

STRATEGIE ET PLAN DE COMMUNICATION PNDM

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

SOMMAIRE

ACRONYMES.....	3
1 INTRODUCTION	5
2 OBJET DE L'ETUDE	6
3 CONSISTANCE DE LA MISSION	7
4 CHAPITRE I : LA REFORMES DU SECTEUR DES DÉCHETS MÉNAGERS ET ASSIMILÉS AU MAROC.....	9
4.1 PROGRAMME NATIONAL DE GESTION DES DECHETS MENAGERS ET ASSIMILES (PNDM).....	9
4.2 RENFORCEMENT DU CADRE LEGAL	10
4.3 ASPECTS INSTITUTIONNELS	13
4.4 PROFESSIONNALISATION ET PARTICIPATION DU SECTEUR PRIVE	13
4.5 APPUIS FINANCIERS	14
4.6 MECANISMES POUR UN DEVELOPPEMENT PROPRE «MDP» :	15
4.7 ASSISTANCE TECHNIQUE	15
5 CHAPITRE II : AUDIT DES ACTIONS DE COMMUNICATION ET DE SENSIBILISATION ENGAGEES EN MATIERE DE GDMA	17
5.1 APPROCHE ADOPTEE	17
5.1.1 Mode de déroulement des enquête	17
5.1.2 Mode d'échantillonnage.....	17
5.1.3 Guide d'enquête	18
5.2 PRESENTATION DES RESULTATS DE L'ENQUETE.....	19
5.2.1 COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE EN APPUI AUX PROJETS/PROGRAMMES DE GESTION DES DECHETS SOLIDES	20
5.3 COMMUNICATION GRAND PUBLIC	26
5.3.1 PROGRAMME « Eradication des sacs en plastique ».....	27
5.3.2 PROGRAMME « Plages Propres » et « Pavillon Bleu »	29
5.3.3 PROGRAMME DES DELEGATAIRES.....	30
5.3.4 Autres actions.....	30
5.4 ACTIONS D'INFORMATION, D'EDUCATION ET DE COMMUNICATION (IEC).....	31
5.5 ACTIONS DE COMMUNICATION RELATIVES AU TRI- VALORISATION- RECYCLAGE.....	34
6 CHAPITRE IV : FACTEURS INFLUENÇANT L'EXECUTION, ET LA PERFORMANCE DES ACTIONS MENEES	35

STRATEGIE ET PLAN DE COMMUNICATION PNDM

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

6.1	UNE COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE PEU RECURRENTE.....	36
6.2	UNE COMMUNICATION DE MASSE PONCTUELLE.....	37
6.3	UNE FAIBLE CONCERTATION AVEC LES RELAIS.....	37
6.4	SUPPORTS ET CANAUX DE COMMUNICATION	38
6.5	ABSENCE DE SUIVI ET D’EVALUATION.....	39
CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS		40

STRATEGIE ET PLAN DE COMMUNICATION PNDM

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

ACRONYMES

APC : Association Professionnelles des Cimentiers

BM : Banque Mondiale

DGCL : Direction Générale des Collectivités Locales (Ministère de l'Intérieur)

DSM : Déchets solides ménagers ou secteur des déchets solides ménagers

FEC : Fonds d'Equipement Communal

GDS : Gestion des déchets ménagers et assimilés

GIDS : Gestion intégrée des déchets ménagers et assimilés

GIZ : Agence de Coopération Allemande

GIZ-PGPE : Agence de Coopération Allemande- Programme de Gestion Pour l'Environnement

MDP : Mécanisme pour un Développement Propre

MI : Ministère de l'intérieur

PGPE : Programme de Gestion et de Protection de l'Environnement

PNDM : Programme National de Gestion des Déchets Ménagers et assimilés

SEEE : Secrétariat d'Etat chargé de l'Eau et de l'Environnement

WWF : Première organisation mondiale de protection de la nature

Across The Waters : Organisation Non Gouvernementale destinée à la protection des ressources hydriques

COOPI: Cooperazione Internazionale : Organisation Non Gouvernementale (ONG),

Remerciements

Ce rapport a été conçu à l'initiative du SEEE, du MI et de la Banque Mondiale. Il a bénéficié, à toutes ses étapes, des conseils, des orientations et des remarques constructives de Monsieur Jaafar Fria, Spécialiste Senior en Gestion des Déchets Solides et Chargé du Projet, Banque Mondiale.

