



“ cher peuple,
Nous avons la ferme volonté de maintenir le cap
pour parachever les institutions constitutionnelles et
répondre aux impératifs de bonne gouvernance. La
volonté qui Nous anime à cet égard n'a d'égale que
Notre détermination à persévérer pour donner corps
à Notre projet sociétal alliant croissance économique
pérenne, développement durable et solidarité sociale.

”

Extrait du discours du **Roi Mohammed VI**
à l'occasion de la Fête du Trône Mardi 30 Juillet 2013



BADRE KANOUNI

Edito

En publiant pour la première année un rapport de développement durable et de responsabilité sociétale, notre groupe s'inscrit parfaitement dans le cadre de ses engagements vis-à-vis de ses parties prenantes, à savoir l'état et ses clients en premier lieu, puis les bailleurs de fond et les nombreux intervenants du secteur.

En effet, ce premier rapport de développement durable du HAO fait le point sur nos engagements et met en relief les actions que nous menons dans tous nos métiers, filiales et régions d'implantation. Il soutient la motivation et l'identification des employés avec leur entreprise et met en exergue le souhait que nous avons de construire une relation de confiance à long terme vis-à-vis des nos employés, des consommateurs, de nos clients, de nos fournisseurs, de l'administration et des citoyens de notre pays. Nous souhaitons aussi construire une image publique positive de notre entreprise et figurer en bonne place dans les cercles économiques.

Les valeurs extra-financières présentées dans ce rapport (sur recommandations de la Direction des Etablissements et entreprises publics du MEC) seront un outil de progrès interne vital au même titre qu'un levier pour accroître la compétitivité et la durabilité ; par ailleurs, le feedback des analyses contribuera à la sécurité des opérations, des économies de matériel et d'énergie et à la réduction des impacts.

Cette première publication servira de modèle pour nos parties prenantes et dès l'année prochaine les sociétés filiales des villes nouvelles seront tenues de produire leur propre rapport de développement durable.



Table des matières

INTRODUCTION ET CONTEXTE00

I- ASPECTS ENVIRONNEMENTAUX.....00

1.1 Conformité à la réglementation	17
1.2 Gestion environnementale	18
1.3 Protection de l'environnement	21
1.3.1 Protection des eaux et des sols	22
1.3.2 Gestion des déchets	22
1.3.3 Vérification de la provenance des matériaux de construction, particulièrement les agrégats	23
1.3.4 Nuisances de chantier (bruit, poussière, trafic des engins, vibrations)	23
1.3.5 Economies d'énergie et d'eau	23
1.3.6 Opérations pilotes HQE et AEU	29

II-ASPECTS SOCIAUX.....32

2.1 Opérations de résorption de bidonvilles	33
2.2 Maîtrise d'ouvrage social	36
2.3 Mixité sociale	40
2.4 Accessibilité des personnes à mobilité réduite	43

III-CONSULTATION ET PARTICIPATION PUBLIQUE44

IV- ASPECTS SANTE / SECURITE.....52

V- ANNEXE.....54



INTRODUCTION ET CONTEXTE

Contexte général

Le Holding d'Aménagement Al Omrane est né de la volonté des pouvoirs publics de se doter d'un outil pour réaliser la politique gouvernementale dans le secteur de l'habitat. Son intervention se traduit par la réalisation des programmes d'envergure suivants :

- La création de villes nouvelles,
- L'aménagement de pôles urbains,
- Le programme « villes sans bidonvilles »,
- La requalification des quartiers sous-équipés en infrastructures,
- La mise à niveau urbaine,
- La réhabilitation du patrimoine (médiinas, ksours et kasbahs),
- Le confortement des constructions menaçant ruine,
- Les opérations d'aménagement foncier,
- La construction de logements.



L'atteinte de ces objectifs s'accompagne de la volonté du Groupe Al Omrane de développer des démarches répondant à des critères de durabilité, porteuses de cohésion sociale et d'inclusion économique dans le respect de l'environnement et répondre ainsi aux Hautes Directives Royales et gouvernementales relatives à la protection de l'environnement et au développement durable. Dans ce sens, la nouvelle constitution précise dans ses articles 31 et 35 que :

Art 31

L'élargissement des droits économiques, sociaux et environnementaux prévoit l'accès :

- aux soins de santé, à la protection sociale, l'éducation et la formation
- à un logement décent
- à l'eau et à un environnement sain
- au développement durable

Art.35

L'Etat poursuit la réalisation d'un développement humain durable, la justice sociale et la préservation des ressources et des droits des générations futures

Parallèlement, la charte nationale de l'environnement et du développement durable prescrit que les principes de développement durable doivent être intégrés dans le travail des autorités et des opérateurs économiques marocains.

En effet, les mutations sociales et économiques que connaît le Maroc, conséquence de l'accroissement démographique, et du rythme d'urbanisation soutenu, exercent de fortes pressions sur le milieu naturel et posent d'importants défis environnementaux. Le groupe prend progressivement en considération la notion de durabilité.

Dans ce sens, des actions prenant en compte le développement durable dans les programmes du groupe ont été mises en place. Elles s'articulent autour des principaux axes ci-après :

- Systématisation des études d'impact environnemental des projets et programmes ;
- Aménagement urbain durable et gestion environnementale des projets urbains ;
- Réduction des impacts environnementaux (efficacité énergétique et économie d'énergie dans le bâtiment, économies d'eau) ;
- Amélioration du cadre de vie des bénéficiaires des programmes du groupe ;
- Amélioration de la qualité urbaine et architecturale au niveau des programmes du groupe ;
- Inscription des villes nouvelles dans une vision durable.

Par ailleurs, le groupe Al Omrane étant un établissement public, il est soumis au code marocain de bonnes pratiques de gouvernance des établissements et entreprises publics et reçoit ses orientations du gouvernement. Il est ainsi tenu de se conformer aux dispositions édictées par la direction des Entreprises publiques et de la privatisation du Ministère de l'Economie et des Finances marocain qui a initié un travail en vue de prendre en compte les dimensions relatives à la responsabilité sociétale dans le système de management des Etablissements et Entreprises Publics. Ainsi pour les établissements publics analysés dans ce contexte, les recommandations suivantes ont été formulées :

- Introduire dans les rapports d'activités de chaque établissement public un chapitre traitant exclusivement du développement durable et de la responsabilité sociétale,
- Adapter les aspects liés à la responsabilité sociétale aux conditions et cadre juridique marocain,
- Mettre en place une charte des responsabilités et du développement durable,
- Introduire une approche interactive et participative des parties prenantes.

Par ailleurs, les orientations de la DEPP pour les EEP indiquent que ces derniers devront progressivement produire un rapport extra financier, répondant aux problématiques nationales que la DEPP a déterminé comme étant les menaces les plus graves, à savoir :

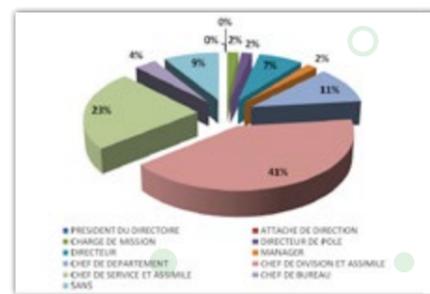
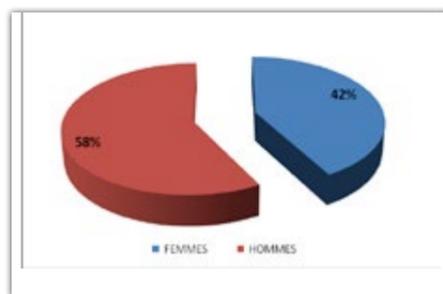
- Les ressources d'eau limitées
- Le manque de ressources en énergie fossile
- La dégradation et l'érosion des sols fertiles
- La réduction des ressources halieutiques



Activités essentielles de l'année écoulée en quelques chiffres et mots clés :

■ Un capital humain

En terme de capital humain, le groupe connaît un effectif global de 1242 collaborateurs dont 418 femmes (34 %) et 824 hommes (66%) .



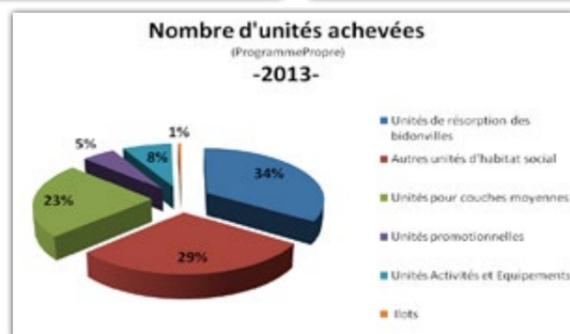
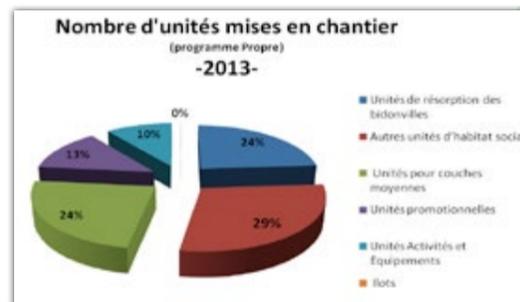
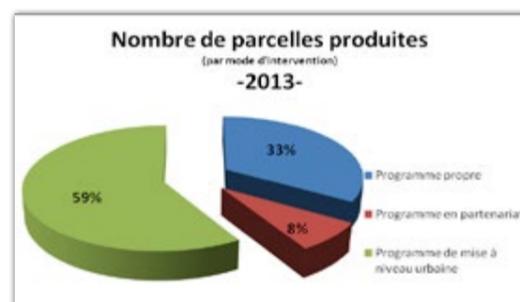
■ Un chiffre d'affaire de 4,95 Milliards de Dhs

■ Activités

109 758 parcelles viabilisées produites par le Groupe

36 901 unités mises en chantier en programme propre par le Groupe

37 933 unités achevées en programme propre par le Groupe



Graphique n°5 : Unités achevées

1. Avancées au niveau du Groupe

■ Aspect Organisationnel

Dans le cadre de son projet de transformation, le Groupe Al Omrane a lancé en 2012 une réflexion sur l'évolution des systèmes d'information.

Les premières réflexions ont montré la nécessité de formaliser et d'harmoniser les modes de fonctionnements (ou processus) avant d'envisager une évolution du système d'information.

Un projet de refonte de ces processus de gestion a été lancé dans ce sens et a permis de définir et de formaliser plus d'une trentaine de processus couvrant les différents métiers du groupe Al Omrane (Foncier, Technique, Achats, Commercial, Finances). Ces mêmes processus ont servi de base pour la préparation des spécifications du futur système d'information. Le choix de la solution cible a porté sur SAP, leader mondial des solutions d'entreprises.



C'est dans ce cadre là que le Groupe Al Omrane a procédé à la mise en place de son nouveau système d'information intégré, baptisé GISR Al Omrane.

Le projet a démarré en Mai 2012, et prévoit la mise en production du futur outil informatique à partir de la fin du deuxième trimestre de 2014.

A travers ce projet, le Groupe Al Omrane vise à se doter d'un système d'information à la hauteur de la dimension qu'il représente aujourd'hui, mais également en phase avec les ambitions de croissance pour la décennie à venir.



■ Un Développement Humain Renforcé

En termes de capital humain, l'année 2013 a été particulièrement riche au niveau des réalisations. En effet, pour le volet recrutement, une procédure a été mise en place prenant en considération circulaire, émanant du Chef du Gouvernement. Ainsi, le management a été renforcé et le capital humain du groupe s'est enrichi de 28 nouveaux collaborateurs pour s'établir à un effectif total de 1242.

Par ailleurs, le statut du personnel et le règlement interne ont été mis à jour suite aux différents changements qu'a connus le groupe Al Omrane aussi bien en interne qu'en externe.

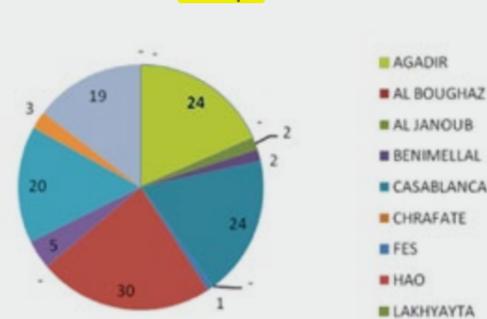
Des Actions De Formations Intensifiées

En ce qui concerne le renforcement de compétences, les actions de formation se sont intensifiées en vue de rehausser le niveau de compétence des cadres du Holding d'Aménagement Al Omrane et de ses sociétés filiales. A ce titre, le groupe a pu bénéficier de différents programmes de formation, totalisant 520 jours de formation, autour de différentes thématiques :

- cohésion d'équipe
- management de la performance, de la formation
- gestion financière
- contrôle de gestion
- éthique et fraude,
- etc.



Taux de formation tenu pa le Gao- année 2013



Graphe n°6 : taux moyen de formation du personnel du GAO

Pour le groupe, sur 14 sociétés filiales, 8 ayant ressenti le besoin de formation ont organisé des formations en 2013. Il est à noter que 3 villes nouvelles sur 4 n'ont pas initié d'action de renforcement de compétences en dehors des séances de sensibilisation sur le PGES organisées par le PIDS dans les 4 villes nouvelles.

Communication

Communication interne

En termes de communication interne, plusieurs actions sont mises en place et favorisent la circulation de l'information.

En effet, afin de soutenir le dispositif d'information au sein du Groupe Al Omrane, une lettre d'information est éditée mensuellement et envoyée par courrier électronique à l'ensemble des collaborateurs. A cet effet, un comité scientifique a été mis en place afin de créer une passerelle entre les différents métiers d'Al Omrane et la communication interne. L'information étant la source vitale de la communication interne c'est la première dimension à considérer pour diffuser des messages-clés concis et cohérents permettant de mettre au même niveau d'information l'ensemble des collaborateurs. Cette information doit être, alors, claire, documentée, exhaustive et accessible à toutes les parties prenantes



Communication externe

Le site web du groupe, réactivé le 15 mai 2013, est dédié à toutes les parties prenantes externes, il contient les informations relatives aux actualités du groupe et de ses sociétés filiales. Les publications concernent les appels d'offres, les produits, les avis de vente, les bannières publicitaires relatives aux produits. (www.alomrane.ma)

Le site permet aussi le traitement des demandes d'informations et les réclamations des internautes. On y publie les conventions signées, les divers partenariats et les axes de coopération.



Pour le volet ressources humaines, les offres d'emploi y sont régulièrement consultables et il existe la possibilité d'accusé de réception des candidatures spontanées.

Des Modalités Dialogue Régulier

En ce qui concerne les organes et les modalités de dialogue avec les parties prenantes internes, un certain nombre de comités relatifs aux ressources humaines ont été mis en place:

- le Comité d'entreprise
- le Comité d'hygiène et de sécurité
- le Comité administratif et paritaire,
- le Comité d'organisation,

Par ailleurs, des réunions sont tenues régulièrement dans le cadre du dialogue social, des discussions avec les délégués du personnel et le Ministère des Finances ; (un reporting RH au niveau du groupe sur une base trimestrielle englobe les principaux indicateurs RH) via :

- l'Adoption d'un reporting standard de suivi d'assiduité (gestion du temps) et généralisation du pointage au niveau du groupe, et ce conformément aux circulaires de Monsieur le Chef du Gouvernement
- l'Harmonisation des taux d'assurance maladie au sein du groupe et amélioration des prestations sociales ;
- Intégration de l'ensemble des dispositions de la loi des finances 2013 au niveau de la paie « paramétrage du progiciel AGIRH paie » (CSS, différentiel d'intérêt, ...)
- La poursuite de la mutualisation et d'harmonisation des processus RH :
 - La Procédure de recrutement (canevas, fiches d'entretiens, PV, ...).
 - Généralisation du portail RH au niveau des sociétés filiales.
 - Evaluation du rendement (guide d'entretien)
 - Déclaration électronique au niveau de la CNOPS

En avril 2012, les organigrammes du holding ainsi que ceux des sociétés du groupe, ont été revus selon leur métier ; et courant 2013 plusieurs actions ont été entreprises notamment l'accompagnement par un bureau d'études spécialisé pour la définition des organigrammes-cibles, et la définition d'un référentiel : fiches de profil et fiches de poste et la validation des organigrammes par les Conseils d'Administration des Sociétés Al Omrane.

Il est à noter que le poste de responsable développement durable a été créé et qu'il est relié directement au directeur général, ce qui est un facteur de réussite selon toutes les études

■ Vision du groupe 2013-2016 :

Le Groupe s'est doté en 2013, d'une vision intégrée permettant de guider ses décisions stratégiques à l'horizon 2016 afin de mieux servir sa mission sociale. Cette vision, qui est « TIQA » - Confiance, résume l'essence de notre action et notre responsabilité vis-à-vis de nos collègues, nos partenaires et surtout nos concitoyens les plus démunis qui nous font confiance.

