

MÉCANISME DE TRAITEMENT DES PLAINTES

SG/E/2023/04

PROJET DE DEVELOPPEMENT URBAIN DE ZENATA (MAROC)

RAPPORT D'ÉVALUATION INITIALE

20 NOVEMBRE 2023



Rapport d'évaluation initiale

SG/E/2023/04 Projet de développement urbain de Zenata (MAROC)

Plainte confidentielle : Non

Distribution externe

Plaignant
Promoteur

Distribution interne

Inspecteur Général
Les services de la BEI concernés

Avertissement

Ce rapport est basé sur les informations dont dispose le mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI à la date du 9 juin 2023.

En cas de divergences entre les versions linguistiques, la version française prévaut.

Le Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI

Le Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI (le « mécanisme ») a pour vocation d'offrir aux membres du public un moyen de résolution préventive et alternative des différends dans les cas où ils estiment que le Groupe BEI n'a pas agi correctement, autrement dit, qu'il a commis un acte de mauvaise administration. Le Mécanisme des plaintes n'est pas une juridiction et ne se substituera pas au jugement des autorités judiciaires compétentes.

Par mauvaise administration, on entend une administration insuffisante ou défailante. Il y a mauvaise administration lorsque le Groupe BEI n'agit pas en conformité avec une règle ou un principe qu'il est tenu d'appliquer, y compris les politiques, normes et procédures qu'il a lui-même établies. Il y a également mauvaise administration lorsque le Groupe BEI ne respecte pas les droits humains, la législation en vigueur ou les principes de bonne administration. La mauvaise administration peut porter sur des décisions, actions ou omissions de la BEI et peut également être liée aux incidences environnementales ou sociales des projets et opérations du Groupe BEI.

L'un des principaux objectifs du Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI consiste à garantir aux parties prenantes du Groupe BEI le droit d'être entendues et de déposer plainte. Pour de plus amples renseignements sur le Mécanisme des plaintes, veuillez consulter la page suivante :

<https://www.eib.org/fr/about/accountability/complaints/index.htm>

Le rapport d'évaluation initiale

L'évaluation initiale a essentiellement pour objet¹ :

- de clarifier les préoccupations soulevées par les plaignants afin de parvenir à une meilleure compréhension de la position des plaignants ainsi que des points de vue des autres parties prenantes du projet (promoteur, autorités nationales, etc.) ;
- de comprendre le bien-fondé des préoccupations soulevées ;
- d'établir si les parties prenantes du projet (plaignants, services concernés du Groupe BEI et promoteur) peuvent résoudre les problèmes faisant l'objet de la plainte et de quelle façon ;
- de déterminer si le Mécanisme des plaintes doit et (ou) peut mener d'autres travaux (enquête, analyse de conformité ou médiation entre les parties) pour apporter des réponses aux allégations formulées ou résoudre les problèmes soulevés par les plaignants.

¹ [Procédures relatives au Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI](#), novembre 2018, article 2.2.1.

TABLE DES MATIÈRES

1	Le projet	5
2	La plainte.....	6
3	Le cadre réglementaire applicable	7
4	Le travail réalisé par le Mécanisme des plaintes	9
5	La voie à suivre	10

1 LE PROJET

- 1.1 Le projet de développement urbain de Zenata est situé dans une zone de 1 660 ha dans la commune d'Aïn Harrouda, entre Casablanca et Mohammédia au Maroc. Le projet, financé en partie par la Banque européenne d'investissement (BEI), comprend des investissements dans les infrastructures et les travaux pour la préparation du site dans le cadre de la première phase de développement de la ville nouvelle de Zenata, initialement prévue pour la période 2013-2018² (le « projet »)³. L'objectif à long terme est de créer une nouvelle zone urbaine intégrée, Zenata, qui accueillera environ 300 000 habitants et créera 100 000 emplois sur un horizon à 2040. Le but du projet est de fournir les conditions préalables nécessaires à l'aménagement des zones résidentielles, commerciales et industrielles et des installations publiques, et de contribuer ainsi à la transformation de Zenata en une ville planifiée, dense, à usage mixte, durable, efficace sur le plan énergétique et créatrice d'emplois pour ses citoyens ainsi que de contribuer à un développement plus équilibré de la région du Grand Casablanca.

