins de la ZAZ.

5.8.3 Procédure existante pour la gestion des réclamations de l'exploitation du tramway

5.8.3.1 Canaux de réclamations

La ligne de tramway existante est gérée par la société Transdev. Les canaux par lesquelles les réclamations clients sont déposées :

L'Agence commerciale

Le client rédige directement sa réclamation sur un registre pré- établi, la réclamation est transmise à l'accueil du CDM pour traitement (fréquence de collecte 2 à 3 fois par semaine).

CDM

Le client se déplace lui-même pour rédiger sa réclamation sur l'imprimé de réclamation disponible à l'accueil.

Le service clientèle Allo Tram au 0537 86 32 32

Le client appelle et c'est l'agent qui rédige la réclamation en son nom.

Facebook

Les clients écrivent leurs réclamations dans le inbox de la page officielle (fb.com/tramway).

Le site Web www.tram-way.ma

Les clients déposent leurs réclamations dans la rubrique contact. Et l'assistante Marketing les reçoit sur son mail professionnel.

5.8.3.2 Procédure de traitement des réclamations

Les réclamations provenant du PCI, de l'accueil CDM, des agences commerciales, et de la page Facebook, sont retranscrites sur les registres de réclamations et subissent le traitement suivant :

- Dès la réception des réclamations client, l'assistante Marketing les dispatche aux services concernés ;
- L'assistante Marketing procède à l'enregistrement de la fiche réclamation dans le tableau de suivi des réclamations clients ;
- Information du responsable concerné par l'assistante Marketing ;
- Traitement de la réclamation (Acceptée / Non Acceptée) ;
- Le traitement de la réclamation se fait selon la procédure : « non-conformité-Action corrective-Action préventive » ;
- Dans les deux cas Acceptée ou bien Non Acceptée, une réponse est adressée aux clients dans un délai maximum de 15 jours ouvrables ;
- Rangement des réclamations dans un classeur en quatre volets :
 - Réclamations acceptées ;
 - Réclamations non acceptées ;
 - Réclamations en cours de traitement ;

- Réclamations non conformes.

Chaque trois mois un audit est effectué au sein du CDM. Le but est de prendre au hasard 20 réclamations et de contrôler si ces dernières ont été bien traitées par les services concernés et si des suites ont été données dans le bon délai « 15 jours ouvrables ». Parfois, les auditeurs contactent le client via des appels téléphoniques pour vérifier que sa réclamation ait été traitée à temps.

La procédure de gestion des réclamations de la transdev (Société de gestion du tramway de Rabat-Salé) est jointe en annexe de ce rapport.

5.8.4 Caractéristiques du mécanisme de règlement des griefs à mettre en place

5.8.4.1 Principes clés

Le mécanisme de gestion des plaintes remplit les principes des standards de la BEI, à savoir les suivants :

- Il est légitime et inspire la confiance ;
- Il n'entraîne pas de représailles contre ceux qui l'utilisent ;
- Il est proportionné aux risques et impacts du Projet ;
- Il est aisément accessible et largement connu des parties prenantes du Projet, et en particulier des personnes affectées ;
- Il est gratuit ;
- Il peut être anonyme si requis par le plaignant et garantit une gestion confidentielle des demandes ;
- Il est juste, transparent et inclusif ;
- Il est guidé par les principes de consultation et de dialogue ;
- Il comporte un processus prévisible et rapide ;
- Il demeure accessible si la personne recherche conjointement une réparation en justice ;
- Il est intégré dans le dispositif de suivi-évaluation du Projet pour permettre à la STRS d'en tirer des enseignements pour la conduite du Projet dans son ensemble.

Le mécanisme de gestion des plaintes proposé couvre les différents volets du Projet, c'est à dire :

- Le Projet en général, notamment la planification et la mise en œuvre d'ensemble en phases construction, promotion, et exploitation ;
- Le processus de l'étude d'impact environnemental et la mise en œuvre du PGES ;
- Le processus d'indemnisation et de réinstallation ainsi que la restauration des moyens d'existence.

La présentation de griefs avant et pendant la construction et la phase d'exploitation sera possible sous forme écrite ou verbalement au siège de la STRS et sous forme écrite par la poste et en ligne. En cas de grief anonyme (par exemple, lettre ou courriel sans détails sur le plaignant) ou de demandes relatives au grief pour rester anonyme, le grief sera également accepté et traité.