Pour accompagner cette vision, des « Ateliers-valeurs » ont été organisés en mars 2013 -en présence de près de 240 collaborateurs représentant l'ensemble des sociétés filiales- afin de définir « La charte des valeurs du Groupe Al Omrane ». Ainsi, les 5 valeurs les plus fréquemment citées par les collaborateurs lors de ces ateliers sont les suivantes :

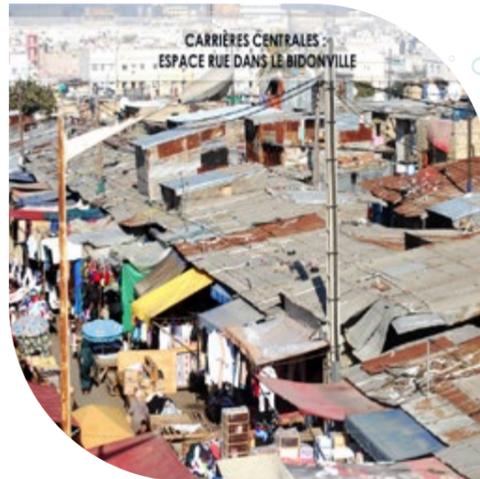
Engagement - Respect - Esprit d'équipe – Responsabilité – Transparence

■ Année culturelle- 2013

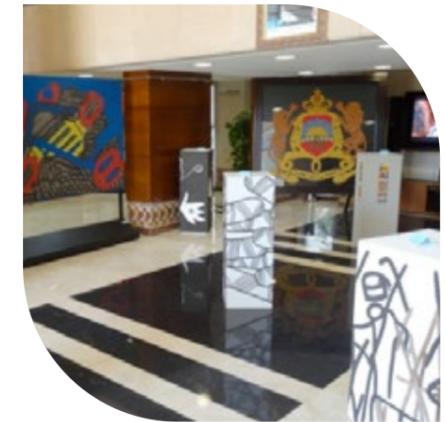
De nombreuses actions culturelles ont été organisées mettant en valeur aussi bien les talents des ressources humaines du groupe, que des artistes professionnels.

Les espaces de travail ont ainsi été animés et transformés en lieux d'exposition qui ont mis en valeur les œuvres de nombreux artistes aussi bien peintres, photographes que plasticiens. D'autres expositions thématiques ont ponctué l'année 2013, afin de valoriser le patrimoine du MHUPV et les interventions du groupe notamment l'exposition de photographies du bidonville Carrières centrales-Lahraouiyne.

Par ailleurs, un partenariat avec l'Ecole Nationale d'Architecture a permis aux architectes et spécialistes du patrimoine au sein du groupe de mettre en valeur le fonds historique iconographique du ministère de l'habitat, logé à l'ENA, à travers des photographies représentant le patrimoine national urbain, permettant de sensibiliser à l'importance de l'archivage et de la capitalisation de nos actions.



A l'occasion du 5ème anniversaire de la création du Groupe Al Omrane, le Holding a organisé une exposition d'œuvres d'art, fruit du travail de l'artiste Abdellah Boukil. Ces œuvres ont la particularité d'avoir été réalisées, dans les moindres détails, avec du sable issu du désert marocain..



Dans le cadre des actions ciblant la cohésion des différentes structures du holding, des activités originales de team-building ont été organisées au profit du capital humain tels que le Team-cooking et le tournoi de sport de table intra-entreprise. Toutes ces actions ont pour objectif commun de renforcer le sentiment d'appartenance des collaborateurs à la famille Al Omrane, favoriser une ambiance où il fait bon travailler, motiver, souder et susciter une énergie positive au sein du milieu de travail



2. Avancées financières

Plusieurs actions ont été menées dans différents aspects :

■ Aspect financier :

- Engagement soutenu pour le financement des SAO par le biais de conventions (trésorerie et financement projets) afin de :
 - Maîtriser le taux d'endettement du Groupe ,
 - Réduire le délai de règlement des fournisseurs.

■ Aspect Comptable:

- Harmonisation des normes comptables au niveau du Groupe ;
- Mise en place d'arrêtés de comptes trimestriels ;
- Raccourcissement des délais d'arrêtés de compte (gain de 20jours)



■ Consolidation de la gestion de trésorerie:

Par la mise en place d'un logiciel de trésorerie permettant de :

- Réaliser des états de rapprochement bancaires quotidiennement
- Consolider la trésorerie du Groupe
- Pour démarrer le cash-pooling en mars 2014.

■ Aspect Fiscal:

- Maîtrise des risques fiscaux par la mise en place d'un assistant fiscal (Pwc) ;
- Restitution de créances auprès de l'Administration fiscale pour 53Mdh ;
- Dénouement du contrôle fiscal de la succursale de Paris en faveur du HAO ;

3. Avancées environnementales et sociales

L'influence du groupe sur ses prestataires s'exerce par le biais de critères (ci-dessous) intégrés en amont dans le choix des partenaires, lors de la passation des marchés de travaux.

- Intégration officielle des clauses environnementales et sociales pour l'architecte et pour les travaux dans les cahiers de prescriptions techniques
- Intégration officielle, des clauses santé et sécurité dans les chantiers, dans les cahiers de prescriptions techniques
- Intégration des mesures d'accessibilité dans les projets de construction et d'aménagement et dans les sièges sociaux des sociétés filiales du groupe, notamment Rabat, Al Boughaz et Lakhayayta.





ASPECTS ENVIRONNEMENTAUX

1-1 Conformité à la réglementation

Au niveau de la conformité à la réglementation marocaine au niveau environnemental, le groupe s'attache depuis 2010 à travers sa veille juridique à diffuser toutes les lois et décrets en matière environnementale, à les partager auprès des parties prenantes internes en vue de les faire connaître et appliquer, ceci en dépit de procédures très longues, notamment celles liées aux études d'impact sur l'environnement.

Par ailleurs, la performance énergétique des bâtiments encadrés d'une part par la réglementation thermique du bâtiment Marocaine et d'autre part par le code d'efficacité énergétique dans le bâtiment, et inscrite dans le Plan National d'Actions Prioritaires du Gouvernement dans le secteur de l'énergie pour la période 2008-2012, a permis au groupe de se positionner en tant que leader en mettant en œuvre quatre projets démonstrateurs d'efficacité énergétique dans le bâtiment, depuis janvier 2012, en vue de la préparation à la promulgation de la loi.

En 2013, l'exigence de conformité à l'ensemble des réglementations environnementales applicables a été rappelée et intégrée dans les clauses contractuelles ou dans les cahiers de charge prescrits par le groupe.

Toutefois, des non-conformités peuvent résulter notamment de la faiblesse ou de l'inexistence d'infrastructures, comme par exemple le recyclage des déchets de chantiers pour lesquels aucune mesure n'est mise en œuvre au niveau national et nécessitent la recherche de solutions ciblées par le groupe par exemple la signature de conventions avec le secteur privé, tels que le gestionnaire délégué de la décharge contrôlée d'Oum Azza pour le recyclage des déchets pour le projet HQE de TAMESNA, exemples qui pourraient être dupliqués pour d'autres projets, une fois concrétisés et évalués.

Au niveau de la conformité à la réglementation marocaine au code du travail, l'environnement législatif réglementaire du Groupe AL OMRANE est régi par le Règlement Intérieur et le Statut du Personnel. Ces derniers ont été établis en conformité avec les dispositions de la législation en vigueur notamment le code du travail.



1-2 Gestion environnementale

Outre la maîtrise des impacts directs des sites et de la commercialisation de ses produits, c'est avant tout sur ses réalisations de projets d'aménagement et immobiliers que le groupe est confronté à une grande variété d'enjeux sociaux et environnementaux.

Jusqu'à 2013, le groupe a traduit son engagement pour le développement durable, dans des projets démonstrateurs en respectant strictement la réglementation et en allant quelquefois, au-delà des exigences légales.

L'année 2013 a été marquée par l'implication du top management qui a inscrit officiellement le groupe Al Omrane dans une démarche socialement responsable en intégrant les préoccupations sociales, environnementales, et économiques dans ses activités et dans ses interactions avec ses parties prenantes sur une base volontaire.

C'est dans ce sens que la charte du groupe Al Omrane a été signée le 5 juin 2013 par le directoire et l'ensemble des directeurs centraux du holding et généraux des filiales.

Ainsi, les directeurs généraux se sont engagés à mettre en place et en œuvre progressivement cette charte environnementale et sociale par la signature de ladite charte et par lettre d'engagement. Cette signature est le 1er acte entrepris par une institution dans le cadre de sa vision stratégique pour formaliser sa volonté de s'inscrire dans les orientations Royales et gouvernementales en termes de DD.

Le groupe Al Omrane a lancé pour 2013 un plan d'action afin de mettre en place cette politique de développement durable visant à mobiliser et sensibiliser l'ensemble des parties prenantes internes. Celle-ci a été formalisée à travers « le Plan de Gestion Environnemental et Social-PGES ».

Dans cet objectif de mise en place progressive à l'ensemble du groupe, une catégorisation des filiales a été élaborée pour une efficacité de mise en œuvre, liée au nombre d'actions de développement durable déjà initiées et au contexte socio-économique dans lequel elles opèrent, il s'agit de :



CATEGORISATION	FILIALES
Catégorie A (4 filiales de villes nouvelles)	Société Al Omrane Tamesna Société Al Omrane Lakhyayta Société Al Omrane Chrafate Société Al Omrane Tamansourt
Catégorie B (5 filiales)	Société Al Omrane Meknès Société Al Omrane Marrakech Société Al Omrane Casablanca Société Al Omrane Agadir Société Al Omrane Rabat
Catégorie C (5 filiales)	Société Al Omrane Oujda Société Al Omrane Beni Mellal Société Al Omrane Al janoub Société Al Omrane Tanger Société Al Omrane Fès

Tableau n°1 : Catégorisation des filiales pour la mise en œuvre du PGES

■ Formation

Pour un meilleur ancrage de cette politique, le groupe Al Omrane a organisé depuis 2010 un plan de formation au profit des responsables développement durable, dans l'objectif de le répercuter à leurs tours au niveau de leurs structures. Il a concerné des thématiques très diverses telles que le Développement durable et la qualité, la programmation architecturale, l'accessibilité des programmes aux personnes à mobilité réduite, l'efficacité énergétique dans le bâtiment, la mise en œuvre d'un plan de gestion environnemental et social, l'approche environnementale de l'urbanisme, la Haute qualité environnementale, la Santé-sécurité dans les chantiers...

Le Groupe définit et actualise chaque année sa politique de formation en termes de développement durable. Le plan de formation établi a pour objectif de maintenir et de développer les capacités des collaborateurs centraux et régionaux pour accompagner les évolutions et la mise à niveau.

L'année 2013 a aussi vu la tenue d'ateliers de capitalisation autour des projets démonstrateurs d'efficacité énergétique financés par l'Union Européenne, sur le projet Haute Qualité Environnementale, et d'ateliers de sensibilisation et d'information autour de la mise en œuvre du PGES.

Enfin un brainstorming autour des actions de développement durable, a permis d'initier la mise en place d'un cycle de rencontres intitulées « les rencontres du développement durable » à mettre en œuvre au cours de l'année 2014.

Ces formations sont destinées principalement aux directeurs techniques, chefs de projet, chargés de maîtrise d'ouvrage social et responsables développement durable et qualité.

Ces derniers sont constitués en un réseau de correspondants développement durable missionnés officiellement par leurs directeurs généraux respectifs, en lien direct avec la direction générale selon la nouvelle organisation des filiales, et reportant à la Direction développement durable et qualité, logée au sein du PIDS au HAO.

Par ailleurs, en 2013 un travail de fond a été entrepris concernant le PGES, en effet, un ensemble d'actions ont été menées mettant en exergue le respect des aspects sociaux et environnementaux  conformité avec les exigences de notre bailleur de fonds privilégié, l'Agence Française de Développement.

Ainsi des séances de sensibilisation et de formation ont été mises en œuvre ciblant les acteurs clés tout d'abord le senior management et les responsables développement durable, mais aussi de façon plus élargie les équipes des filiales classées A tenues de mettre en œuvre le PGES courant 2014.



1-3 Protection de l'environnement

Depuis la publication en 2003 (B.O N°5118 du 12 mai 2003) de la Loi n° 12-03 relative aux études d'impact sur l'environnement, le Groupe Al Omrane soumet à une étude d'impact sur l'environnement les projets qui par leur nature, leur dimension ou leur lieu d'implantation sont susceptibles d'avoir un impact non négligeable sur l'environnement.

L'Étude d'Impact Environnemental permet d'évaluer de manière préalable les effets directs ou indirects sur l'environnement, de déterminer les mesures à prendre pour supprimer, atténuer ou compenser les impacts négatifs, de déterminer les mesures à prendre pour renforcer et améliorer les effets positifs, ainsi que d'informer la population sur les effets éventuels d'un projet.

Tous les projets d'envergure (ville nouvelle, Zone d'Urbanisation Nouvelle, ...) conformément à la loi, réalisent une étude d'impact versée dans la procédure en vue de recevoir le label d'acceptabilité environnementale.

La ville nouvelle de CHRAFATE a été la première à avoir obtenu ce label le 21 juin 2011 et a mis en place un plan de surveillance et de suivi environnemental, ayant de nombreuses conséquences pour les parties prenantes de l'opération.

Depuis 2013, des orientations ont été données aux filiales catégories A notamment les villes nouvelles, afin de préciser l'étape relative à l'état d'avancement pour la réception du label d'acceptabilité.



1.3.1 Protection des eaux et des sols

La protection des eaux et des sols a fait l'objet d'orientations écrites de la part du holding d'aménagement Al Omrane qui a demandé à toutes ses filiales d'intégrer des clauses environnementales, élaborées par un expert international dans le cadre d'un accompagnement de l'AFD, dans les contrats des prestataires et dans le cadre des travaux de construction dans les cahiers de charges. Ces clauses font l'objet d'un suivi rigoureux par le responsable développement durable qui s'assure qu'elles sont bien inscrites dans tous les CPS des appels d'offres lancés par les sociétés Al Omrane.

En 2013, le holding d'aménagement a initié un partenariat avec le Département de l'Eau et la Coopération Allemande GIZ dans le cadre du programme AGIRE pour initier un projet pilote pour la réutilisation des eaux usées par filtres plantés dans le cadre du projet « jardins d'harmonie » à TAMESNA.

Au sein du HAO, et dans le cadre du travail conjoint inter-pôles, le PIDS, le PORH et le comité hygiène et sécurité, ont organisé une campagne de sensibilisation aux économies d'eau et d'énergie accompagnant des mesures pratiques tels que le réglage des robinets pour la réduction du débit d'eau et la chasse au gaspillage d'électricité.

1.3.2 Gestion des déchets

Concernant les déchets de chantiers (déblais, gravats), et suite à des échanges de courriers entre le ministère délégué auprès du ministère de l'Énergie, des mines, de l'eau et de l'environnement, chargé de l'environnement, le groupe Al Omrane a été informé qu'il n'existait que 13 décharges contrôlées sur le territoire national et qu'aucune ne recevait de déchets de chantier.

Pour pallier à cet état de fait et ainsi contribuer à réduire ses impacts environnementaux en participant à la protection des sites naturels (les plus enclins à recevoir ces déchets, et à alimenter les décharges sauvages), le groupe est entré en contact avec des délégataires de gestion de déchets, gestionnaires de décharges contrôlés, et des négociations sont en cours avec eux pour la mise en place de conventions en vue de recycler les déchets de chantier provenant des chantiers des filiales et les utiliser pour les pistes destinées à l'usage des camions du site d'enfouissement ou pour certains déchets de construction, en couches de couverture.

En ce qui concerne les déchets de bureaux, en 2013, des accords ont été négociés pour la récupération des différentes composantes des déchets, avec divers petits promoteurs privés, (récupération des bouteilles en plastique, des déchets papiers et des cartouches d'imprimantes).

Des actions de sensibilisation dans ce sens ont été assurées avec le capital humain des prestataires chargés du nettoyage. Dans ce contexte, des circulaires sont en cours de signature pour acter l'engagement du Holding dans la mise en œuvre de cette action et en informer les parties prenantes internes.

1.3.3 Vérification de la provenance des matériaux de construction, particulièrement les agrégats

En ce qui concerne les agrégats, suite aux échanges de courriers avec le ministre de l'équipement, du transport et de la logistique, la liste des carrières autorisées sur le territoire national a été transmise aux sociétés filiales afin de les intégrer aux documents délivrés aux partenaires pour conformité les informant de l'existence de carrières autorisées sur leur territoire.

1.3.4 Nuisances de chantier (bruit, poussière, trafic des engins, vibrations)

En ce qui concerne la gestion des nuisances, un courrier a été transmis à toutes les filiales en vue d'établir un plan de gestion des nuisances pour tout chantier de plus de 50 millions dhs. Ce plan de gestion de nuisance sera formalisé en une procédure établie dans le cadre de l'assistance technique pour accompagner le groupe à mettre en place et en œuvre le PGES.