Ce rapport n'aurait pu être réalisé sans l'appui de Monsieur Benaceur Ourkia, chef de la division de l'environnement à la direction de l'Eau et de l'Assainissement (DGCL, Ministère de l'Intérieur) et de ses collaborateurs, notamment Mme Limia Ouazzani, et Mr Zakari.

Au cours de sa réalisation, de nombreuses informations et orientations ont été fournies par Monsieur Ben Yahya Directeur de la coopération et de la communication et ses collaborateurs, spécialement Monsieur Kaoukabi, chef de division de communication et Melle Bouchouata Ouafae.

Nous avons aussi bénéficié de l'appui des responsables de la direction de la surveillance, notamment Monsieur Ajir, responsable de la division « sol et déchet » et de ses collaborateurs.

Ce rapport a bénéficié des données et des recommandations pertinentes fournies par l'équipe de la Fondation Mohammed VI, notamment Monsieur Taleb et Mme Hilali. Et de Monsieur Idghiri de la GIZ, composante PGPE TANGER ainsi que de nombreuses autres personnes ressources.

Ont contribué à l'enrichissement de ce rapport, les communes et délégués interviewés : Pizzorno, Tec Med, Sita, SOS, et SEGEDEMA.

Ce rapport n'aurait pu être réalisé sans les avis pertinents communiqués par les responsables communaux : Tanger, Larache, Rabat, Tamara, Salé, Casablanca et autres.

Nous tenons à les en remercier.

I INTRODUCTION

Le présent rapport entre dans le cadre de la mise en place d'une stratégie de communication destinée à l'accompagnement de la réforme du secteur des déchets au Maroc, et ce en vue de promouvoir les actions menées ou prévues par le gouvernement marocain pour l'amélioration des services dédiés à la gestion des déchets et de consolider les efforts fournis par le gouvernement, les ONG et les organisations nationales et internationales dans le domaine de la gestion intégrée des déchets (GIDS) et de la préservation des milieux.

Ce rapport, dédié à l'examen des actions de communication et de sensibilisation sur la problématique des déchets, tente d'évaluer les actions réalisées et de mesurer l'impact des ces actions sur les différentes cibles. A cet effet, divers documents et sources d'information ont été exploités, notamment : le programme national de gestion des déchets ménagers et assimilés ; les actions de sensibilisation mises en œuvre par les acteurs publics et privés ; les programmes de formation, les sites web de diverses ONG et réseaux sociaux de communication ainsi que les rapports des organisations nationales et internationales participant à la mise en œuvre de cette réforme.

Communiquer autour du PNDM aura pour objectif d'amener les acteurs concernés, notamment les citoyens, à s'identifier, de plus en plus, à leur municipalité et de développer chez eux l'intérêt d'assumer leur devoir pour l'amélioration de leur environnement et de leur cadre de vie.

Dans la première partie de ce rapport, nous présentons les principales composantes de la réforme du secteur des déchets solides, notamment les aspects techniques, institutionnels, réglementaires et financiers.

Dans la deuxième partie, nous présentons les principales actions de communication engagées par les institutionnels, les concessionnaires et les ONG pour l'amélioration de la gestion des déchets ménagers et assimilés (GDMA).

La troisième partie de ce rapport décrit les constats ayant découlé de l'évaluation des actions de communication engagées en matière de gestion des déchets ménagers et assimilés par les institutionnels, communes, concessionnaires, ONG, etc.