Un registre détaillé des réclamations, les dates de dépôt, les responsables en charge du traitement de la plainte, les réponses fournies et enfin la date de la résolution seront conservés. Ces documents seront vérifiés par des vérificateurs externes indépendants.

Le traitement des griefs comprend un processus étape par étape ainsi que des responsabilités confiées pour leur bonne exécution. La mise en place du mécanisme de règlement des griefs suivra les étapes présentées dans les sections suivantes.

5.8.4.2 Champ d'application

Le champ d'application du mécanisme de règlement des griefs doit couvrir tous les problèmes et préoccupations des parties prenantes concernant les activités du projet et la mise en œuvre de mesures d'atténuation et de compensation identifiées à l'étape de l'évaluation d'impact environnemental (EIE). En général, toutes les revendications des communautés touchées devraient être acceptées et aucun jugement rendu avant une enquête, même si les plaintes sont mineures. Toutefois, conformément aux meilleures pratiques, les revendications suivantes doivent être adressées à l'extérieur des mécanismes au niveau du Projet :

- Plaintes manifestement non liées au projet : Il est parfois difficile de déterminer quelles questions sont liées au projet et celles qui ne le sont pas. En cas de doute, les employés désignés pour recevoir les griefs devraient accepter la plainte et évaluer sa légitimité ;
- Questions liées aux politiques gouvernementales et aux institutions gouvernementales ;
- Plaintes constituant la violence et la criminalité : Dans ces cas, les plaignants doivent être renvoyés auprès du système judiciaire ;
- Différends commerciaux : les questions commerciales devraient être stipulées dans des accords contractuels et les problèmes doivent être résolus au moyen de divers mécanismes de règlement des différends commerciaux ou devant des tribunaux civils. Les fournisseurs auront accès au mécanisme de règlement des griefs stipulé dans le point précédent.

Néanmoins, certaines personnes affectées par l'indemnisation et/ou la réinstallation saisissent la justice dans le cadre de l'expropriation pour obtenir une augmentation de leur compensation.

Pour éviter le recours systématique aux tribunaux en cas de plainte ou litige, la STRS devrait mettre en place un mécanisme extra - judiciaire de traitement des litiges faisant appel à l'explication et à la médiation par des tiers. Chaque personne affectée, tout en conservant bien sûr la possibilité de recourir à la Justice marocaine, pourra faire appel à ce mécanisme, selon des procédures précisées plus loin. Ce mécanisme couvre tout type de plainte quel qu'en soit le sujet et la nature, et comprendra trois étapes principales :

- L'enregistrement de la plainte ou du litige,
- Le traitement amiable,
- Une médiation indépendante pouvant être déclenchée si nécessaire.

Il n'en reste pas moins que compte tenu du mécanisme de l'expropriation, un certain nombre de questions ne peuvent être réglées que par la justice, même si le mécanisme amiable peut aider à formuler ces questions correctement. Il s'agit en particulier des questions de successions ou de divorces, qui nécessitent l'intervention d'un juge. Par contre, le mécanisme amiable sera particulièrement précieux pour traiter des plaintes et doléances relatives à la réinstallation des commerçants.

La figure ci-dessous présente le mécanisme de gestion des plaintes envisagé, qui, en résumé, inclut les étapes suivantes :

- Enregistrement et allocation de la plainte ;

- Première proposition de résolution par la STRS (avec contribution des autorités locales si la plainte relève en totalité ou en partie de leurs compétences) ;
- Recours à un Comité de Médiation si la première résolution proposée n'est pas acceptée par le plaignant.