1.3.5 Economies d'énergie et d'eau

• ETUDES ENERGETIQUES

Conscient des impacts environnementaux générés par l'implantation des nouvelles villes, le Holding d'Aménagement Al Omrane a initié une approche environnementale intégrée dans l'élaboration des schémas directeurs de certaines villes nouvelles et de leurs plans d'aménagement urbain, grâce notamment aux études d'impact environnementales réalisées. Une seule ville nouvelle a pour l'instant obtenu le label environnemental, celle de CHRAFATE.

Parallèlement, des études de préféabilité et d'intégration des nouvelles technologies des énergies renouvelables, de l'efficacité énergétique, de l'assainissement solide et liquide et de mobilité durable ont été menées pour deux villes nouvelles à savoir CHRAFATE et LAKHYAYTA en vue d' :

- Evaluer les consommations énergétiques prévisionnelles du projet
- Evaluer les potentiels d'efficacité énergétique que présente la ville nouvelle
- Identifier les ressources énergétiques locales mobilisables et leur potentiel
- Atténuer les niveaux de consommation prévisionnelle d'énergie en développant l'efficacité énergétique du projet et en valorisant dans une approche intégrée les potentiels des énergies renouvelables.

Des préconisations ont émané de l'étude achevée du master plan énergétique de la ville nouvelle Chrafate, financée dans le cadre d'un FASEP (Fonds d'étude et d'Aide au Secteur Privé) dans le cadre d'un accord entre le Ministre français de l'Ecologie, de l'Energie, du Développement durable et de la Mer, Jean-Louis Borloo, et la Ministre de l'Energie, des Mines, de l'Eau et de l'Environnement, Amina Benkhadra le 22 avril 2010 à l'occasion de la journée de la terre.

Ces recommandations portent sur des fiches d'actions en termes de bâti, de chauffage, ventilation, climatisation, d'énergies renouvelables et autres (éclairage, végétation, récupération des eaux de pluies) permettront la réalisation d'un schéma directeur Energie dont les recommandations techniques seront reprises dans le schéma directeur des autres villes nouvelles.

En ce qui concerne l'étude relative au master plan énergétique de la ville nouvelle LAKHYAYTA, ce dernier est toujours en cours et est financé par l'ADEREE et le MHPV.

• PROJETS PILOTES D'EFFICACITE ENERGETIQUE

Dans le cadre de sa politique de développement durable et pour accroître la durabilité des bâtiments et améliorer le cadre de vie de ses clients, le groupe a participé à des opérations innovantes au Maroc sur le plan environnemental, accompagné en cela par l'ADEREE et la délégation de l'Union Européenne.

En effet, dans un but d'expérimentation et de capitalisation avant l'application effective de la RTBM, le Groupe al Omrane a postulé au mois de juin 2011 à un appel à la candidature lancé par la DUE.

Au total, 9 projets sur 32 ont été retenus par la commission dont 5 projets du GAO, soit 55% des projets sélectionnés ; Il s'agit des projets suivants :

Siège de la Société Al Omrane Chrafate :

- Bâtiment tertiaire
- Isolation des toitures et des murs
- Mise en place de vitrage performant.
- Installation de détecteurs de présence dans les circulations pour maîtriser le temps d'allumage.
- Gestion énergétique par GTC et VRV
- Zone climatique 2



Opération EL OUARD-AI Aroui Oujda :

- Logement sociaux à 250 000DH
- 140 logements sociaux
- Mise en place de stores extérieurs.
- Isolation des toitures, des murs et des planchers bas.
- Mise en place de vitrages performants
- Installation des détecteurs de présence dans les circulations pour maîtriser le temps d'allumage
- Installation de CES et VRV
- Zone climatique 3



Opération JACARANDA- ville nouvelle Tamansourt :

- Logement sociaux à 250 000DH
- 264 appartements
- Mise en place de stores extérieurs.
- Isolation des toitures, des murs et des planchers bas.
- Mise en place de vitrages performants
- Installation des détecteurs de présence dans les circulations pour maîtriser le temps d'allumage
- Installation de CES
- Zone climatique 5



Opération ATLAS- Ouarzazate :

- Logement sociaux à 250 000DH
- 264 appartements
- Mise en place de stores extérieurs.
- Isolation des toitures, des murs et des planchers bas.
- Mise en place de vitrages performants
- Installation des détecteurs de présence dans les circulations pour maîtriser le temps d'allumage
- Installation de CES
- Zone climatique 5



Opération EL KARAMA- El Hajeb :

- Logement sociaux à 250 000DH
- 96 logements sociaux
- Mise en place de stores extérieurs.
- Isolation des toitures, des murs et des planchers bas.
- Mise en place de vitrages performants
- Installation des détecteurs de présence dans les circulations pour maîtriser le temps d'allumage
- Installation de CES
- Zone climatique 4



Ces projets consistent à concevoir et réaliser des logements intégrant une palette de solutions architecturales, urbanistiques, environnementales, techniques et constructives visant à offrir aux habitants des conditions optimales de cadre de vie et de bien-être tout en garantissant une réduction maximale de la consommation d'énergie.

L'objectif est de faire de ces projets démonstrateurs de véritables modèles énergétiques qu'il sera possible de reproduire tant par le Groupe Al Omrane que par les autres promoteurs.

Lors de la remise des clés de leurs logements, les futurs habitants seront sensibilisés aux performances énergétiques de leurs acquisitions grâce à un guide personnalisé créé pour leur présenter ces projets et leurs spécificités, intitulé « livret gestes verts ».

Ces opérations ambitieuses, réservant une place particulière aux enjeux du développement durable, ont attiré l'attention de nombreuses de nos parties prenantes et ont permis à Al Omrane de pénétrer plusieurs cercles de réflexion relatifs aux questions énergétiques.

Dans ce sens, un focus group organisé avec différents partenaires intitulé « Efficacité énergétique, pour la construction d'un savoir faire national » dans le cadre de la stratégie d'amélioration de la qualité des produits du groupe, entre HAO et l'institut CDG, s'est focalisé sur les problématiques rencontrées sur toutes les phases des projets, de la conception à l'exploitation.

L'organisation de ce workshop a été financée par l'institut CDG, l'accompagnement, l'élaboration du document, l'animation du workshop et synthèse ont été réalisés à titre gracieux par les bureaux d'études internationaux ERNST and YOUNG et CAPTERRE BETOM. (Cf. annexe n°2 : **Acte du focus group**

« Efficacité énergétique dans le bâtiment »)

Il avait pour principaux objectifs de

- Capitaliser sur les projets en cours
- Sensibiliser des parties prenantes
- Etre source de propositions pour les acteurs locaux



1.3.6 Opérations Pilotes HQE et AEU

Dans le cadre du programme d'actions de développement durable du GAO, et de la 3ème ligne de prêt accordée par l'AFD, le Groupe réalise deux projets au sein de deux filiales régionales, pour lesquels une mission d'Assistance à Maître d'Ouvrage (AMO) du groupe a été prise en charge par le bailleur de fonds.

Le premier projet est relatif à un ensemble de logements moyen standing type HQE dans la ville nouvelle Tamesna et le second est un projet pour la réalisation d'une zone d'urbanisation nouvelle à Bouznika selon les principes de l'AEU.

La réalisation de ces 2 projets-pilotes de type HQE et AEU, dans la perspective d'une mise en œuvre opérationnelle et d'un suivi-évaluation, devra favoriser la capitalisation et la diffusion de ce type de démarche dans les projets initiés par le HAO.

L'étude financée comporte 2 volets ; Le 1er volet est consacré à la conception d'une démarche de type HQE sur la base de l'opération-pilote à initier dans la ville nouvelle de Tamesna, le 2ème volet concerne la conception d'une démarche de type AEU pour l'opération-pilote d'une nouvelle zone d'urbanisation à Bouznika.

L'intervention de l'AMO a porté sur :

- La retranscription des principes découlant des approches lors de la conception architecturale
- L'élaboration des documents techniques pour les consultations d'entreprises
- La mise en place d'indicateurs de suivi pour permettre un retour d'expérience et une généralisation de la démarche à des projets ultérieurs.

• OPERATION PILOTE HAUTE QUALITE ENVIRONNEMENTALE

Ce projet pilote de 140 logements, permettra de mettre en place une démarche HQE marocaine, intégrant les bases du développement durable « Penser global et agir local ».

Cette démarche vise à améliorer la qualité environnementale des bâtiments en offrant des ouvrages sains et confortables dont l'impact sur l'environnement est le plus maîtrisé possible tout en répondant aux usages locaux.

Aujourd'hui, ce projet démonstrateur est en phase de consultation des entreprises, après plusieurs étapes de formation et de sensibilisation, de concertation et d'études menées par l'équipe projet :

- Formation et sensibilisation à la démarche environnementale au profit de l'équipe
- Réunions de concertation avec les parties prenantes externes (Agence urbaine, société civile, départements ministériels, bailleur de fond, sociétés de construction...)
- Réalisation d'études : Etat des lieux réglementaires, managériaux et durables ; pistes méthodologiques, orientations et préconisations durables de l'opération ; déclinaison opérationnelle du projet, une étude de simulation thermique dynamique, Etude de marché, ...

En Octobre 2012, un focus group a été organisé avec les riverains et la société civile permettant de leur expliquer la particularité de ce projet novateur et identifier leurs attentes en termes d'intégration de mesures de développement durable.

Opération JARDIN D'HARMONIE - Ville nouvelle TAMESNA



- 140 Logements moyen standing
- Logements traversants
- Confort acoustique, thermique, visuel et olfactif.
- Optimisation de la construction : chantier propre, incidence des matériaux sur l'environnement.
- Sécurité et santé dans le chantier
- Accessibilité du bâtiment et adaptabilité des logements aux PMR
- Mise en place d'un plan de gestion des déchets chantiers et ménagers
- Gestion des eaux grises et eaux de pluies
- Maîtrise des consommations d'eau

En 2013, les équipes ont été mobilisées sur le volet technique du projet et la recherche de partenariats pour répondre aux problématiques posées par le contexte national marocain.

Les résultats ont permis d'identifier des procédés efficaces énergétiquement très innovants référencés et testés à l'échelle nationale (notamment la brique thermique, le béton de chanvre, le coffrage polystyrène.) et de tisser des liens avec différents organismes, aussi bien le ministère de l'environnement par le biais du programme AGIRE de la GIZ (pour l'accompagnement de la maîtrise de la gestion de l'eau) que de permettre à Al Omrane de participer à la création d'un cluster d'efficacité énergétique.

Cette identification s'est aussi basée sur les expériences en cours menées dans 4 sociétés sur les projets démonstrateurs en efficacité énergétique.

L'effet multiplicateur de ces expériences se fait déjà ressentir, puisque la société de la ville nouvelle LAKHYAYTA a lancé un projet similaire.

Ce travail a conduit la société filiale Tamesna à inscrire l'opération nommée « jardins d'harmonie » à une certification HQE par un cabinet français CERWAY. L'audit est en cours de préparation.

L'opération pilote de type approche environnementale de l'urbanisme, est une expérience menée à Bouznika.

L'approche environnementale de l'urbanisme permet d'intégrer la dimension des impacts à chaque étape d'un projet urbain. Elle se traduit par une amélioration globale de la qualité environnementale d'un projet urbain en traitant l'ensemble des thématiques pour aboutir, in fine, à un ensemble de solutions possibles.

Opération AEU -ZUN Bouznika

- 90 Ha, 8500 logements.
- A proximité de l'opération « ESSALAM »
- Efficacité énergétique de l'aménagement.
- Diminuer les émissions de gaz à effet de serre par une gestion du déplacement pour économiser les énergies, diminuer les émissions de gaz à effet de serre
- Gestion des déchets dont la maîtrise des flux nécessite d'en produire moins, mais aussi de mieux organiser leur collecte.
- Réutilisation des eaux pluviales, et traitement des eaux usées.
- Limiter la consommation irréversible des terres agricoles et espaces naturelles.
- Organisation de l'espace en fonction des nuisances.



Pour la mise en œuvre des principes de développement durable, cette opération bénéficie d'un accompagnement dans un objectif de participation, de transversalité et de solidarité via la tenue de réunions avec les parties intéressées pour éclairer et partager les attentes des autorités locale d'une part et d'autre part celle de la société civile avoisinante au projet en cours de préparation.

La mise en œuvre de cette opération est passée par une assistance à maîtrise d'ouvrage qui a porté dans un premier temps à une analyse de l'état des lieux réglementaire, managérial, et durable locale et la réalisation d'une étude d'impact environnementale. En 2013, ce projet a connu un arrêt lié à des difficultés administratives.



2-1 Opérations de résorption de bidonvilles

Depuis l'apparition des bidonvilles au Maroc, venus s'ajouter aux autres formes d'habitat insalubre et précaire, le Maroc n'a cessé d'entreprendre des actions en vue d'endiguer ce phénomène. La capitalisation sur un demi-siècle d'intervention publique sur cette problématique a conduit les pouvoirs publics à remplacer les interventions ponctuelles et parfois détachées des réalités locales, par une politique nationale avec des objectifs de résorption et de prévention liés à des particularités territoriales.

Le programme National « Villes Sans Bidonvilles » constitue l'une des priorités de cette nouvelle politique de l'Etat Marocain visant à améliorer les conditions d'habitat et de vie des populations vivant dans les bidonvilles et les quartiers sous-équipés. Ce programme, dont les objectifs convergent avec les préconisations de la Déclaration du Millénaire des Nations-Unies, a été lancé en 2004 avec l'ambition d'éradiquer l'ensemble des bidonvilles dans 85 villes et centres urbains.



La mise en œuvre et la réussite de cet immense programme requièrent des moyens et des dispositifs d'intervention performants. L'Etat Marocain, en plus des réformes et des innovations introduites, pour d'une part, trouver et construire les synergies nécessaires entre les différentes parties prenantes, et d'autre part, mobiliser les ressources financières essentielles à la concrétisation de ce programme, a confié la réalisation d'une importante partie de ce programme à l'Entreprise publique – Holding Aménagement Al Omrane, (Opérateur historique national dans le domaine).

En effet, le Groupe Al Omrane a pris en charge la réalisation d'environ 83% de l'ensemble des unités d'habitat social destinées au relogement des ménages habitant dans les bidonvilles identifiés dans le cadre de ce programme.

Depuis 2004 à nos jours, la production cumulée des unités d'habitat social, rendue possible dans le cadre de ce programme, a permis le relogement de 230.087 ménages issus de bidonvilles, dont 209.506 relogements accomplis dans le cadre des opérations réalisées par Al Omrane. La part importante des relogements effectués par Al Omrane (91% de l'effectif global des ménages relogés) montre le rôle et les performances d'Al Omrane dans la réalisation des objectifs de ce programme.

L'engagement d'Al Omrane dans la mise en œuvre de ce chantier de règne, et malgré l'apparition de quelques difficultés notamment au niveau de la gouvernance locale du programme, n'a pas faibli et continue à enregistrer pour cette année 2013 des performances proches de celles des années précédentes.

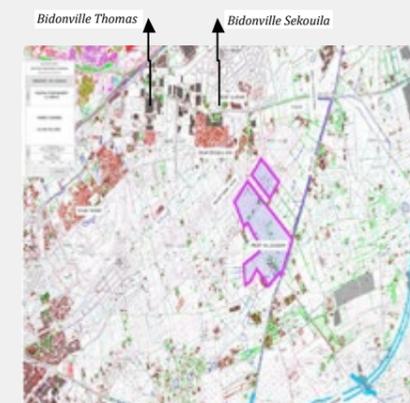
En effet, l'année 2013 a enregistré la production de quelques 14600 unités d'habitat social permettant le relogement de 19.300 ménages (La moyenne annuelle des ménages relogés depuis 2004 est de l'ordre de 21 000 ménages par an).

Nombre de villes non déclarées sans bidonvilles	Nombre total des ménages (actualisé)	Total des ménages à réinstaller par Al Omrane	Ménages réinstallés	Ménages dont UHS disponibles	Ménages dont UHS en cours de travaux	Ménages dont UHS en étude	Ménages dont la réalisation UHS reste à programmer
34	238.961	137.372	101.589	24 314	28.895	21.618	26,762

Tableau n°2 : Avancement du programme VSB, année 2013

Cette année 2013, en sus de performances précitées, a connu l'éradication complète ou très avancée des bidonvilles, emblématiques de la métropole casablancaise, événement qui fera date dans les mémoires de ce programme National. Tous les habitants des bidonvilles Thomas et Sekouila, tous deux basés dans le quartier de Sidi Moumen, tristement rendu célèbre suite aux événements du 16 Mai 2003 et abritant quelque 6000 ménages, ont été relogés.

ARRONDISSEMENT SIDI MOUMEN



La réinstallation des ménages du plus ancien des bidonvilles du Maroc, Carrière centrale à Hay Mohammadi, est très avancée. A fin 2013, environ 90% de l'effectif global des ménages habitant ce bidonville ont été réinstallés (recasés) au niveau de la Zone Urbaine Nouvelle de Lahraouiyyine.