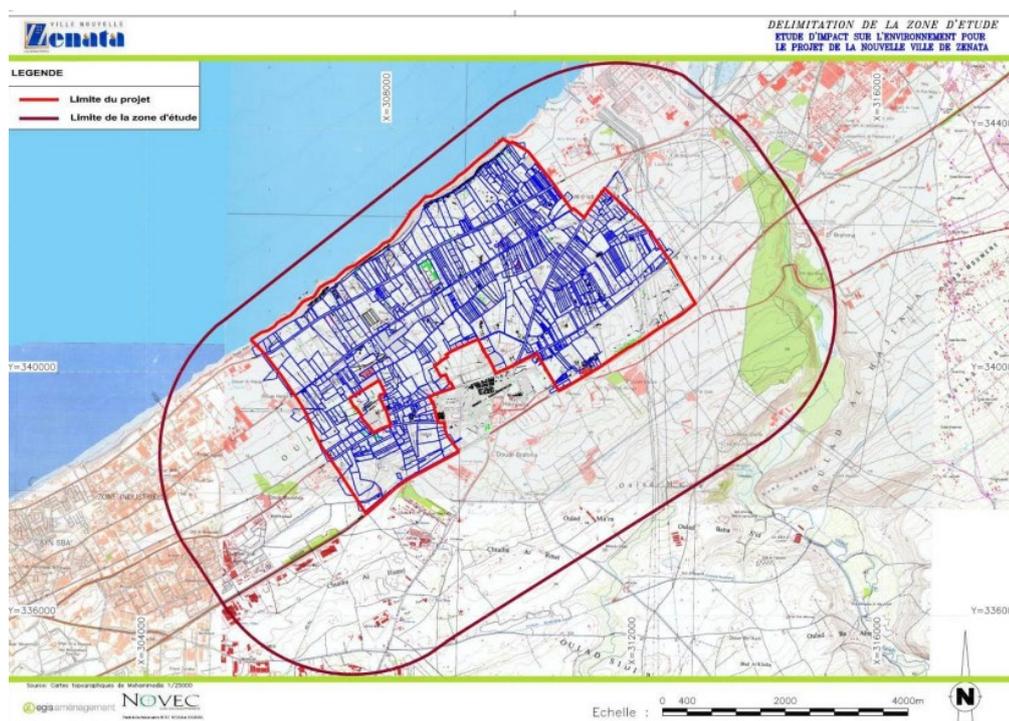


Image 1 : Délimitation du projet, Étude d'impact sur l'environnement pour la nouvelle ville de Zenata, août 2014

- 1.2 En 2014, la composante de réinstallation involontaire prévoyait l'acquisition de 1 600 hectares et la réinstallation involontaire de 10 183 ménages, soit environ 42 000 personnes. La majorité des personnes affectées, environ 8 200 ménages, soit 30 534 personnes, sont réparties dans 17 zones d'habitation informelles (dénommées 'bidonville' dans la documentation relative au projet), avaient de faibles revenus et étaient dépourvues de titres fonciers⁴.
- 1.3 En septembre 2014, le Conseil d'administration de la BEI a approuvé un prêt d'un montant de 150 millions d'euros pour un coût total du projet estimé à 800 millions d'euros sur la période 2013-2018. Parmi les dépenses éligibles pour le financement par la BEI figurent les dépenses liées aux contrats de travaux pour l'infrastructure et les dépenses de réinstallation qui incluent l'indemnisation du bâti, l'indemnisation des activités industrielles et

² L'achèvement du projet a connu des retards, notamment en raison de la pandémie de coronavirus. L'achèvement de la première phase du projet est désormais prévu pour fin 2024.

³ [Projet de développement urbain de Zenata, référence BEI 20120617](#).