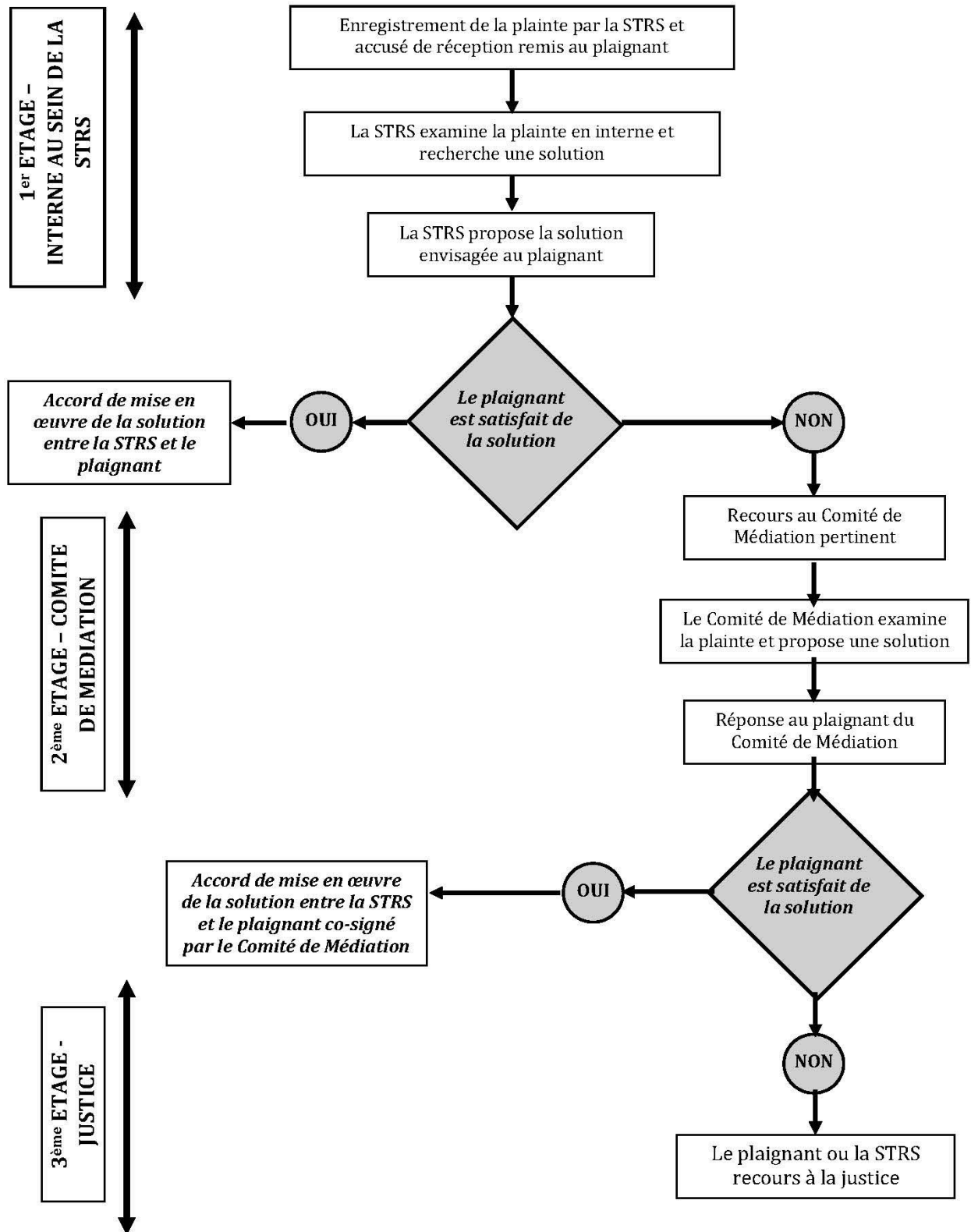


Figure 5 : Mécanisme de gestion des griefs.

5.8.4.3 Faire connaître les procédures de gestion de griefs

Les mécanismes de règlement des griefs seront annoncés par les moyens suivants :

- Affiches et brochures,
- Lettres aux autorités ;
- En ligne ;
- Au cours des réunions de divulgation et de consultation avec les élus locaux.

Les informations fournies en ligne et le matériel imprimé seront disponibles dans toutes les langues concernées (français et arabe) et comprendront au moins ce qui suit :

- Quels mécanismes au niveau du projet sont capables de produire des résultats et quels avantages les plaignants peuvent avoir à utiliser le mécanisme de grief de la société, par opposition à d'autres mécanismes de règlement ;
- Qui peut déclencher des plaintes (c'est-à-dire toutes les parties prenantes) ;
- Où, quand et comment les membres de la communauté peuvent déposer une plainte ;
- Qui est chargé de recevoir et de répondre aux plaintes ;
- Quelle sorte de réponse les plaignants peuvent attendre de la STRS, y compris le délai de réponse ; et
- Quels autres droits et protection sont garantis.