Lotissement Essalam Ahl Loughlam
Recasement des ménages des bidonvilles Thomas et Sekouila



Bidonville Carrière Centrale

Zone Urbaine Nouvelle Lahraouiyyine
Recasement des ménages des bidonvilles Carrière centrale

2.2. Maîtrise d'ouvrage sociale

L'émergence de la « Maîtrise d'œuvre sociale » comme nouvelle composante de l'approche et des programmes de résorption de l'habitat insalubre et de lutte contre l'exclusion urbaine au Maroc, est déterminante et s'est inscrite dans un double contexte. Elle est le fruit d'une dynamique d'évolution interne de la politique publique de résorption de ces formes d'habitat et d'exclusion urbaine, mais, elle projette ses racines dans un contexte, plus large, de mutations de la société et des pratiques de l'Etat, qui ont mis au devant l'objectif du développement humain et social, d'un côté, et les principes de participation, de bonne gouvernance et de la démocratie, de l'autre.

L'introduction officielle de ce concept dans les débats d'élaboration des politiques urbaines remonte à mars 2001, date de l'organisation d'un atelier sur le sujet, par la Direction de l'Habitat Social du MHU. C'est le programme VSB qui donnera l'impulsion décisive à la naissance effective de la « Maîtrise d'œuvre sociale » dans la pratique, mais selon une vision moins ambitieuse et sous une appellation différente. Elle verra le jour sous l'intitulé « Accompagnement Social des projets » (ASP) ; changement de nom aussi

significatif que le changement de contenu.

Cette composante a été identifiée comme l'une des conditions de réussite du nouveau Programme National « Villes sans Bidonvilles », et dont la mise en pratique était confiée, au départ, aux représentations régionales du Ministère de l'habitat et aux collectivités locales.

Avec le lancement des premières opérations du programme VSB, il est vite apparu, que les acteurs en charge de cette mise en pratique de la « Maîtrise d'œuvre sociale » ne disposaient pas des ressources et des compétences nécessaires. L'écart entre l'échelle de cette nouvelle pratique et l'échelle du programme VSB s'est rapidement installé. La réduction de cet écart et l'extension de cette pratique n'auraient été possibles sans l'engagement du Groupe Al Omrane, principal opérateur de ce programme.

L'engagement fort d'Al Omrane...

En visant à s'approprier cette pratique en tant qu'une nouvelle et innovante valeur d'opération dans le cycle projet d'Al Omrane. Chose qui s'est traduite par la mise en place au sein des filiales de la fonction « Maîtrise d'œuvre sociale », et la formation des ressources humaines dédiées : les délégués et les responsables MOS.

En mettant en place, dans le cadre des opérations VSB d'Al Omrane, de nombreux dispositifs « Maîtrise d'œuvre sociale ou Accompagnement social ».

C'est ainsi qu'une trentaine de contrats d' «Accompagnement social » des opérations VSB d'Al Omrane, ont été, engagés représentant quelque 90.000 ménages, à fin 2013 soit environ 45% des effectifs des ménages relogés par Al Omrane.

Ville	Bidonville	Nombre ménages	Maître d'œuvre social
Casablanca	Carrière centrale	6000	Team Maroc (Jacobs Engineering)
	R'hamna	4000	Team Maroc
	Jamaïca	700	Panex
V.N Tamesna	Sidi yahiya Zaërs	3000	Panex
Salé	Sehb Caïd	1800	Panex
	Sidi Moussa	800	
	Ras El Maae	1400	
Kénitra	Oulad M'Barak	2500	Panex
V.N Chrafate	Douars Chrafate	200	Team Maroc
Fes-MY Yaâcoub	Douar Zlilig	2700	Team Maroc

Tableau n°3 : dispositifs ASP actifs en 2013

Le fléchissement de l'offre et de l'implication des opérateurs sociaux (Maîtres d'œuvre sociaux), bureaux d'étude et les ONG locales, maintient et accentue l'écart entre l'échelle de la pratique – ASP - et l'échelle du programme VSB. A cela, il faut ajouter que l'engagement de l'ADS auprès d'Al Omrane, pour jouer un rôle important et moteur dans le déploiement systématique et généralisé de l'ASP, a connu une interruption pour la période 2011-2012.

Ce contexte caractérisé par la précarité de l'offre en expertise dans le domaine de l'ASP (Maîtrise d'œuvre sociale) des opérations VSB, fait que ces deux dernières années les possibilités de partenariat ou de contractualisation avec les opérateurs sociaux se sont significativement réduites et focalisées sur les prestations proposées par les bureaux d'étude Team Maroc et Panex.

Al Omrane résolu à préserver les acquis et la durabilité de la démarche « Maîtrise d'œuvre sociale (ASP)»

- Par l'engagement irréversible à concevoir et à réaliser ses interventions en conformité avec les règlements et procédures nationales applicables en matière environnementale et sociale, d'une part, et de tendre vers les bonnes pratiques internationales dans le domaine. Cet engagement a été acté par la signature en novembre 2013, de la charte « Engagements du Groupe Al Omrane pour le Développement Durable ».
- Par l'adoption, dans le cadre de son plan de gestion sociale et environnementale, de plusieurs mesures et nouvelles pratiques supposées renforcer la prise en compte du social dans les projets réalisés par Al Omrane. Les structures et les ressources propres des filiales d'Al Omrane dans le domaine de la « Maîtrise d'œuvre sociale» se trouvent aujourd'hui renforcées par la création au sein de ces filiales de la fonction «Chargé de Développement Durable».
- Par le renouvellement et le renforcement des relations de coopération avec l'Agence de Développement Social ; premier opérateur national dans le domaine de la « Maîtrise d'œuvre sociale des opérations VSB ». Cette orientation a commencé à prendre forme, d'abord par la coopération entre les deux institutions dans le cadre de leur nouvel accord concernant la mise en œuvre du programme « Ingénierie et mise en œuvre des pratiques innovantes d'accompagnement social dans le cadre du programme gouvernemental -villes sans bidonville-». La mise en œuvre de ce programme, bénéficiant de l'appui financier de l'AFD, a commencé le deuxième semestre de l'année 2013. Par ailleurs, des discussions sont engagées entre les deux institutions pour identifier de nouvelles opérations VSB qui pourraient faire l'objet de partenariats nouveaux et conçus à travers des enseignements tirés des coopérations passées.
- Par la révision des conditions de réalisation des contrats concernant les prestations de « Maîtrise d'œuvre sociale (ASP) », dont les modalités de rémunération sont réputées être à l'origine du recul quantitatif et qualitatif de l'offre d'expertise en matière de Maîtrise d'œuvre sociale, qui émane des bureaux d'étude et des ONG professionnelles. Cette révision engagée depuis quelques temps a mis l'accent, d'une part, sur la clarification des attentes d'Al Omrane de ce type de prestation (Conception d'Al Omrane de l'intervention MOS ou ASP), et d'autre part, sur l'adaptation des modalités de rémunération en prenant en considération les contraintes rencontrées par ce type d'intervenants.



2.3. Mixité sociale

C'est en capitalisant sur ses interventions passées en matière de résorption d'habitat insalubre et des bidonvilles, que le Maroc est parvenu à réadapter sa stratégie et ses outils d'intervention eu égard à la nature et à l'ampleur des défis rencontrés, notamment, ceux en relation avec la faiblesse de l'offre en logement et à sa diversification.

La faible intégration des opérations ou des programmes de résorption des bidonvilles, matérialisée par la faible diversification des produits d'habitat et par le manque ou l'absence d'équipements socio-collectifs proposés par ces opérations, a été pour longtemps considérée comme une entrave réelle à la réussite de ces programmes; et ce sur plusieurs plans, financier, social, urbanistique et architectural. D'autre part, la faiblesse de l'offre en logements en nombre suffisant, contribuait, elle aussi, à l'élargissement du parc de logements insalubres, et donc à l'allongement des efforts de résorption de ces formes d'habitat insalubre.

La nouvelle stratégie d'intervention sur l'habitat insalubre et les bidonvilles, émergée d'une longue période d'évaluations intenses des interventions publiques passées, a permis l'entrée en jeu de deux nouvelles et innovantes mesures censées contribuer à dépasser les contraintes financières et la faiblesse de l'offre en logements des programmes réalisés :

- La réalisation de programmes intégrés combinant à la fois la production de lots pour les populations des bidonvilles et des lots destinés au marché.
- La production du logement; dans le cadre du partenariat entre les secteurs public et privé de l'habitat (Partenariat Public-Privé)

C'est d'abord par l'entrée en jeu de la péréquation financière entre différents produits d'habitat que les programmes et les opérations de recasement ou de relogement avaient commencé à gagner en différenciation des produits et donc à introduire de la mixité sociale dans les zones urbaines nouvelles. Le recours au nouveau mode de production via le partenariat avec le secteur privé, est venu par la suite accentuer et diversifier l'offre de logements sociaux.

2.3.1 L'accroissement et la diversification de l'offre de logements sociaux via le partenariat avec les promoteurs privés

La production de logements sociaux par Al Omrane repose en partie sur la mobilisation du savoir-faire et des moyens de production du secteur privé. Cette mobilisation se fait bien entendu dans le cadre de partenariats entre Al Omrane et les promoteurs privés. Deux principes essentiels constituent la base de cette forme d'association, le premier concerne l'accès de ces promoteurs au foncier public aménagé par Al Omrane, et ce, par la cession de lots de terrain à des prix différenciés et avantageux, et le deuxième concerne l'engagement de ces promoteurs à valoriser

les terrains cédés selon des conditions préétablies et inscrites dans le cahier de charges liant le promoteur à Al Omrane.

La condition principale et déterminante pour la conclusion de ce type de partenariat est sans équivoque la proposition, par ces promoteurs, de projets ou de programmes présentant une offre de logements intégrée et respectant le mieux possible la répartition suivante : 1/3 logements faible VIT, 1/3 logements sociaux et 1/3 logements de standings élevés

L'année 2013, a connu la signature de Neuf (9) conventions de partenariat avec les promoteurs privés, toutes catégories confondues (petite, moyenne, grande promotion et investisseurs développeurs). Ces conventions ont porté sur la cession de terrains d'une superficie globale de près de 6 ha, pour la réalisation de près de 2600 logements, dont 1420 logements sociaux et 700 logements FVIT.

2.3.2 La diversification de l'offre promue par l'introduction de la péréquation financière dans le cadre des programmes et opérations de résorption de l'habitat insalubre et des bidonvilles

L'entrée en vigueur de ce système de péréquation, a permis d'abord de pallier relativement aux problèmes de financement de ce type de programmes (restrictions budgétaires et les faibles capacités de financement des populations des bidonvilles), mais plus important encore, elle a permis, grâce à la production de lots ou de logements destinés au marché, de rehausser le niveau d'intégration de ces programmes et opérations destinés principalement à la résorption des bidonvilles et de l'habitat insalubre au Maroc.

C'est donc par le recours à ce mode de conception et de réalisation des programmes et opérations de résorption des bidonvilles, qu'Al Omrane parvient à introduire et à renforcer la mixité sociale dans les quartiers et les zones urbaines de relogement.

Exemple d'opération favorisant, par sa conception, la diversification de l'habitat et la mixité sociale

Opération Essalam Ahl Loughlam Casablanca	
Recasement des bidonvilles Thomas et Sekouila	
Assiette foncière	: 70 ha
Lots destinés au recasement en R+3	: 1943 de 84m ²
Ménages bénéficiaires	: 3886
Lots de péréquation en R+4	: 145 de 300m ²
Zone d'activités	: 93 lots
Nombre d'équipements	: 22



La mise en application du système de péréquation dans le cadre de cette opération a permis la production de 145 lots de 300 m² chacun et qui sont destinés au marché. La valorisation de ces lots de péréquation générera une offre de logements de près de 2000 unités de logements sociaux ou économiques permettant l'arrivée de nouveaux ménages proches des ménages réinstallés mais qui se distinguent par leur parcours résidentiel et par des revenus supérieurs à ceux des ménages issus des bidonvilles.

La programmation et la réalisation des équipements socio-collectifs et de la zone d'activités, devraient conférer à cette opération une attractivité plus élevée vis-à-vis de ces nouveaux arrivants et donc favoriseraient une composition sociale du quartier plus équilibrée.

2.3.3 Communauté des enfants issus des bidonvilles

Dans le cadre de notre engagement dans la mise en œuvre des programmes publics de résorption de l'Habitat insalubre et des bidonvilles, nous accordons, Groupe Al Omrane, une attention particulière aux enjeux de réinsertion socio-urbaine des populations relogées dans les nouveaux espaces de vie que nous édifions à cet effet. Cette attention provient de la double mission ; sociale et de service public, dont est investi notre groupe, et elle trouve sa traduction matérielle dans les multiples initiatives et actions à caractère social qui sont mises en place ou appuyées par les différentes sociétés Al Omrane.



L'insertion sociale des enfants des familles issues des bidonvilles, par le biais d'activités éducatives, sportives et culturelles, se trouve au centre des intérêts et des objectifs recherchés à travers les initiatives sociales du Groupe Al Omrane.



C'est dans cette vision qu'Al Omrane s'est associé à des partenaires associatifs pour concevoir et réaliser des initiatives sociales en direction et au profit de ces enfants, et à ce titre, il y a lieu de citer le partenariat liant Al Omrane à l'Association Nationale « Education & Développement », et dont le principal objectif étant de permettre la participation de ces enfants aux activités du

programme National « Vacances pour tous ». Par ce partenariat, Al Omrane a mis à la disposition de cette Association les moyens nécessaires pour la réalisation d'un programme d'activités et d'animations, dans le cadre de colonies de vacances, au profit des enfants démunis et originaires des quartiers de recasement ou de relogement réalisés par les sociétés d'Al Omrane.

C'est grâce à cette collaboration, que les sociétés Al Omrane réussissent, chaque année, à faire participer aux colonies de vacances nationales, environ 1200 enfants issus des familles relogées dans le cadre des opérations



Programme National « Vacances pour tous »- Année 2013
Des enfants et leurs familles se préparant pour le déplacement au centre d'estivage

2.4 Accessibilité des personnes à mobilité réduite au sein des locaux et des opérations du groupe

Le groupe Al Omrane a signé, le 27 janvier 2012, une convention de partenariat avec l'Amicale Marocaine des Handicapés pour l'élaboration et la mise en œuvre d'un ensemble de mesures, pour l'intégration de principes et de normes permettant l'usage et l'appropriation de l'espace aux personnes présentant un handicap, au niveau des programmes de construction et des projets d'aménagement lancés par le Holding d'Aménagement Al Omrane et ses filiales et dans le cadre de l'application de la législation et la réglementation en vigueur liée à l'accessibilité.

A cet effet, courant 2013, plusieurs actions de mise à niveau en termes d'accessibilité ont été menées, aussi bien au niveau des sièges sociaux des sociétés du groupe (HAO, SAO Rabat, SAO Al Boughaz) qu'au niveau des constructions de logements adaptés.



Photo n°1 : Entrée principale du siège social de la SAO El Boughaz

Photo n°2 : Opération « Rihane » Ville nouvelle Lakhyayta





CONSULTATION
ET PARTICIPATION PUBLIQUE



3.1. Principales activités

3.1.1 Participation et organisation de séminaires

En termes de consultation, information et participation publique, 2013 a connu plusieurs événements répondant aux attentes des parties prenantes du groupe.

En plus de la participation aux événements internationaux tels que la CGLU tenue à Rabat en juin 2013, occasion de présenter les missions et les métiers du groupe aux représentants des gouvernements locaux Africains, le groupe a organisé une conférence internationale sur le projet New Medina avec le réseau des pays des deux rives Méditerranéennes à Tanger, celle-ci a permis la rencontre de près d'une centaine d'acteurs de la politique des villes nouvelles maghrébines et européens. L'objectif de cette plateforme était de présenter les études, les résultats et les atouts du projet New Medina après trois ans d'échanges et de coopération entre les deux rives méditerranéennes.

D'autres actions de proximité ont été organisées au niveau des régions et ont concerné des journées d'information et de partage aussi bien avec les acteurs de développement territorial (Tanger Med/Chrafate) qu'avec des investisseurs potentiels et des partenaires institutionnels (journée d'information sur le pôle urbain de ras el ma).

D'autres rencontres ont été organisées au niveau ministériel ou avec la société civile (par exemple sur le plan de relance de la ville nouvelle de Tamesna).

Accordant aussi beaucoup d'importance aux marocains résidant à l'étranger, le groupe a initié comme chaque année mais sous une forme différente en 2013, une caravane sillonnant la France, la Belgique et l'Allemagne (dans le cadre d'une démarche d'ouverture vers les marocains résidant à l'étranger) pour faire connaître ses métiers et ses produits et d'échanger sur les attentes de nos concitoyens.

Le groupe a aussi accompagné le Ministère de l'Energie, des Mines, de l'Eau et de l'Environnement via son Agence de Développement des Energies Renouvelables et de l'Efficacité Énergétique par sa participation aux états généraux lancés en 2013.