⁴ [Fiche environnementale et sociale de la BEI du 16 Septembre 2014](#). Dans le [plan d'action de réinstallation du décembre 2015](#) le nombre des personnes affectées a été mis à jour avec 9 086 ménages affectés et 32 717 personnes affectées (page 10).

affirme que la majorité des industriels installés dans la nouvelle zone industrielle ne sont pas des industriels originaux d'Ain Harrouda.

- 2.4 Le plaignant aurait été contraint de licencier ses employés suite à l'expulsion de 2021. Depuis lors, le plaignant ne fabrique plus de machines et a réorganisé son entreprise vers le négoce - ----- . La taille de son entreprise n'est plus la même. -----
----- . Au vu de ces informations, il estime que son niveau de vie a baissé depuis l'annonce de la déclaration d'expropriation.
- 2.5 Sur la base de la plainte écrite, des réunions avec le plaignant et des échanges successifs⁶, le Mécanisme des plaintes résume les problèmes soulevés par le plaignant comme suit :
- i. Non paiement par le promoteur du solde de la compensation pour le terrain industriel du plaignant, faisant suite à la décision judiciaire de 2012.
 - ii. Processus de réinstallation des industriels de la zone de Zenata ne répondant pas aux besoins des personnes affectées par le projet, et pas suffisamment transparent, notamment quant aux critères d'éligibilité.

En ce qui concerne la première allégation relative au non-paiement dans les temps du solde de la compensation au plaignant, l'investigation réalisée par le mécanisme permettra d'établir un lien potentiel avec un éventuel manquement de la Banque dans la mise en œuvre de ses politiques E&S en matière de réinstallation et paiement des compensations aux PAPs.

3 LE CADRE RÉGLEMENTAIRE APPLICABLE

Le mandat du Mécanisme des plaintes

- 3.1 La politique de traitement des plaintes du Groupe BEI (ci-après « la politique »)⁷ et les procédures relatives au Mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI (ci-après « les procédures »)⁸ s'appliquent à toute allégation de mauvaise administration formulée à l'encontre de la BEI. Conformément à l'article 3 de la politique, par mauvaise administration, on entend une administration insuffisante ou défailante. Il y a mauvaise administration lorsque la BEI n'agit pas en conformité avec une règle ou un principe qu'elle est tenue d'appliquer, y compris les politiques, normes et procédures qu'elle a elle-même établies.
- 3.2 Dans l'exercice de ses fonctions et conformément à l'article 5.3.2 de la politique, le Mécanisme des plaintes, entre autres tâches, i) évalue les préoccupations quant à des cas de mauvaise administration formulées par les plaignants, ii) évalue la conformité par rapport au cadre réglementaire de la BEI applicable et fait rapport à ce sujet, iii) en cas d'une mauvaise maladministration, émet des avis et des recommandations à l'intention de la direction de la BEI et iv) assure le suivi des efforts déployés pour mettre en œuvre, le cas échéant, des mesures correctives et en rend compte. En outre, le mécanisme offre un moyen de résolution préventive et alternative des différends. L'équipe en charge de la résolution des différends cherche à résoudre les problèmes soulevés par les plaignants dans le cadre d'un processus consensuel, en collaboration avec les parties prenantes internes et externes concernées⁹.
- 3.3 La conformité d'un projet avec les normes internationales, européennes, nationales ou locales relève de la responsabilité du promoteur du projet et des autorités locales. Toutefois, la BEI a le devoir d'en vérifier la conformité avec les politiques, procédures et normes qu'elle applique.¹⁰ Le rôle de la BEI dans le cadre de l'évaluation initiale et du suivi des projets inclut : i) d'évaluer

⁶ Réunion du 23 janvier 2023, [documents](#) reçus et réunion du 14 février 2023.

⁷ [Politique de traitement des plaintes du Groupe BEI](#), novembre 2018.

⁸ [Procédures relatives au mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI](#), novembre 2018.

⁹ [Politique de traitement des plaintes du Groupe BEI](#), novembre 2018, article 5.3.2.