Cette évaluation nous permettra de :

- **Connaitre les différents acteurs concernés par la gestion déchets :** Cette connaissance est un impératif dans la mesure où la gestion des déchets est l'affaire de tous : professionnels et citoyens. Il est donc primordial d'évaluer pour chacun des acteurs son profil, de connaître ses habitudes, son comportement, ses attitudes, ses préoccupations, ses opinions, ses motivations dans l'objectif de pouvoir communiquer avec lui et d'agir efficacement à ses attentes ;

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

- **Identifier les outils de communication utilisés :** L'analyse de ces outils de communication, est un élément capital dans la mise en œuvre de la stratégie de communication ;
- **Maitriser les écarts entre les résultats attendus des actions menées, et les impacts réellement ressentis par la cible** et ce à travers des audits menées auprès d'un échantillon d'acteurs concernés.

2 OBJET DE L'ETUDE

L'étude se déroulera, outre la phase de présentation de l'approche méthodologique détaillée, en quatre missions d'une durée globale de 18 mois.

- Mission 1 : Diagnostic et évaluation de la communication et de la sensibilisation dans le domaine de la gestion des déchets ménagers ;
- Mission 2 : Elaboration du programme de communication et de sensibilisation
- Mission 3 : Animation de l'atelier de validation du programme de communication et de sensibilisation
- Mission 4 : Accompagnement pour la mise en œuvre de ce programme

Le présent rapport est le rapport de la mission 1

3 CONSISTANCE DE LA MISSION

Notre mission d'audit constitue un préalable à l'élaboration de la stratégie de communication. Son objectif étant d'analyser les actions de communication engagées et de définir les facteurs influençant l'exécution et les performances par rapport aux objectifs attendus.

Cette évaluation permettra de formuler un constat sur la pertinence des processus de communication adoptés, en vue de proposer des orientations ou des pistes d'amélioration pour une communication ajustée aux objectifs escomptés par la nouvelle réforme relative à la gestion des déchets ménagers et assimilés.

Pour ce faire le rapport est scindé en 4 chapitres :

- **Chapitre I** : Ce chapitre présente le cadre général dans lequel s'insère la réforme du secteur des déchets solide, notamment les aspects techniques, le processus de mise en place du cadre institutionnel de la réforme avec une mise en exergue du rôle des collectivités locales en tant qu'opérateur central ;
- **Chapitre II** : Décrit l'approche méthodologique adoptée pour l'évaluation des actions de communication menées pour l'amélioration de la gestion des déchets ;
- **Chapitre III** : Ce chapitre présente les actions de communication menées pour la sensibilisation sur la gestion des déchets ménagers et assimilés avec un focus sur les outils de communication utilisés, la caractérisation des groupes cibles directs et intermédiaires, la récurrence et la portée des actions, ainsi que les objectifs escomptés ;
- **Chapitre IV** : Ce chapitre d'évaluation des actions de communication menées met le doigt sur les facteurs influençant la communication et la performance des actions et présente les enseignements tirés de l'analyse des actions menées. Il propose en outre des voies d'amélioration pour la communication autour de gestion des déchets ménagers et assimilés.

STRATEGIE ET PLAN DE COMMUNICATION PNDM

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS



4 CHAPITRE I : LA REFORMES DU SECTEUR DES DÉCHETS MÉNAGERS ET ASSIMILÉS AU MAROC

Depuis quelques années, le Maroc fait face à une augmentation de la quantité des déchets solides, due à la croissance démographique, leur concentration urbaine et l'amélioration de leur niveau de vie.

En 2006, le taux de collecte a été estimé à hauteur de 70% dans les centres urbains, tandis que la mise en décharge ne dépassait guère 13% et se faisait de façon non contrôlée au niveau des décharges sauvages (environs 300 sur le territoire national). Cet état de fait a été à l'origine d'impacts considérables aussi bien sur le plan hygiénique, qu'environnemental. A ces insuffisances observées dans la collecte et l'élimination, s'ajoutaient les problèmes spécifiques liés au recyclage.