En effet, dans un objectif de faire émerger un plan sectoriel permettant de favoriser une politique nationale de l'efficacité énergétique, des commissions sectorielles ont été mises en place afin de partager l'état des lieux et d'identifier une liste de propositions sur cinq sujets cadres concernant le cadre institutionnel, les programmes d'efficacité énergétique, le cadre législatif, réglementaire, financier et fiscal, la communication et la formation, la coopération nationale et internationale.

3.1.2 Actions de partenariat

Le partenariat aussi a été à l'honneur, matérialisé par la signature de quatre conventions majeures:

En termes de financement, une convention a été signée avec l'AFD pour un 4ème concours de 50 millions d'euros, afin d'accompagner le groupe dans la mise en œuvre des différents programmes nationaux en matière d'habitat social et d'aménagement urbain, en plus d'une subvention de 500 000 euros accordé au groupe pour la mise en place d'un plan de gestion environnemental et social.

En termes de formation continue, une convention avec l'OFPPPT a été signée en vue d'assurer l'accompagnement des filiales du HAO dans l'exécution et la réalisation des plans de formation continue. Dans ce sens le GAO s'est engagé à promouvoir la formation continue auprès des secteurs d'activités couverts par le groupe, à accueillir les formateurs de l'OFPPPT en stage de perfectionnement et les stagiaires pour des stages de fin de formation.

Une 3ème convention a concerné le partenariat avec l'Université Mohammed V pour la réalisation d'un pôle technologique à Tamesna, sur une superficie de 12,5 hectares ; le pôle accueillera des filières pour la formation d'ingénieurs, techniciens supérieurs, et des études en sciences et commerce et gestion venant compléter ainsi la vocation de la ville nouvelle en l'enrichissant d'une structure pédagogique.

Par ailleurs, le groupe s'est engagé dans une convention avec le Ministère de l'Habitat et de la Politique de la Ville pour la promotion du logement de la classe moyenne.

Cette convention vise la mise en œuvre et l'accompagnement du programme de logements destiné à la classe moyenne, en offrant des logements d'une superficie comprise entre 80 m² et 120 m² à un prix de vente du mètre carré n'excédant pas 6.000 DH au profit des citoyens dont le revenu mensuel net ne dépasse pas 20.000 DH.

L'engagement du groupe porte sur 3 680 logements à travers le territoire national dans le cadre de la première phase pilote de ce programme dans la période 2013-2014.

3.1.3 Gestion des réclamations des parties prenantes

Processus de gestion des réclamations des clients (Cf.annexe n° 3)

A travers cette procédure du service après vente, un numéro client et une adresse mail dédiée aux réclamations ont été mis en place permettant au Groupe al Omrane est à l'écoute de ses clients de façon permanente et de répondre à leurs attentes et leur offrir le meilleur produit.

Certaines opérations ont fait l'objet d'études préalables en amont du projet, des études de marché ont été lancées au niveau du site d'intervention afin de collecter les informations fiables, des focus group ont été organisés pour comprendre les demandes et les nouveaux besoins des familles marocaines.

3.1.4 Représentation du personnel et représentation syndicale

Les organisations syndicales sont représentées dans le groupe par deux délégués syndicaux, l'un de l'Union Nationale des travailleurs du Maroc, et l'autre de l'Union Générale des travailleurs du Maroc.



3.1.5 Relations du groupe avec ses parties prenantes

Parties prenantes	Leurs attentes	Nos réponses	Organes et modalités de dialogue
Clients	<ul style="list-style-type: none"> Qualité de service Compétitivité Innovation Confiance Écoute Éthique Démarche Qualité, 	<ul style="list-style-type: none"> Signature de convention Recherche de solutions innovantes Mise en place de partenariats 	<ul style="list-style-type: none"> Enquêtes de satisfaction clients Conventions, journées ciblées Lettres d'information Organisation de focus group
Actionnaires et communauté financière	<ul style="list-style-type: none"> Performance économique et rentabilité du groupe. Transparence et information Mise en place d'un plan de gestion environnemental et social 	<ul style="list-style-type: none"> Publication de documents Rapports Echanges réguliers Organisation de visite de terrain 	<ul style="list-style-type: none"> Réunions annuelles Site internet Missions de supervision des bailleurs de fonds Signature de conventions
Collaborateurs et organisations syndicales	<ul style="list-style-type: none"> Condition de travail Santé et sécurité Equité Formation Diversité Information Cohésion Esprit d'équipe 	<ul style="list-style-type: none"> Entretien annuel et mobilité interne Avantages sociaux Formations ciblées par métier Formations individuelles Coaching d'équipe Newsletter numérique Affichage 	<ul style="list-style-type: none"> Réunions des comités RH : Comité d'entreprise Comité d'hygiène et de sécurité Comité administratif et paritaire, Comité d'organisation, Réunions dans le cadre du dialogue social. Boîte à idées
Fournisseurs et sous-traitants	<ul style="list-style-type: none"> Pérenniser les relations Développer des relations de collaboration productives ; Eviter les litiges et contentieux et par conséquent les coûts y afférents ; Préserver l'image de marque du Groupe ; Revoir les modes de faire, Améliorer de manière continue, innover 	<ul style="list-style-type: none"> Création de l'entité RIP qui traite environ 12 doléances /mois. Etablissement de rapports Recours à une expertise. Recours à l'audit. Transmission des offres de service aux régions. Révision de documents internes (le règlement de consultation). 	<ul style="list-style-type: none"> Par courrier normal ou recommandé Par téléphone : L'entité assure l'écoute, de manière permanente, des prestataires qui la saisissent par téléphone ; Les prestataires qui se présentent sur place, même sans RDV préalable, sont reçus par le responsable de l'entité RIP

Partenaires (promoteurs)	<ul style="list-style-type: none"> Intensifier l'offre en matière foncière Révision des cautions Remise de la liste des clients au début de travaux Demande d'allègement du mode de consultation Proposer un foncier apuré Adapter et proposer le prix de cession du foncier en fonction de la typologie du logement 	<ul style="list-style-type: none"> Programmation d'AMI Remplacement par une hypothèque Négociations sur ce point avec les autorités Etablissement d'un règlement de consultation pour chaque catégorie de promoteurs Procédure revue en ce sens 	<ul style="list-style-type: none"> Organisation de Rencontres thématiques et de journées de proximité Publication de dépliants Organisation de rencontres nationales
Société civile (collectivités, associations, ONG)	<ul style="list-style-type: none"> Dialogue et transparence Partenariats durables Respect de la réglementation Préservation de l'environnement Comportement éthique et responsable Accompagnement à la compétitivité des territoires 	<ul style="list-style-type: none"> Information et partage Actions de communication de proximité Rencontres ciblées Journées d'information 	<ul style="list-style-type: none"> Focus group Site web Publications Adhésion à des organisations internationales et nationales favorisant les échanges Adhésion à un cluster régional
Communauté scientifique sectorielle et éducative	<ul style="list-style-type: none"> Partage des connaissances Information sur les actions du groupe Force de proposition Coopération Réseautage Réalisation d'équipements 	<ul style="list-style-type: none"> Création de réseaux d'échanges Signatures de conventions Participation aux forums Convention avec université. 	<ul style="list-style-type: none"> Participation à différents groupes de travail Participation à des conférences Participation à des salons et aux états généraux de l'ADE-REE Participation aux rencontres organisées par le ministère de l'environnement sur la charte de développement durable. Participation aux ateliers de la GIZ autour de l'EE dans le bâtiment
Riverains des chantiers	<ul style="list-style-type: none"> Maîtrise et réduction de nos impacts 		<ul style="list-style-type: none"> Panneaux et palissades d'information

3.2. Les difficultés rencontrées

Les difficultés rencontrées tout au long de ce nouveau processus mis en place sont le plus souvent liées aux facteurs suivants :

Contexte national :

Le secteur de la construction reste encore à organiser dans notre pays.

Indubitablement, on assiste à une plus grande implication des parties prenantes, qui réagissent de plus en plus, notamment par l'organisation de nombreux séminaires, tables rondes, rencontres, sur des thématiques aussi variées que les problèmes rencontrés par le secteur (qualité, sécurité des chantiers, organisation du secteur, matériaux, lois et règlements, équité sociale des travailleurs, efficacité énergétique, villes vertes, etc..).

Plus récemment, on a pu voir le lancement du label « Itizam » par la FNPI, mais les constats sont récurrents et malgré quelques initiatives éparpillées chez différents acteurs et dans différentes régions, le secteur reste globalement en retard dans sa mise à niveau.

Portage:

Le succès de la réussite est très souvent le degré de portage des femmes et hommes qui mènent un projet.

Aussi bien au niveau national qu'au niveau des parties prenantes, la situation est identique.

Certes, la charte DD a été signée et le chargé développement durable missionné, mais le portage n'est effectif et réel que quand l'entreprise (ou l'Etat) érige le chantier DD en tant que priorité et focalise sur les avancées de façon régulière. Pour cela les indicateurs doivent être intégrés et suivis au même titre que ceux existants déjà, ce qui sera mis en place progressivement courant 2015.

Formation, sensibilisation et implication :

Pour pouvoir saisir les enjeux et surtout les bénéfices de cette nouvelle approche par la lunette DD, la formation pointue et la compréhension des principes fondateurs ainsi que la réelle mesure de leur application peut apporter comme résultats utiles pour l'entreprise et ses impacts est le seul chemin pouvant conduire à l'implication totale de tous.

■ Légitimité et disponibilité :

Par ailleurs, comme le manque de formation nuit au projet, le manque d'effectif peut conduire quelquefois à ce que les responsables DD se voient confier des missions et des tâches en plus de leur mission initiale. Cette surcharge, en plus d'entraver le suivi de leurs propres dossiers, peut discréditer le poste et le rendre secondaire.

Par ailleurs, la nouveauté des sujets traités, le manque de capitalisation sur les expériences menées et donc le manque de partage d'information, ainsi que la vision sectorielle ou la vision « coût des actions » sont des éléments qui peuvent empêcher la fluidité des actions.

Ajoutons à cela surtout le manque d'infrastructures répondant aux exigences qui peuvent engendrer de grands retards, liés aux négociations, à des explications récurrentes et à la recherche des nouvelles solutions.





ASPECTS SANTE - SECURITE



En 2013, le nombre d'accidents de travail a été de trois au sein du HAO sans gravité avec un taux d'incapacité de 10%, (y compris les agents de sécurité et de nettoyage dont les prestations sont assurées par un intermédiaire).

Fort heureusement, aucun accident mortel n'est survenu au sein de la holding. Les accidents du travail enregistrés sont liés à des chutes et des mesures ont été arrêtées pour la mise en conformité des escaliers des locaux du HAO aux exigences des bâtiments recevant du public.

Par ailleurs, le HAO a mis en place au cours de cette année un comité d'hygiène et de sécurité qui a pour mission de s'assurer de la mise en place des mesures nécessaires concernant la santé et la sécurité des personnes lors de l'organisation et de l'établissement de tous les marchés de travaux concernant les opérations menées au sein de la Holding.

Des représentations régionales sont mises en place pour assurer la même mission au niveau des filiales.



Annexe n°1 : Bilan des actions du PGES

N°	Thème / Action	Etat d'avancement	
Action		Echéance	Actions réalisées
A1	Gestion et évaluation environnementale et sociale Préparer une politique environnementale et sociale de portée générale applicable à l'ensemble des entités et des activités du GAO	2013	<ul style="list-style-type: none"> Charte adoptée, signée et diffusée auprès des Parties prenantes internes et sur le site web du GAO Traduction en version arabe
A2	Evaluer et catégoriser chaque projet dès la formulation initiale sur la base d'une analyse environnementale simplifiée des risques et impacts potentiels (« screening »). Envisager trois catégories sur le modèle pratiqué par la plupart des institutions financières internationales (catégories A, B, et C).	2014	<ul style="list-style-type: none"> Tableau de catégorisation des projets transmis aux SAO, le 12 Septembre 2013. Le volet procédures sera le fruit de l'appel d'offres d'accompagnement du PGES
A3	Assurer et contrôler la conformité de tous les projets à la réglementation environnementale marocaine, en vérifiant notamment la délivrance des autorisations environnementales requises	2014	<ul style="list-style-type: none"> Label d'acceptabilité de la SAO CHRAFATE disponible Réception de l'état d'avancement d'EIE de la SAO Lakhyayta . Autres études en cours
A4	Préparer à l'échelle du groupe un rapport environnemental et social (ou rapport de développement durable) annuel. Voir contenu proposé en Annexe 2	2013	<ul style="list-style-type: none"> Format de reporting réalisé et diffusé Constitution d'un comité de rédaction Rédaction du rapport DD du HAO
A5	Préparer à l'échelle des filiales de catégorie « A » un rapport environnemental et social (ou rapport de développement durable) annuel.	2015	<ul style="list-style-type: none"> Format de reporting réalisé et diffusé Elaboration et partage du Rapport DD de SAO Chrafate Préparation et lancement A.O pour une mission d'assistance technique pour la mise en place et mise en œuvre du PGES auprès des SAO catégories A
A7	Elaborer des clauses environnementales minimales à introduire dans les contrats de tous les entrepreneurs intervenant sur les sites du HAO	2014	<ul style="list-style-type: none"> Clauses définies et validés et transmises pour intégration systématique dans les CPS
A8	Assurer la diffusion du PGES dans toutes les entités concernées du GAO, organiser la sensibilisation sur ses objectifs et ses exigences, et assurer la formation des correspondants développement durable visés aux points A9 et A10 et des cadres concernés du Groupe	2014	<ul style="list-style-type: none"> Tenue d'une journée d'information au profit des responsables DD et MOS Tenue de rencontres de sensibilisation dans 6 filiales (dont les 4 filiales VN) + SAO Rabat +cellule VSB +D.PPP+ PFCG+PORH+PMRC Diffusion de courrier aux SAO, Pôles et direction HAO
A9	Mettre en place un correspondant développement durable dans les filiales « A » clairement missionné par le DG et rattaché à ce dernier	2013	<ul style="list-style-type: none"> Toutes les filiales classe A ont un responsable DDQ
A10	Mettre en place un correspondant développement durable dans les filiales « B » clairement missionné par le DG et rattaché à ce dernier	2014	<ul style="list-style-type: none"> Toutes les filiales classe B ont un responsable DDQ

N°	Thème / Action	Etat d'avancement	
B	Conditions d'emploi – Santé / Sécurité		
B1	Assurer le respect à travers toutes les activités du GAO et sur tous les sites du Code Marocain du Travail, y compris pour tous entrepreneurs et sous-traitants intervenant sur des sites du GAO, dans des domaines tels que les contrats de travail et les rémunérations, la représentation des travailleurs, les négociations collectives, les installations sanitaires destinées aux travailleurs, etc...	2014	
B2	Assurer le port d'Equipements de Protection Individuelle (EPI) adaptés pour tous les travaux qui les requièrent (procéder à une analyse de risques initiale et identifier les tâches qui nécessitent le port des EPI et le type d'EPI nécessaires)	2014	<ul style="list-style-type: none"> Envoi d'un courrier pour intégration officielle des clauses QSC dans les CPS. Identification de 4 projets pilotes QSC INDICATEURS DE PERFORMANCE : Copie du plan d'installation de chantier Facture d'achat des EPI par la SAO et les entreprises de construction PV réunion de chantier
B3	Minimiser les risques d'intrusion de tierces parties sur les chantiers par la mise en place de clôtures ou palissades autour des zones à risques (notamment fouilles et tranchées profondes et zones de circulation d'engins)	2014	<ul style="list-style-type: none"> Action sera intégrée dans la mission d'assistance technique à la mise en place et en œuvre du PGES
B4	Identifier au démarrage de tout chantier toute tâche nécessitant le travail en hauteur (particulièrement montage et utilisation d'échafaudage, travaux sur cages d'ascenseur, travaux sur pylônes, ...). Procéder à une analyse de risque et définir avec les entrepreneurs concernés les mesures à prendre pour assurer la sécurité des travailleurs	2015	<ul style="list-style-type: none"> Envoi d'un courrier en vue d'intégrer dans le marché Courrier transmis le 23 sept.2013
B5	Mettre en place un correspondant santé / sécurité dans les filiales « A »	2014	<ul style="list-style-type: none"> Identification d'un correspondant QSSC à la SAO Rabat Le responsable DD en sera chargé
B6	Mettre en place un correspondant santé / sécurité dans les filiales « B »	2015	<ul style="list-style-type: none"> Le responsable DD en sera chargé