¹⁰ [Politique de traitement des plaintes du Groupe BEI](#), novembre 2018, article 4.3.14.

Mécanisme de traitement des plaints du Groupe BEI - RAPPORT D'ÉVALUATION INITIALE

l'opération par rapport au cadre juridique pertinent ; ii) d'évaluer l'opération au regard des principes et normes adoptés par la BEI en matière environnementale et sociale ; iii) de conseiller et, le cas échéant, d'assister le promoteur dans l'élaboration de mesures pour gérer les impacts et les risques environnementaux et sociaux de l'opération conformément aux normes de la BEI ; iv) d'évaluer la capacité institutionnelle environnementale et sociale du promoteur et des autorités et agences nationales compétentes et fournir une assistance technique, si nécessaire ; et v) de suivre la performance de l'opération conformément aux normes environnementales et sociales de la BEI pendant toute la durée du prêt¹¹.

Normes applicables au projet

- 3.4 Selon le contrat de financement, les normes environnementales et sociales applicables au projet comprennent, au-delà de la législation et des réglementations nationales, la déclaration des principes et normes adoptés par la BEI en 2009 en matière sociale et environnementale (la « déclaration »)¹² ainsi que le manuel environnemental et social de la BEI dans sa version en vigueur en 2014 (« le manuel »)¹³.
- 3.5 Selon la norme 6 du manuel sur la réinstallation involontaire, toute personne affectée par le projet est éligible à la réception d'une compensation ou à la restauration de ses moyens de subsistance. Le promoteur doit au minimum rétablir les conditions de vie des personnes affectées par le projet et, idéalement, s'efforcer à améliorer constamment leurs conditions d'existence. En particulier :
- i. Toutes les personnes affectées se verront allouer une compensation juste et accordée en temps opportun pour les biens expropriés.
 - ii. Lorsqu'un terrain a été acquis, la personne affectée doit être compensée par un terrain de qualité, taille et valeur similaire, ou meilleure.
 - iii. Le promoteur est tenu d'offrir un choix informé entre la compensation en nature (terrain ou logement) et financière. La compensation en nature tiendra compte des caractéristiques de l'actif saisi et devra offrir des avantages au minimum équivalents. Si la compensation en nature n'est pas possible, la compensation monétaire se fera au coût intégral de remplacement sur la base de : la valeur de marché, des capacités productives, ou de la qualité résidentielle équivalente, y compris les frais administratifs, les frais d'enregistrement et les coûts liés à un acte juridique.
 - iv. La perte de revenus doit être compensée ainsi que les dommages dont la valeur économique peut être évaluée tels que la perte des revenus futurs potentiels et les coûts des experts.
- 3.6 Conformément aux normes 6 et 10, le promoteur doit consulter les PAPs et leur donner accès à une information transparente ainsi qu'un accès facile et gratuit à un mécanisme de règlement des griefs indépendant et effectif. Ce mécanisme permet de traiter les questions liées à la compensation et à la réinstallation, de manière opportune et efficace, n'empêchant pas l'accès à d'autres mécanismes de réparation (moyens de réclamation judiciaires, administratifs ou extrajudiciaires). Le promoteur est tenu d'informer les populations concernées de l'existence du mécanisme de règlement des griefs.

¹¹ Manuel environnemental et social de la BEI, v9.0 du 2 décembre 2013, p. 97, paragraphe 8.

¹² [Déclaration des principes et normes adoptés par la BEI en matière sociale et environnementale](#), 2009.

¹³ Manuel environnemental et social de la BEI, version en vigueur en 2014. Cette version n'est plus disponible en ligne. Par contre, la version du manuel 10.0 du 8 octobre 2018 des normes environnementales et sociales de la BEI est disponible en ligne ([Environmental and Social Standards \(2018\) \(eib.org\)](#)) et est similaire à la version en vigueur en 2014 avec quelques modifications à la norme 3.