5.8.4.4 Soumettre une plainte

Le mécanisme de règlement des griefs permettra de déposer les plaintes de plusieurs façons :

Au cours du développement du projet et de la construction :

- Au siège de la STRS, C'est le moyen utilisé, jusqu'à présent, par les parties affectées, comme le montre la plainte déposée au siège de la STRS dont copie est jointe en annexe 7 du PEPP.
- Par la poste ;
- Sur internet : par courriel ou au moyen d'un formulaire en ligne ;
- Au niveau du siège des communes de Rabat et Salé.

Au cours de l'exploitation :

- L'Agence commerciale ;
- Le CDM ;
- Le service clientèle Allo Tram au 0537 86 32 32 ;
- Le site Web www.tram-way.ma ou la page Facebook([fb.com/tramway](https://www.facebook.com/tramway)) ;

Les plaintes écrites et verbales seront reçues au siège de la STRS – c'est pourquoi le personnel d'accueil doit être conscient et formé pour traiter la plainte de façon appropriée. Pour les plaignants analphabètes ou ceux qui préfèrent porter leur plainte verbalement, les responsables de suivi environnemental et social au niveau du site du projet et de la STRS, seront tenues de les rencontrer au niveau des sites de travaux ou au siège de la STRS et de prendre des notes sur les détails de la

plainte et de les lire à haute voix pour avoir la confirmation que les éléments clés de la plainte ont été enregistrés.

L'organisation de visites régulières à des points bien définis sur les sites de chantiers représente une méthode d'engagement appropriée pour s'assurer que les griefs des pauvres, des illettrés et des femmes soient enregistrés, et que ces parties prenantes vulnérables puissent demander et obtenir des informations sur le projet. Toutefois, les personnes handicapées ne peuvent pas être tenues d'assister au point de rencontre sélectionné, donc les responsables environnementaux et sociaux de la STRS vont visiter ces personnes au moins une fois tous les trimestres pendant la construction et deux fois par an au cours de la phase opérationnelle.

Les plaintes écrites peuvent également être reçues par la poste ou par courriel (voir en annexe un modèle de fiche de plainte). Un rapport trimestriel de suivi de l'enregistrement des plaintes sera produit à l'attention de la direction de la STRS et des bailleurs de fonds.

5.8.4.5 Réception des plaintes

La société s'engage publiquement à un certain laps de temps au terme duquel toutes les plaintes enregistrées recevront une réponse tout en s'assurant que ce délai de réponse ait été mis en œuvre. En faisant savoir aux personnes quand elles peuvent s'attendre à être contactées directement par le personnel de l'entreprise et / ou de recevoir une réponse à leur plainte, leur frustration peut être réduite.

Voici quelques règles de réception de la procédure qui seront suivies concernant les griefs :

- Tous les griefs entrants seront reconnus comme tels dès que possible, au plus tard une semaine après la réception. Une confirmation formelle – avec un numéro de plainte, ou autre signe distinctif et un délai de réponse – assure au plaignant que l'organisation répond correctement, et il donne au projet un compte rendu de l'allégation. Si une plainte est reçue en personne, une bonne pratique est d'en accuser réception sur place ;
- Si une enquête plus complexe est nécessaire, le plaignant recevra une mise à jour dans les deux semaines de la réception du grief, expliquant les mesures à prendre pour résoudre la plainte et le délai probable ;
- La société de projet expliquera dans la première lettre d'accusé de réception quelles sont les prétentions qui sont clairement en dehors de la portée du mécanisme et les mécanismes alternatifs que les communautés peuvent utiliser pour régler ces problèmes potentiels.

5.8.4.6 Examiner et étudier les griefs

Pour s'assurer que tous les griefs soient adéquatement étudiés et résolus, un registre des griefs sera conservé, documentant toutes les actions prises pour corriger chaque grief.