N°	Thème / Action	Etat d'avancement	
C	Gestion et prévention de la pollution et des nuisances		
C1	Intégrer l'économie d'énergie et l'économie d'eau dans tous les projets	2015	<ul style="list-style-type: none"> Réception du mémoire explicatif d'économies d'eau et d'énergie transmis par l'expert AFD
C2	Vérifier que les agrégats utilisés sur les chantiers proviennent de carrières autorisées et exploitées en conformité avec la réglementation marocaine	2014	<ul style="list-style-type: none"> Courrier préparé, et transmis aux SAO pour intégrer la traçabilité des agrégats dans les CPS La procédure de vérification et de contrôle de la provenance des agrégats, sera produite dans le cadre de la Mission Assistance technique PGES
C3	Etablir un plan de gestion des déchets de construction pour tout chantier de plus de 50 millions de DH (sans déduction de la sous-traitance). Le plan de gestion des déchets doit être soumis à l'approbation du client par l'entrepreneur dans les deux mois après signature du marché et doit comporter l'identification de tous les flux de déchets avec les mesures de gestion (collecte, tri, recyclage, élimination) pour chaque flux	2014	<ul style="list-style-type: none"> Envoi d'un courrier pour intégrer dans les CPS le PGD pour les projets concernés (Courrier préparé, et transmis le 23 sept.2013) Plan type - Gestion des déchets de construction - pour les chantiers de plus de 50 Millions Dhs, sera conçu et proposé par l'Assistance technique PGES
C4	Etablir un plan de gestion des nuisances de chantier pour tout chantier de plus de 50 millions de DH (sans déduction de la sous-traitance). Le plan de gestion des nuisances de chantier doit être soumis à l'approbation du client par l'entrepreneur dans les deux mois après signature du marché et doit traiter des questions suivantes : bruit (en particulier quand des travaux sont prévus la nuit), vibrations (occasionnées par le roulage des engins et les travaux de forage de pieux ou similaires), poussière (terrassements et circulation), circulation des engins sur la voie publique et mesures prises pour éviter les accidents et les nuisances occasionnés par cette circulation	2014	<ul style="list-style-type: none"> Envoi d'un courrier pour intégrer dans les CPS le PGN pour les projets concernés (Courrier préparé, et transmis le 23 sept.2013) INDICATEURS DE PERFORMANCE : nombre de plan de gestion de nuisances Plan type - Gestion nuisances de chantier- sera conçu et proposé par l'Assistance technique PGES
C5	Mettre en place un tri des déchets produits par les bureaux du GAO en faisant appel éventuellement à des petits opérateurs privés	2015	<ul style="list-style-type: none"> Circulaire en cours de signature Préparation fiche ou procédure HAO pour la gestion des déchets de bureaux, en cours d'élaboration (Projet de procédure en première ébauche)

N°	Thème / Action	Etat d'avancement	
D	Déplacements de population		
D1	Préparer un bref document de politique et stratégie précisant les points suivants pour les opérations nécessitant des déplacements de population, particulièrement dans le cadre des actions de résorption de bidonvilles : (1) les critères d'intervention du GAO ; (2) les limites des responsabilités du GAO ; (3) les conditions de réalisation des programmes sur lesquelles le GAO s'engage, en particulier en termes de maîtrise d'œuvre sociale et de qualité de réalisation, et en visant le renforcement de la dimension sociale des opérations de réinstallation sur la base des recommandations de la Fiche n° 6 annexée à l'Etude d'Impact et d'Evaluation du PARHIB de Juin 2012	2014	<ul style="list-style-type: none"> Politique prête Document « Politique et stratégie HAO pour la réalisation des déplacements de populations » est en étude au niveau du PIDS Envoi aux SAO pour étude et observations (échéance Mai 2014) Première validation du document par le GAO : Organiser atelier de discussion et de validation dudit document avec les Responsables des Filiales (échéance Septembre 2014) Validation nécessaire du document par les Ministères concernés (forme et échéance à définir)
D2	Assurer le port d'Equipements de Protection Individuelle (EPI) adaptés pour tous les travaux qui les requièrent (procéder à une analyse de risques initiale et identifier les tâches qui nécessitent le port des EPI et le type d'EPI nécessaires)	2014	<ul style="list-style-type: none"> Procédure élaborée et validée au niveau du PIDS Echange et validation de la procédure par les responsables DD et Responsables Mos au niveau des filiales (échéance Juin 2014) Construction, partage et validation structure « Base de données socioéconomiques » (échéance Octobre 2014)
D3	Minimiser les risques d'intrusion de tierces parties sur les chantiers par la mise en place de clôtures ou palissades autour des zones à risques (notamment fouilles et tranchées profondes et zones de circulation d'engins)	2014	<ul style="list-style-type: none"> TDR validés par directoire Dossier Appel d'offre prêt Marché relatif à la réalisation de la dite étude est attribué (BET AREA) Lancement de travaux de l'expertise prévu pour Mai 2014 et la fin de ces travaux est attendue pour fin Octobre 2014

N°	Thème / Action	Etat d'avancement	
E	Patrimoine culturel		
E1	Mettre en place une procédure à suivre en cas de découverte archéologique inopinée	2015	
F	Participation et information des parties prenantes		
F1	Réactiver le site web du GAO et mettre en ligne les documents environnementaux et sociaux essentiels (politique du GAO – voir point A1 ci-dessus, Etudes d'impact environnemental, rapports annuels, procédures et autres documents pertinents)	2014	<ul style="list-style-type: none"> • Diffusion du guide accessibilité, Livret Chantier propres, Clauses environnementales, Clauses QSSC
F2	Systematiser la conduite de discussions en Focus Groups et/ou autres méthodes de consultation de la société civile pour aider à la conception de toutes les opérations d'envergure du GAO	2014	
F3	Pour toute opération nouvelle d'envergure, préparer un bref document de présentation (ou inclure dans le document commercial existant) destiné au public le plus large, et indiquant les principales caractéristiques de l'opération, ses impacts environnementaux et sociaux probables, et le résumé des mesures prises pour gérer ces impacts	2015	<ul style="list-style-type: none"> • Projet livret vert pour les projets démonstrateurs EE dans le bâtiment
F4	Mettre au point une procédure de gestion des plaintes dans chaque filiale et en assurer une large publicité en utilisant tous canaux appropriés (média locaux notamment)	2014	<ul style="list-style-type: none"> • La procédure, élaborée et fonctionnelle, relative à la gestion des plaintes pour les clients • En cours d'élaboration de la procédure relative aux prestataires

Annexe n°2: Acte du focus group « Efficacité énergétique dans le bâtiment »



EFFICACITE ENERGETIQUE DANS LE BAT POUR LA CONSTR D'UN SAVOIR-FAI NATIONAL

**EFFICACITÉ
ÉNERGÉTIQUE
DANS LE BÂTIMENT
POUR LA CONSTRUCTION
D'UN SAVOIR-FAIRE
NATIONAL**

WORKSHOP DU 14 AVRIL 2013



SOMMAIRE

- I. EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE
DANS LE BÂTIMENT :**
ÉLÉMENTS DU CONTEXTE MAROCAIN
- II. EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DANS
LE BÂTIMENT :**
ENJEUX DANS LA PHASE
DE VIE D'UN BÂTIMENT
 - A. **CONCEPTION ARCHITECTURALE :**
ENJEU DE RENOUVELLEMENT DES PRATIQUES
 - B. **CONSTRUCTION DES LOGEMENTS :**
ENJEU DE L'OFFRE EN MATÉRIAUX ET SERVICES
 - C. **COMMERCIALISATION ET EXPLOITATION / GESTION :**
ENJEU D'ADHÉSION DU CONSOMMATEUR
- III. PISTES DE RÉFLEXION**
- IV. SYNTHÈSE DU DÉBAT ET RECOMMANDATIONS**

PREAMBULE

Le workshop sur l'efficacité énergétique dans le bâtiment, pour la construction d'un savoir-faire national, a réuni des acteurs du secteur du bâtiment et de l'efficacité énergétique, le 04 avril 2013 à Rabat.

Partant de la volonté du groupe Al Omrane et de la Direction de l'Institut CDG de capitaliser et de partager les expériences en cours concernant la construction efficace énergétiquement dans notre pays, issues de la réalisation d'un certain nombre de projets démonstrateurs dans le secteur du logement social et du tertiaire, dans le cadre de la mise en œuvre du Plan National d'action prioritaire un partenariat est né, rejoint par des acteurs sensibles à la problématique tels que NOVEC, CAPTERRE, ainsi que des partenaires du secteur public et privé, pour réfléchir ensemble à ce sujet actuel délicat.

Ces énergies mises en synergie, ont conduit à l'organisation d'un atelier de travail complet en terme de parties prenantes sur toute la chaîne de production d'un bâtiment, et destiné à susciter des réactions sur la situation existante afin de rediriger les actions en cours, en proposer de nouvelles ou des différentes, à proposer aux décideurs dans l'objectif d'amélioration des actions au niveau national.

Organisé par l'institut CDG, en partenariat avec la Direction du développement durable du Holding d'Aménagement

Al Omrane, et animé par une équipe du bureau d'études Ernst and Young, cet atelier a permis d'échanger sur l'état des lieux et des enjeux de l'efficacité énergétique dans le bâtiment au Maroc, d'une part, et de partager des expériences dans le domaine, d'autre part.

Un modèle national pour la promotion de l'efficacité énergétique dans le bâtiment est en cours de construction. Porté en cela par l'évolution du cadre législatif et réglementaire, et par la multiplication d'expériences pionnières à l'initiative d'opérateurs nationaux majeurs.

La question au cœur des travaux de l'atelier a été :
« **COMMENT IMPULSER LA DYNAMIQUE DE DIFFUSION DE LA NOUVELLE POLITIQUE ET DES PRATIQUES ?** »

La préparation de cet atelier a été assurée par :

- Mounira JAIDI, Directrice de l'Institut CDG
- Lamia EL KADIRI, Architecte DPLG, Directrice du développement durable et qualité, holding d'aménagement Al Omrane ;
- Bahaa BENOUAHOUD, Ingénieur d'Etat, Direction du développement durable, Al Omrane
- Ahmed ETTALALI, Chef du département énergie & industrie, Novec
- Meriam SENHAJI, Senior Manager Ernst&Young
- Francesca RICCIULLI, Architecte DPLG, Responsable Business unit CAPTERRE Maroc, Directeur Technique construction durable

- Mme Francesca RICCIULLI et Meriam SENHAJI ont bien voulu accompagner l'équipe organisatrice pour la préparation de cet atelier.
- Fatema BENYKHLEF – directrice technique Groupe Laben, participant à l'appel à proposition de l'UE et ayant réalisé un projet de logements efficace énergétiquement

L'équipe organisatrice tient à remercier l'ensemble des participants :

- Souad BELKEZIZ – architecte d'un projet démonstrateur dans la ville nouvelle Tamansourt
- Abdelatif ENNAHLI-Directeur de l'agence urbaine de Marrakech, Président de l'association Majal
- Ahmed BAROUDI, Directeur général de la Société d'Investissements énergétiques
- Mustapha AYAITA – Coordinateur National du Réseau Universitaire pour la formation, la recherche et l'innovation en énergies renouvelables et Efficacité Energétique (REUNET)
- Mustafa KHEIREDDINE, délégué, Fédération des agences urbaines
- Rachid KHAYATEY, Vice-président FNPI
- Naima SABRI, Chef de division, Département de la Formation professionnelle
- Khaddouj GUENNOU, Directrice, DEPP, MHUPV
- Houda EL AOUFIR - Ecole Supérieure de Technologie de Salé
- Abdallah AMHOUD- DGCL/DPAT, Représentant du Ministère de l'Intérieur
- Camélia BENSALID, Département aménagement/ Direction des études, Compagnie Générale Immobilière
- Radouane YOUSOUF – chef de service bâtiment, ADEREE
- Christophe ROLSHAUSEN – Directeur général, LMN, les matériaux nouveaux.
- Hasna Taqat- chef de service, DI, Représentante du Ministère de l'Industrie
- Rachid NAANANI – Directeur général, OROBRIQUES, fabricant de briques thermiques acoustiques
- Ghizlane BENNANI – Directeur adjoint, BATIGLOBE
- Ahmed KAMAL – Phototerme, société de Chauffage -solaire
- Mamoun BELMEJDOUB – SAO Meknès, chef de projet démonstrateur de logements sociaux à El hajeb
- Idriss ILALI - représentant du Conseil Économique, Social et Environnemental
- Réda CHRAIBI, architecte de l'IFMERE.

7





I.
**EFFICACITÉ
ENERGETIQUE
DANS LE BATIMENT :**
ELEMENTS
DU CONTEXTE
MAROCAIN

A.

**UN CONSTAT GLOBAL ET PARTAGÉ :
LE SECTEUR DU BÂTIMENT
EST UN LEVIER PRINCIPAL
POUR LA MAÎTRISE DE LA DEMANDE
EN ÉNERGIE...**



Le bâtiment est un des secteurs les plus dynamiques. Il consomme une part importante de l'énergie, estimée à un tiers.

Ainsi, le contexte national voit se conjuguer plusieurs facteurs qui rendent la question de l'efficacité énergétique déterminante en termes de choix stratégiques de développement :

- une urbanisation forte,
- Une absence de la préoccupation d'efficacité lors de la réalisation de logements (il faut compter une durée de vie moyenne pour un logement de 50 à 100 ans),
- une demande non maîtrisée en énergie,
- les contraintes du contexte énergétique international. On se trouve face à un enjeu stratégique qui peut être abordé selon deux approches :
 - maîtriser les conséquences néfastes et significatives à terme sur les plans environnemental, économique et social, d'une consommation non maîtrisée de l'énergie ?
 - ou faire de l'efficacité énergétique une opportunité de développement socio-économique ?

10



B.

**... MAIS UN CONTEXTE COMPLEXE
MARQUÉ PAR LA DIVERSITÉ DES INTÉRÊTS
ET DES CONTRAINTES STRUCTURELLES
PLUSIEURS ACTEURS ENTRENT EN JEU
AVEC CHACUN SES INTÉRÊTS
ET SES CONTRAINTES.**

Les ménages cherchent tout d'abord à réduire « sensiblement » leur facture énergétique ; sachant que l'électricité reste « heureusement » relativement chère.

Pour les ménages, le niveau de vie détermine fortement la demande. Cela signifie évidemment l'existence d'une capacité minimale d'investir dans ce domaine mais aussi qu'ils aient accès à un minimum de confort (chauffage et climatisation) pour que le gain d'économie promis ait un sens.

Les promoteurs immobiliers et l'ensemble de la filière économique attachée cherchent à évidemment répondre à une demande. Mais leur intérêt principal réside dans la maîtrise de l'investissement afin de pouvoir vendre à un prix compétitif et réaliser des marges intéressantes.

En ce qui concerne la filière du bâtiment, le marché de l'immobilier au Maroc est très éclaté. Avec plus de 50% voire 80% d'auto-construction et une forte présence de l'informel, il est difficile de mettre en œuvre une politique qui puisse atteindre une masse importante ou significative de logements.