4 LE TRAVAIL RÉALISÉ PAR LE MÉCANISME DES PLAINTES

- 4.1 Le mécanisme a rassemblé la documentation relative au projet de la BEI ; en particulier, le mécanisme a examiné le PAR. Selon le PAR :
- i. Les 'industriels' bénéficieront d'une indemnisation en numéraire dans le cadre de l'expropriation, d'une indemnité de transfert, celle-ci pouvant servir à la fois à l'entreprise et aux employés (chômage technique) ainsi que la fourniture d'un lot sur la zone industrielle à prix subventionné.
 - ii. Sont éligibles les entreprises identifiées comme affectées, à savoir les 204 entreprises formelles ayant fait l'objet d'une identification dans le cadre de l'expropriation.
 - iii. Les 204 entreprises formelles identifiées sont sujettes à indemnisation dans le cadre de l'expropriation et auront l'option d'accéder à la zone industrielle de 50ha de Zenata pour un prix d'achat de l'ordre de 900 à 1200 Dirhams par m² ou (en cas d'indemnisation insuffisante ne permettant pas l'achat) via une location au prix de 25 Dirhams par m² par mois.
- 4.2 À la suite de la recevabilité de la plainte et conformément à l'article 2.2 des procédures¹⁴, le mécanisme a procédé à une évaluation initiale. L'objectif de cette évaluation est de clarifier les préoccupations formulées par les plaignants et de déterminer si des travaux supplémentaires sont nécessaires pour régler les problèmes soulevés par ces derniers.
- 4.3 À cette fin, le mécanisme a organisé deux réunions avec le plaignant.
- 4.4 Le mécanisme a également informé les services de la Banque à propos de la plainte reçue. La SAZ a répondu par écrit, documents à l'appui, à la demande de clarification des services de la Banque concernant le cas du plaignant. Plusieurs réunions se sont également tenues avec les services de la BEI concernés, au cours desquelles le mécanisme a obtenu des éclaircissements et des précisions sur le suivi en cours du projet. Selon les informations obtenues de la SAZ :
- i. Après avoir examiné les documents et les données disponibles, il a été constaté que la société dirigée par le plaignant, ne satisfait pas aux critères d'éligibilité établis par les autorités.
 - ii. Le 20 février 2020, la société du plaignant a déposé une demande auprès du Tribunal Administratif de Casablanca pour l'obtention d'un terrain à prix subventionné dans la nouvelle zone industrielle aménagée par la SAZ. Néanmoins, cette requête a été refusée par le tribunal le 7 novembre 2022.
 - iii. Les indemnités provisionnelles ont déjà été versées par la CDG à la caisse de tribunal administratif en date du 17 octobre 2019, suite à la demande du plaignant adressée auprès de ce tribunal.
 - iv. Le plaignant peut récupérer les indemnités complémentaires, après avoir rempli les formalités nécessaires et fourni les documents requis au tribunal et à l'entité expropriante qui est l'Etat Domaines Privés.

¹⁴ [Procédures relatives au mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI](#), novembre 2018, article 2.2.

5 LA VOIE À SUIVRE

- 5.1 À la suite de l'évaluation initiale et tenant compte des informations partagées par le promoteur, le mécanisme décide de procéder à une enquête avec analyse de conformité. L'enquête et l'analyse de conformité évalueront les allégations du plaignant dans le contexte de l'exigence de bonne administration de la BEI, y compris la conformité au cadre réglementaire applicable et aux politiques, procédures et normes de la BEI (section 3). L'enquête évaluera la documentation du projet et le processus de diligence raisonnable ainsi que le suivi du projet mis en œuvre par la BEI dans les domaines liés aux allégations du plaignant.
- 5.2 Le résultat de l'enquête et de l'analyse de conformité sera communiqué au plaignant dans le rapport de conclusions du mécanisme conformément à l'article 2.4.6 des procédures¹⁵.

Mécanisme de traitement des plaintes

¹⁵ [Procédures relatives au mécanisme de traitement des plaintes du Groupe BEI](#), novembre 2018, article 2.4.6.