Une enquête approfondie peut être nécessaire lorsque les griefs sont complexes⁵ et ne peuvent être résolus rapidement. La société assumera l'entière responsabilité de l'enquête sur les détails des griefs à examiner par le biais de son mécanisme de règlement des griefs, suivant le principe du « sans frais pour les personnes affectées ».

⁵Les griefs complexes peuvent être potentiellement des griefs qui impliquent plusieurs problèmes, touchent plusieurs personnes, nécessitent l'apport de spécialistes externes / offres et contrats ou qui nécessitent du temps pour mettre en œuvre les mesures correctives (par exemple achat d'équipement ou le remplacement de matériel, réparation de matériel).

En cas de griefs sensibles – tels que ceux impliquant des intérêts multiples et un grand nombre de personnes touchées – il peut être utile de s'engager en dehors des organisations dans une enquête conjointe, ou permettre la participation des autorités locales, uniquement si les plaignants acceptent cette approche. Les organisations non-gouvernementales et les autorités locales et organismes publics peuvent participer à l'enquête relative à un grief, si le plaignant l'accepte.

Pour les griefs complexes, une équipe d'enquêteurs devra être nommée. Si l'équipe d'enquêteurs a été formée en interne, les questions qui seront prises en considération comprennent les éventuels conflits d'intérêts, qualifications, répartition par sexe et budget.

Des rencontres avec les plaignants et les visites sur place peuvent être utiles pour l'enquête de grief et seront entreprises, selon le cas.

En général, les griefs au cours de la phase d'exploitation d'une ligne de tramway se concentreront sur le bruit, les vibrations et les accidents de circulation. Les mesures typiques pour régler ces griefs potentiels comprennent l'examen des dossiers de surveillance, la planification des contrôles supplémentaires par un consultant externe indépendant en présence du plaignant et / ou une tierce partie, et un accord sur les mesures d'atténuation, si nécessaire.

5.8.4.7 Réponse et options de résolution des griefs

Un des avantages potentiels d'un mécanisme de règlement des griefs est sa flexibilité. Plutôt que de prescrire une procédure spécifique pour chaque type particulier de plainte, une liste d'options appropriées pour différents types de griefs sera fournie. Les options peuvent inclure une modification ou enrayer les activités nocives, ou restreindre leur calendrier et la portée (par exemple bruit de construction), en fournissant des excuses, remplacement des objets perdus, versement d'une indemnité monétaire (par exemple lorsqu'un riverain subit des dégâts), révision de la stratégie de mobilisation de la communauté et renégociation des engagements existants ou politiques.

L'équipe d'enquêteurs concernant le grief fournira une proposition pour résoudre la plainte, qui aura le soutien de la haute direction. Le responsable social et environnemental communiquera ensuite avec le plaignant pour obtenir un accord sur la solution proposée.

Si toutes les parties acceptent la solution proposée, les actions convenues seront exécutées dans les délais établis. Si le plaignant n'accepte pas la proposition de résolution, la société devra réévaluer la situation et s'assurer que toutes les solutions de rechange au sein du mécanisme de règlement des griefs ont été explorées. S'il n'est pas possible au sein du mécanisme de règlement des griefs de s'entendre sur une solution acceptable pour toutes les parties, la plainte sera soumise à des mécanismes externes.

La surveillance rapprochée d'une plainte se fera, si possible, en recueillant la preuve que les actions nécessaires ont eu lieu. Par exemple :

- Si le problème a été résolu à la satisfaction des plaignants, obtenir une confirmation et la déposer ainsi que les documents de l'affaire ;
- Prendre des photos ou recueillir d'autres preuves documentaires pour créer un dossier complet de la plainte et la façon dont elle a été résolue.