Les pouvoirs publics visent plusieurs objectifs :

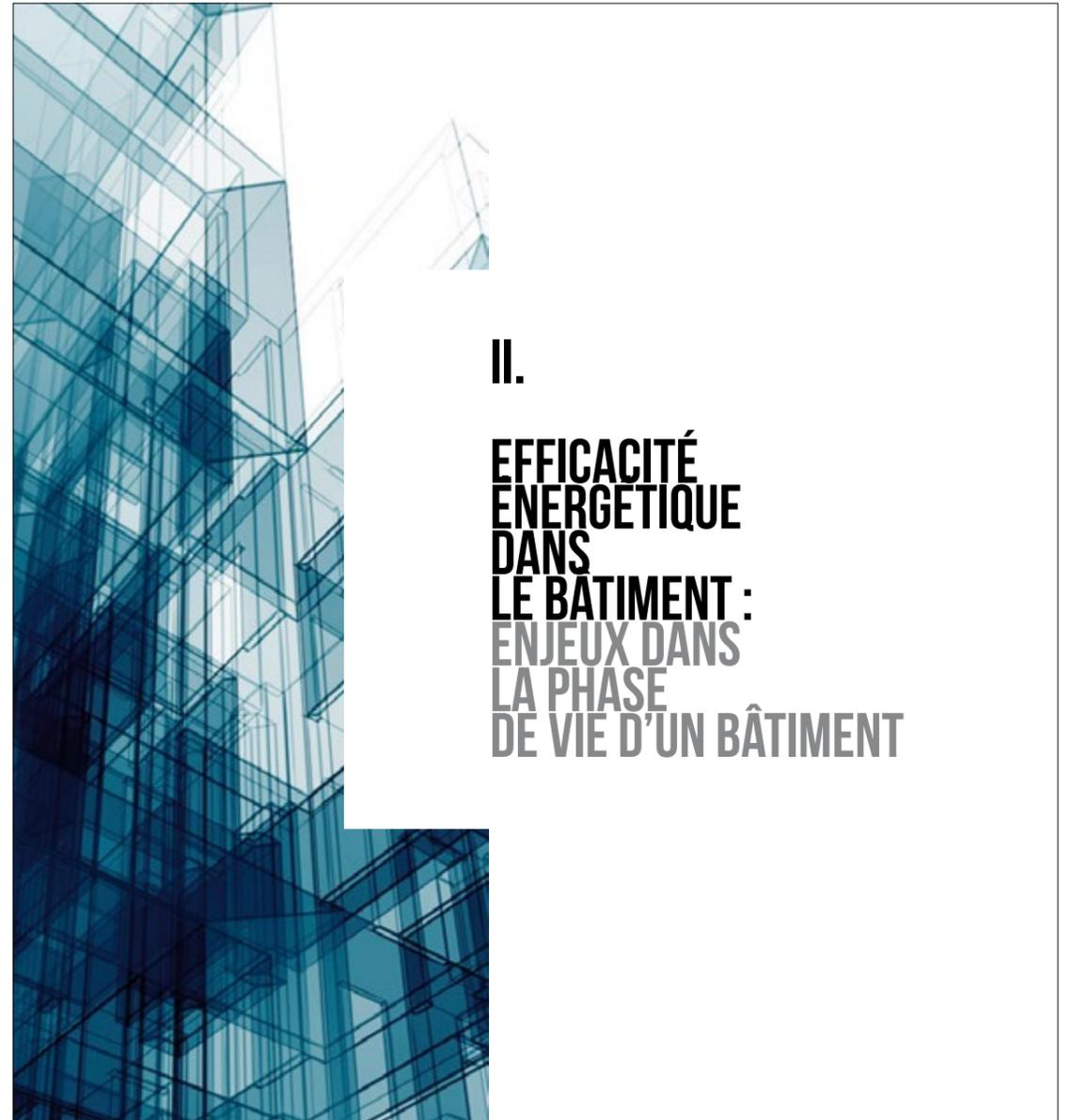
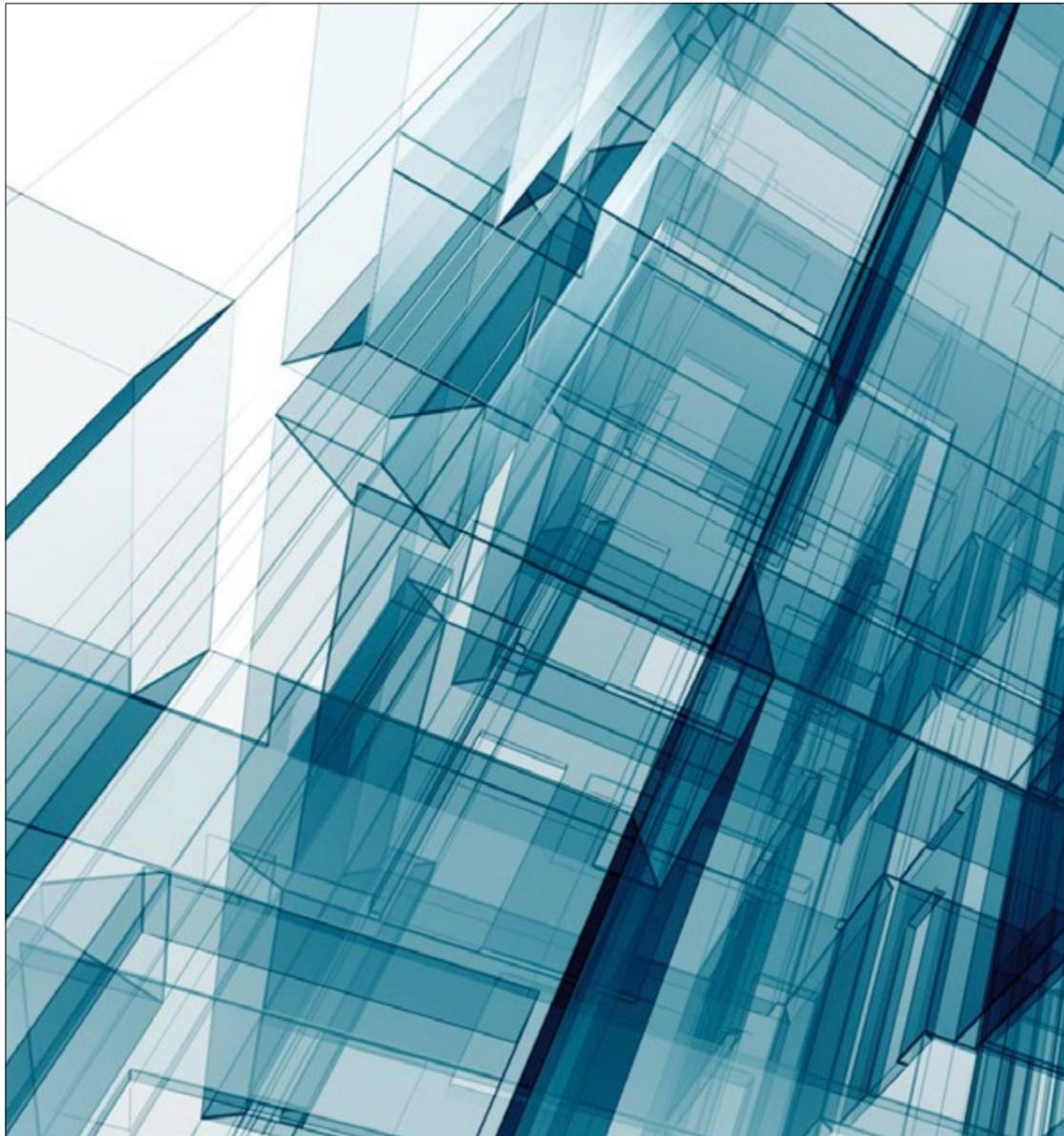
- limiter la facture énergétique,
- optimiser les investissements / production d'électricité,
- créer éventuellement une nouvelle filière (valeur, emplois, investissements),
- réduire la facture des ménages en vue de libérer une partie du pouvoir d'achat pour doper la consommation
- améliorer de façon globale les conditions de santé et lutter contre le changement climatique.

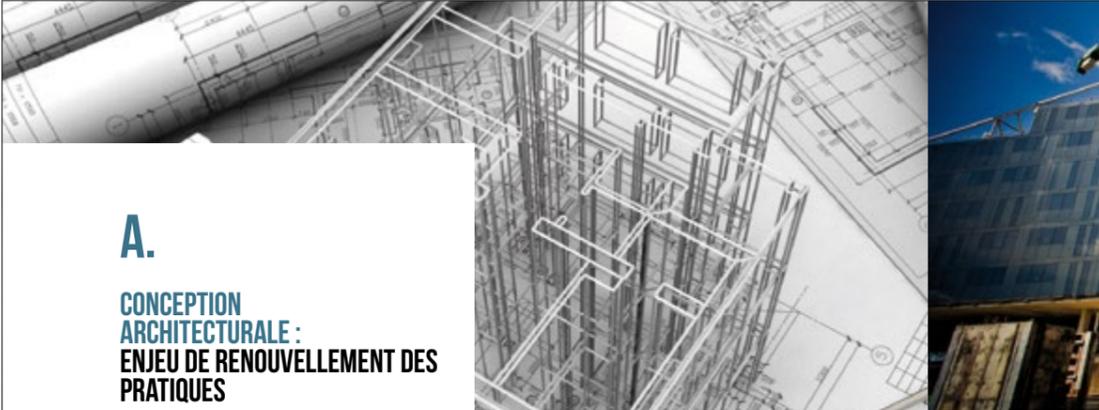
Les pouvoirs publics subissent par ailleurs une pression importante à court terme pour produire rapidement et en masse des logements. Ils ont ainsi fait le choix d'une approche basée sur la maîtrise du coût d'investissement dans la définition du logement social. Ces contraintes compliquent davantage la promotion de l'efficacité énergétique dans le bâtiment.

S'ajoutent au défi de faire converger les intérêts des acteurs vers une vision commune, des contraintes structurelles qui limitent l'intérêt des acteurs cités.

11







A.

CONCEPTION ARCHITECTURALE : ENJEU DE RENOUVELLEMENT DES PRATIQUES

Dans la phase de conception architecturale, les expériences en cours ont permis de dresser un certain nombre de constats présentés ci-après :

- Un savoir technique limité des intervenants, n'ayant pas été suffisamment informés et formés pour intégrer les nouvelles pratiques. Cela concerne à la fois :
 - la maîtrise d'œuvre et la maîtrise d'œuvre d'exécution : architectes, ingénieurs,
 - la maîtrise d'ouvrage et la main d'œuvre.
 - l'administration : agences urbaines, communes, ministères (aussi bien dans l'action de planification et de gestion urbaine).
 - les instituts de formation, les écoles supérieures .
- Absence de certains métiers, notamment la programmation architecturale qui constitue une étape cruciale dans la définition des objectifs d'efficacité énergétique du bâtiment et qui permet à l'architecte et aux ingénieurs par la suite de les traduire en choix architecturaux et techniques.
- Contraintes induites par la nécessité d'un effort continu pour suivre l'évolution du savoir du fait des évolutions de la réglementation, des techniques et technologies et du changement continu des pratiques.
- Forte dépendance du savoir-faire étranger induisant des risques de promotion de concepts et pratiques non adaptés (climat, culture ...) ; mais aussi de perte de savoir-faire local traditionnel.
- Les besoins apparaissent à deux niveaux :
 - Un besoin en savoir technique commun minimal qui permet d'arrêter les définitions, les termes, les principes, les objectifs, ...liés à l'application de la réglementation nationale.
 - Une expertise plus pointue et / ou adaptée pour des exigences plus élevées : innovation
 - En matière de conception architecturale, l'ensemble des acteurs sont appelés à renouveler leur pratique pour intégrer la préoccupation de l'efficacité énergétique en tant que composante de leur démarche.



B.

CONSTRUCTION DES LOGEMENTS : ENJEU DE L'OFFRE EN MATÉRIAUX ET SERVICES

Dans la phase de construction, les acteurs soulèvent la faiblesse de l'offre à la fois dans les matériaux de construction et équipements et dans l'offre de service de façon globale :

- Une offre en matériaux de construction et équipements limitée en termes de disponibilité, de contrôle et de traçabilité. Faut-il développer un référentiel national en la matière ?
- Une absence de mécanismes de contrôle avec un enjeu fort de réussir les premières expériences au risque de susciter la méfiance des consommateurs.
- Un manque de savoir-faire technique chez les entreprises. Les aspects clés étant :
 - Isolation,
 - Maîtrise des infiltrations (étanchéité...),
 - Ventilation, aération,
 - Climatisation,
 - Système de chauffage et d'eau chaude sanitaire,
 - Eclairage,
 - Menuiserie.
- Un manque d'information des professionnels et entreprises se manifestant par une carence de connaissance des possibilités, des techniques et du potentiel des solutions.

C.

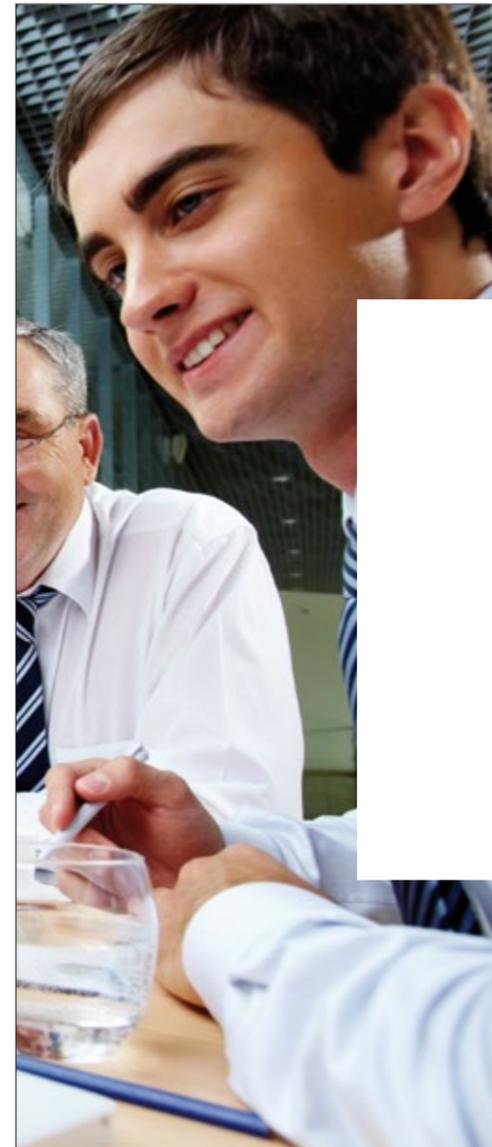
COMMERCIALISATION ET EXPLOITATION/ GESTION : ENJEU D'ADHÉSION DU CONSOMMATEUR

La phase d'exploitation et de gestion du logement est essentielle dans la réussite du projet d'efficacité énergétique. On constate cependant :

- Une faible sensibilisation du consommateur sur la notion de confort, les principes d'hygiène et de santé et la Notion de « coût global du logement ».
- Une faible écoute du consommateur en termes d'attentes et de besoins, de retour sur le produit et des besoins en intervention sur l'existant.
- Des acteurs clés souvent non sensibilisés, à savoirs les commerciaux et syndics.

15





**III.
PISTES
DE REFLEXION**

1. MISE EN PLACE D'UN SYSTÈME DE FORMATION ET DE FORMATION CONTINUE ADAPTÉ



- Inclure la formation sur l'efficacité énergétique dans le bâtiment dans tous les cursus « Construction ».
- Mettre en œuvre des phases de test pour toute nouvelle réglementation dans l'objectif de démontrer la faisabilité, de former, d'apporter des rectifications si nécessaire ...
- Campagne de formation continue et de rattrapage du retard destinée à l'administration et aux architectes et ingénieurs en exercice. Une formation continue obligatoire peut être exigée par les corps professionnels.
- Inclure les notions d'efficacité énergétique à l'école, au primaire comme au secondaire

2. CRÉATION D'UN MARCHÉ DE L'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DANS LE BÂTIMENT POUR IMPULSER LA MISE EN PLACE DE LA FILIÈRE BASÉ SUR LA RÉGLEMENTATION, L'INCITATION ET LA LABELLISATION.

Organiser la filière et agir sur les acteurs de l'offre :

- Incitation à la production nationale des matériaux et équipements performants.
- Formation des différents professionnels et acteurs intervenants dans la conception et la construction. Etudier la pertinence de mettre en place une accréditation spécifique.
- Promotion de programmes de R&D, d'innovation et de mise en relation des entreprises, industries et de l'offre publique. Réfléchir à la mise en place d'un cluster (regroupement sur un même site ou mise en réseau couvrant l'ensemble de la filière des entreprises, laboratoires de recherche, établissements d'enseignement).
- Pourquoi ne pas mettre en place une fiscalité locale incitative en faveur des bâtiment énergétiquement efficaces



3. PROMOTION ET COMMUNICATION

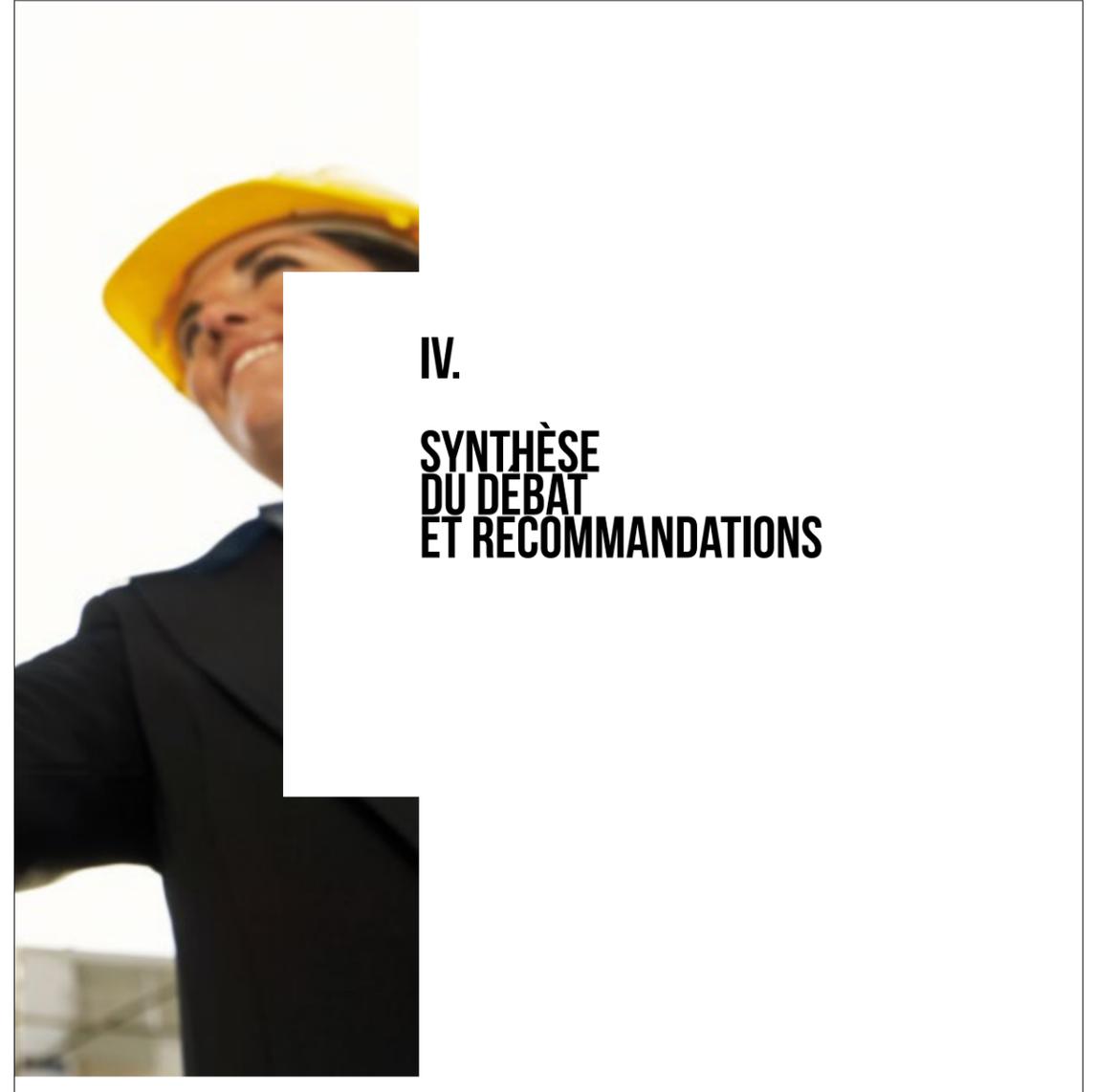
Développer les outils de financement pour mettre en place des incitatifs :

- Associer les banques et adapter les crédits.
- Développer les partenariats « publics-privés ».
- Faciliter l'accès aux financements internationaux.