ANNEXES

ANNEXE I : DOCUMENTS CONSULTÉS POUR L'ÉLABORATION DU PRMS

- *Délibérations du conseil communal de Rabat :*
 - *Décision d'approbation de l'extension de la ligne 2 du tramway (26 février 2015) ;*
 - *Décision d'approbation de l'arrêté d'alignement relatif à l'extension de la ligne 2 du tramway, pour l'élargissement de l'avenue Sidi Mohamed Ben Abdellah et l'avenue Salam (17 février 2017) ;*
 - *Décision d'approbation de construction d'une sous-station dans le cadre de l'extension de la ligne 2 du tramway sur une superficie de 80 m² objet du titre foncier N° 21085/R à la propriété de la commune de Rabat (21 février 2018) ;*
- *Délibérations du Conseil communal de Salé :*
 - *Décision d'approbation de la modification de l'arrêté d'alignement de l'avenue Zarbia (Février 2018) ;*
 - *Décision d'approbation de l'expropriation d'un terrain de superficie de 80 m² au titre foncier N° 20 /8815, propriété de la société « GENERAL FONCIERE DU GOLF » (Février 2018) ;*
 - *Décision d'approbation de l'expropriation d'un terrain de superficie de 20 m² du titre foncier N°T13346/R, propriété de la Caisse de Dépôt et de Gestion (Février 2018)*
 - *Décision d'approbation de l'octroi d'une occupation temporaire à la STRS pour la construction d'une sous station d'une superficie de 135 m² sur une partie du domaine public extraite du TF 19262/58 (Février 2018) ;*
 - *Décision d'approbation de l'octroi d'une occupation temporaire à la STRS pour la construction d'une sous station d'une superficie de 80 m² sur une partie du domaine public extraite du TF 4350/20 à Hay Moulay Smail (Février 2018) ;*
- *Procès-verbal de la réunion de la Commission Administrative d'Evaluation (24 novembre 2015) ;*
- *Documents relatifs à l'enquête administrative menée à Rabat dans le cadre de l'arrêté d'alignement relatif à l'extension de la ligne 2 du tramway.*
- *Procès-verbal de la réunion concernant la libération d'emprise de l'extension de la ligne 2 du Tramaway de Rabat-Salé sur la parcelle de terrain N° 17 objet du titre foncier N°12921/R propriété de BANK AL-MAGHRIB (Commune de Salé, 9 janvier 2018) ;*
- *Procès-verbal de la réunion concernant la libération d'emprise de l'extension de la ligne 2 du Tramaway de Rabat-Salé sur la parcelle de terrain N° 14 objet du titre foncier N° 53372/R (Commune de Salé, 28 novembre 2017) ;*
- *Procès-verbal de la réunion concernant la libération d'emprise de la ligne 2 du Tramaway de Rabat-Salé sur la parcelle N° 31 objet du titre foncier N° 20/3090 et la parcelle de terrain N°35 objet du titre foncier 67701/R (Commune de Salé, 22 novembre 2017) ;*
- *Procès-verbal de la réunion concernant la libération d'emprise de l'extension de la ligne 2 du Tramaway de Rabat-Salé sur la parcelle de terrain N° 37 objet du titre foncier N°4164/R (Commune de Salé, 10 octobre 2017) ;*
- *Procès-verbal de la réunion concernant la libération d'emprise de l'extension de la ligne 2 du Tramaway de Rabat-Salé sur la parcelle de terrain N° 40 objet du titre foncier N° 8815/20 à la propriété de la GENERAL FONCIERE DU GOLF(Commune de Salé, 28 novembre 2017) ;*
- *Procès-verbal d'accord entre la STRS et la GENERAL FONCIERE DU GOLF(20 février 2018) ;*
- *Procès-verbal de la réunion avec les commerçants locataires à la parcelle N° 30 objet du titre*

- *Avis d'ouverture de l'enquête publique relative à l'étude d'impact sur l'environnement du projet d'extension de la ligne 2 du Tramaway de Rabat-Salé (Commune de Rabat);*
- *Avis d'ouverture de l'enquête publique relative à l'étude d'impact sur l'environnement du projet d'extension de la ligne 2 du Tramaway de Rabat-Salé (Commune de Salé) ;*
- *Demande d'ouverture d'enquête publique relative à l'étude d'impact sur l'environnement du projet d'extension de la ligne 2 du Tramaway de Rabat-Salé ;*
- *Arrêté du Gouverneur de Rabat concernant l'ouverture l'enquête publique relative à l'étude d'impact sur l'environnement du projet d'extension de la ligne 2 du Tramaway de Rabat-Salé (13 avril 2018) ;*
- *Arrêté du Gouverneur de Salé concernant l'ouverture de l'enquête publique relative à l'étude d'impact sur l'environnement du projet d'extension de la ligne 2 du Tramaway de Rabat-Salé (12 janvier 2018) ;*
- *Procès-verbal de clôture de l'enquête publique relative à l'étude d'impact sur l'environnement du projet d'extension de la ligne 2 du Tramaway de Rabat-Salé (Salé, 27 février 2018) ;*
- *Procès-verbal de clôture de l'enquête publique relative à l'étude d'impact sur l'environnement du projet d'extension de la ligne 2 du Tramaway de Rabat-Salé (Rabat, 22 mai 2018) ;*
- *Arrêté du Wali de la région Rabat, Salé, Kenitra concernant l'approbation de l'arrêté d'alignement relatif à l'élargissement de l'avenue Sidi Mohamed ben abdellah et l'avenue Salam dans le cadre de l'extension de la ligne 2 du tramway de Rabat-Salé (15 mai 2018) ;*
- *Convention de partenariat relative à la réalisation d'une nouvelle zone d'activités économiques de services permettant la délocalisation des commerces se trouvant dans la parcelle de terrain objet du titre foncier 66612/R impacts dans le cadre de la réalisation de l'extension de la ligne 2 et l'élargissement du boulevard ZARBIA (Préfecture de Salé, Commune urbaine de Salé et la STRS ; version non signée ; mai 2018) ;*
- *Extrait de la Convention relative à l'extension du réseau de Tramway pour l'agglomération de Rabat Salé Temara (Etat, Wilaya, ECI Al Assima, AAVB et STRS ; Janvier 2017) ;*
- *Etude d'Impact sur l'Environnement du projet d'extension de la ligne 2 du tramway de Rabat-Salé (Systra, juillet 2018) ;*
- *Plan parcellaire de l'avenue Zarbia-Salé (SETY, mars 2018) ;*
- *Plan parcellaire de l'avenue Salam-Rabat (SETOM, septembre 2017).*
- *Courrier adressé par le Wali de Rabat Salé Kénitra, Gouverneur de la Préfecture de Rabat à la Directrice Générale de la STRS au sujet du projet de restructuration des marchands ambulants exerçant dans les espaces longeant la nouvelle ligne de tramway (21 décembre 2018).*
- *Programme « Villes sans bidonvilles » - contrat de la ville de Rabat (Ministre de l'Intérieur, Ministre délégué auprès du Premier ministre, chargé de l'habitat et d'urbanisme, Président de la commune urbaine de Rabat et Directeur Général de la Caisse de Dépôt et de Gestion, Président de la société de développement Al Kora ; Juillet 2004).*
- *Convention de financement et de réalisation du programme « Villes sans bidonvilles » dans la préfecture de Rabat (Ministre de l'Habitat et de la Politique de la Ville, le Ministre de l'Economie et des Finances, le Wali de Rabat-Salé-Zemmour-Zaer et le Directeur Général de la Société Rabat Région Aménagement ; Octobre 2014).*

**ANNEXE II : FICHE UTILISEE POUR L'ENQUETE SOCIO-ECONOMIQUE DES
COMMERÇANTS IMPACTEES A L'AVENUE ZARBIA**

ENQUETE SOCIALE

Enquêteur : Date :

1/ BIEN IMPACTE

Nature du bien affecté par le projet

Utilisation actuelle

Régime foncier du bien :

Occupation du bien : Permanente / Saisonnière (indiquer la période de présence)

.....

Nombre d'occupants et leur identification :

.....

.....

Nature du lien avec le bien : Propriétaire/Locataire/Exploitants sans droits etc.. (à préciser) :

.....

2/ DONNEES SUR LE PROPRIETAIRE/EXPLOITANT

Nom : Age :

Marié / non :

Place dans la famille : Pouvoir de décision :

Profession principale :

Niveau d'instruction :

Nombre d'enfants : Membres de la famille à charge :

3/ EQUIPEMENT DU COMMERCE

3.1 AEP

.....

3.2 Assainissement

Collectif Individuel (Fosse, puits perdus) Inexistant

3.3 Electricité

.....

4/ REVENUS

4.1 Revenu

<3000 3000-4500 4500 - 6000

4.2 Autres Activités

.....

5) AVIS SUR LE PROJET ET SUR LES MESURES PROPOSEES

.....

.....

.....