Pérenniser le marché du bâtiment efficace :

- Contrôler la qualité des réalisations.
- Promouvoir l'amélioration continue à travers des labels et certifications.
- Mettre en place des mécanismes d'évaluation, de capitalisation, de partage de l'information et de gestion des connaissances.
- Il me semble nécessaire de mettre en place un organe ou un système de contrôle des travaux de construction à terminaison : conformité aux normes et standards demandés par la loi, disponibilité des labellisations pour les matériaux utilisés et des certifications pour les acteurs impliqués, Ce contrôle complet doit pouvoir libérer/autoriser l'usage du bâtiment construit.

- Mettre en place des programmes d'information et de démonstration, de campagne publicitaire dédiée, d'interventions d'experts sur les médias...
- Mise en avant de la thématique au niveau des émissions de télévision dédiées à la décoration, à la famille ...
- Mise à disposition du « livret vert » au moment de la remise des clés aux nouveaux propriétaires.
- Affichage de la « charte du bâtiment » dans les immeubles.
- Mise en place de mécanismes de veille sur les besoins des consommateurs.



**IV.
SYNTHÈSE
DU DEBAT
ET RECOMMANDATIONS**

1. LES PROJETS EN COURS SONT SOUVENT SUPPORTÉS PAR DES SUBVENTIONS INTERNATIONALES.

- Les impacts sont prometteurs en termes d'économies. Les surcoûts sont variables d'un projet à un autre. Les données restent cependant à fiabiliser.
- Les projets ont souffert d'un manque d'expertise et d'expériences (BET, entreprises).
- Un fort besoin d'accompagnement dans le choix des matériaux est souligné par les opérateurs. La réponse pourrait être la désignation d'une partie (entité publique) qui aide les professionnels dans le choix des matériaux et des technologies et l'établissement de fiches techniques pour les matériaux et équipements.

2. L'ENVIRONNEMENT NATIONAL EST FAVORABLE AUX DÉMARCHES D'EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE DANS LE BÂTIMENT. IL EST RECOMMANDÉ DE PRENDRE EN CONSIDÉRATION DANS L'APPROCHE STRATÉGIQUE CE QUI SUIT :

- Considérer les spécificités locales et éviter de nécessairement transposer des modèles étrangers.
- Miser sur les moyens intellectuels, comme levier de développement de l'efficacité énergétique, préalablement à l'investissement financier.
- Etablir des nouveaux modèles économiques et financiers permettant d'absorber les deltas-coûts inhérents à la mise en œuvre de l'efficacité énergétique bâtiment afin d'impulser l'investissement dans ce secteur
- Adopter une approche globale de durabilité. Approche qui soit adaptée à notre contexte et à même d'ériger l'efficacité énergétique en tant que levier de développement réel.
- Prendre en considération l'enjeu de portage politique par les élus de la politique d'efficacité énergétique et de développement durable de façon globale.
- Développer un modèle combinant architecture bioclimatique et équipements efficaces.
- Revisiter le patrimoine qui peut être une source d'enseignements.
- Développer les mécanismes à même de permettre l'implication des 80 % d'auto - construction pour assurer un effet de diffusion significatif.

22

3. PLUSIEURS INITIATIVES ISOLÉES ONT ÉTÉ LANCÉES EN MATIÈRE DE FORMATION ET DE FORMATION CONTINUE

Dans le domaine de l'efficacité énergétique dans le bâtiment : projets de l'OFPPPT, Jiha Tinou, Ecole Supérieure de Salé, REUNET.... Ces initiatives restent cependant peu médiatisées. Il est recommandé d'œuvrer pour l'intégration des actions de formation dans une démarche globale à rapprocher également des besoins des opérateurs du secteur.

Cette approche gagnerait à prendre en considération ce qui suit :

- Les enjeux de la formation dans le domaine en question dans un contexte de manque d'experts formateurs et avec de très faibles budgets dédiés à la formation au niveau des administrations notamment. Ces contraintes pourraient trouver une réponse via des conventions avec les établissements de formation, le recours aux réseaux académiques existants et leur renforcement.
- La revue de la loi de l'urbanisme doit permettre de donner un poids important à la question de l'efficacité énergétique et du développement durable en général. Cette évolution devrait faciliter la généralisation de la formation au sein des administrations concernées.
- L'importance de la mise en réseau et échanges entre les entreprises et les établissements de formation et de recherche.

4. LEVIERS DE DÉVELOPPEMENT INDUSTRIEL DE LA FILIÈRE :

- Les évolutions réglementaires en cours permettront de doter à court terme le secteur d'un cadre global et cohérent. Toutefois, les aspects opérationnels restent à définir notamment en termes d'incitatifs, de financements dédiés et de modalités de partenariat public privé.
- Nécessité d'incitatifs et d'actions de promotion pour élargir le marché et lancer la dynamique en faveur de l'efficacité énergétique dans le bâtiment.
- Miser sur l'innovation via notamment les démarches partenariales avec les universités et centres de recherche.
- Encourager le développement de la production industrielle locale via des incitations.
- Renforcer la réglementation et les normes du secteur de façon globale pour accélérer la dynamique industrielle :
- Standardisation des dimensions des ouvertures,
- Généralisation des fiches technique des produits et matériaux de construction.
- Instaurer des mécanismes de contrôle.

23



Annexe n°3 : Processus de gestion des réclamations des clients

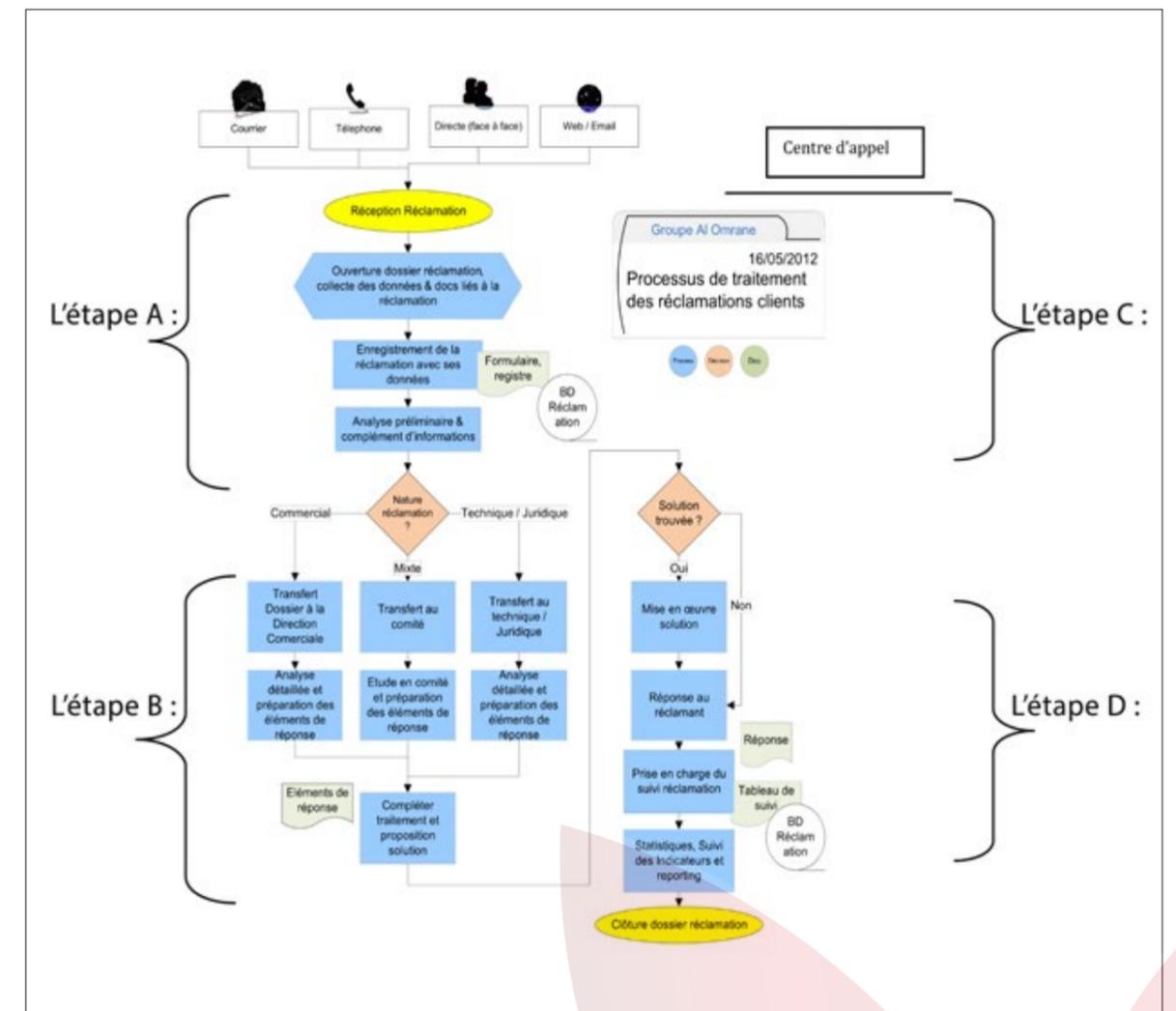


INSTITUT CDG
 معهد صندوق الائحة والتمويل
 Espace Les Patios, Avenue Ennakhil, Hay Riad, Rabat - Maroc

al omrane
 Holding d'Aménagement Al Omrane
 Rue Boundouq, Mail Central, Hay Riad 10100, Rabat - Maroc

NOVEC
 Immeuble NOVEC, Park Technopolis, 11 100, Sala El Jadida, Rabat-Salé - Maroc

EY
 Ernst & Young
 37, Boulevard Abdellatif Benkaddour, 20050 Casablanca - Maroc



Annexe n°4 : Liste des responsables DD et MOS

1- Liste des responsables DD

SOCIETES FILIALES	NOM-PRENOM
MEKNES	Amal BENTABET
AL BOUGHAZ	Mohammed OUMLANI
BENI MELLAL	Abderrahim KANOUT
TAMESNA	Hicham LAHLOU
MARRAKECH	Mohamed LAFDALI
CASABLANCA	Ouafâe KADIRI
CHRAFATE	Farah ARHARBI
TAMANSOURT	Nabil BOUMERT
AGADIR	Khadija ALEM
FES	Mohammed BENABOUD
RABAT	Abdellah YAMOUL
OUJDA	Reda MAHMAJ
LAKHYAYTA	Zainab LABBASSI
AL JANOUB	Mohamed DAOUD
Ag. MOHAMMEDIA	Meriem kabbaj

2- Liste des responsables MOS

SOCIETES FILIALES	NOM-PRENOM	QUALITÉ
MEKNES	ZAHRAOUI Mounia	Responsable MOS D.COMMERCIAL N2
	TAZI Nouzha	Responsable MOS D.COMMERCIAL N2
AL BOUGHAZ	EL QUANDIL Najim	Responsable MOS D.COMMERCIAL N2
TAMESNA	TABYAOUI EL Mostapha	CHEF DE DIVISION MOS
MARRAKECH	EL OUAFI Fayçal	Responsable MOS
CASABLANCA	LAMJED Khadija	D.MOS N3-UGP CASA EST
	EL BIED Hassan	D.MOS N2 - UGP CASA EST
	HILMY Atika	D.MOS N1 - UGP CASA CENTRE OUEST
	BOUYA AHMED ABDELKHALEK	DELEGUE MOS 1
	SAIDI Hanane	CADRE MOS - UGP CASA EST
CHRAFATE	EL MOUTAOUKIL Mahamed	D. COMMERCIAL N3
RABAT	LAASSABI Rachid	D.COMMERCIAL N2 MOS A L'UGP TEMARA



PIDS	: Pôle Ingénierie et Développement Social
PNAP	: Plan National d'Actions Prioritaires
PORH	: Pôle d'Organisation et Ressources Humaines
PV	: Photovoltaïque
RH	: Ressources Humaines
RTBM	: Réglementation Thermique Marocaine dans le Bâtiment
SA	: Systems, Applications and Products for data Processing
SAO	: Société Al Omrane
VN	: Villes Nouvelles
VSB	: Villes Sans Bidonvilles
ZUN	: Zone d'Urbanisation Nouvelle

Liste des tableaux :

Tableau n°1	: Catégorisation des filiales pour la mise en œuvre du PGES	13
Tableau n°2	: Avancement du programme VSB, année 2013	20
Tableau n°3	: Les dispositifs ASP encore actifs en 2013	22
Tableau n°4	: Relation du GAO avec ses parties prenantes	28

Liste des figures :

Graphe n°1	: Répartition des collaborateurs au sein du HAO	7
Graphe n°2	: Répartition des femmes aux postes de responsabilité au HAO	7
Graphe n°3	: Parcelles produites par mode d'intervention	7
Graphe n°4	: Unités mises en chantier	7
Graphe n°5	: Unités achevées	8
Graphe n°6	: taux moyen de formation du personnel du GAO	9

Liste des photos :

Photo n°1	: Entrée principale du siège social de la SAO El Boughaz	25
Photo n°2	: Opération « Rihane » Ville nouvelle Lakhyayta	25

Liste des annexes :

Annexe n°1	: Bilan des actions du PGES	29
Annexe n°2	: Actes du Focus groupe « efficacité énergétique dans le bâtiment »	35
Annexe n°3	: Processus de gestion des réclamations des clients	41
Annexe n°3	: Liste des responsables DD et MOS	43

Liste des acronymes

ADEREE	: Agence nationale pour le Développement des Energies Renouvelables et de l'Efficacité Energétique ;
ADS	: Agence de Développement Social
AEU	: Approche Environnementale de l'Urbanisme.
AFD	: Agence Française de Développement
AGIRH	: Application de Gestion Intégrée des Ressources Humaines
AMO	: Assistance à Maitrise d'Ouvrage
ASP	: Accompagnement Social des Projets
CEEB	: Code d'Efficacité Energétique dans le Bâtiment
CGEM	: Confédération Générale des Entreprises du Maroc
CSS	: Contribution Sociale de Solidarité
DD	: Développement Durable.
DEPP	: Direction des Etablissements et Entreprises Publics
ECS	: Eau Chaude Sanitaire
EEP	: Etablissements et Entreprises Publiques
ENA	: Ecole Nationale d'Architecture.
FSH	: Fond de Solidarité Habitat
GAO	: Groupe Al Omrane
GIZ	: Gesellschaft für International Zusammenarbeit
HAO	: Holding d'Aménagement Al Omrane
HQE	: Haute Qualité Environnementale.
MEF	: Ministère de l'Economie et des Finances
MHU	: Ministère de l'Habitat et de l'Urbanisme
MHPV	: Ministère de l'Habitat, et de la Politique de la Ville
MOS	: Maitrise d'Ouvrage Social
ONG	: Organisme Non Gouvernementale
PGES	: Plan de Gestion Environnemental et Social



Conception et coordination:

Direction Développement Durable du Pôle Ingénierie et développement social lamia el kadiri directrice, bahaa benouahoud responsable de l'entité développement durable, Said Kourar, responsable de l'entité sociale.

Rédaction : Direction du développement durable et qualité .

Réalisation : Direction de la communication Fatema Mossadeq directrice communication institutionnelle, Hasna Raissouni chargée de mission, Salma Badour responsable communication interne.

Photos : salma badour, said KOURAR, Mustapha Benabidi.

Remerciements à toutes les entités du HAO et toutes les filiales du groupe Al Omrane et notamment aux responsables développement durable du groupe et les chargés MOS (voir liste en annexe), et à toutes les personnes ayant contribué à l'élaboration de ce document.