Conscient de l'ampleur et de la complexité de cette problématique, le Département de l'Environnement a accordé un intérêt particulier à la question de la préservation de l'environnement et a placé la réforme du secteur des déchets au cœur de ces priorités. Cette réforme représente aujourd'hui un véritable enjeu tant financier, en raison de l'augmentation des coûts de traitement des déchets, qu'environnemental, avec l'impact que cela engendre sur le cadre de vie des populations.

Dans ce cadre, un ensemble de mesures d'ordres juridiques, réglementaires, techniques, financières et organisationnelles ont été entreprises pour assurer une GIDS.

Notamment :

- Septembre 2006 : L'élaboration du 1^{er} Programme National de gestion des Déchets Ménagers et assimilés, baptisé PNDM ;
- Décembre 2006 : L'adoption de la loi 28.00 relative à la gestion des déchets solides ;
- 2008 : L'appui technique et financier à l'action municipale pour l'amélioration et la professionnalisation des services de collecte des déchets : Gouvernance du secteur, soutien des services ;
- 2010 : Une meilleure prise en charge des dimensions environnementales et sociales et mise en place d'une stratégie de sensibilisation et de communication.

4.1 Programme National de gestion des Déchets Ménagers et assimilés (PNDM)

Le PNDM s'assigne un horizon de quinze ans et escompte comme objectifs :

- Atteindre un taux de collecte dans le milieu urbain de 90% en 2014 et 100% en 2020 ;
- Réaliser des décharges contrôlées des déchets ménagers et assimilés au profit de toutes les communes et centres urbains pour un taux de 100% à l'horizon 2020 (à raison d'une décharge contrôlée au plus par province) ;
- Fermer les décharges sauvages ne pouvant être réhabilitées (260 décharges) ;

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

- Réhabiliter les décharges sauvages pouvant être exploitées (40 décharges) ;
- Organiser et développer la filière de « tri-recyclage-valorisation » avec des actions pilotes de tri à la source, pour atteindre un taux de recyclage de 20% à l'horizon 2014;
- Moderniser le secteur de gestion des déchets par la professionnalisation du secteur (renforcement des capacités des acteurs, mise en place des systèmes de contrôle et de surveillance pour le suivi) ;
- Sensibiliser et former les acteurs concernés par la problématique des déchets ménagers.

Par la mise en place du PNDM, les retombées socioéconomiques et environnementales seront ressenties en matière de :

- Préservation de l'environnement ;
- Amélioration des conditions d'hygiène et de santé des populations ;
- Promotion des activités économiques et de création d'emplois ;
- Développement touristique ;
- Valorisation des déchets par le développement des filières de recyclage des déchets.

4.2 RENFORCEMENT DU CADRE LEGAL

Avec l'adoption de la loi 28-00 sur la gestion des déchets solide en Décembre 2006, le gouvernement marocain a mis en place l'assise juridique permettant :

- La planification et l'organisation de la collecte, du transport, du stockage, du traitement des déchets et de leur élimination de façon écologiquement rationnelle ;
- La valorisation des déchets par le réemploi, le recyclage ou toute autre opération visant à obtenir, à partir des déchets, des matériaux réutilisables ou de l'énergie ;
- La planification nationale, régionale et locale en matière de gestion et d'élimination des déchets ;
- L'information du public sur les effets nocifs des déchets, sur la santé publique et l'environnement ;
- La mise en place d'un système de contrôle et de répression des infractions commises dans ce domaine.

La mise en œuvre de cette loi a été effective par la mise en place d'un certain nombre de décrets d'application, d'arrêtés et arrêts conjoints tels que :

- ✓ Décret n° 2-07-253 du 18 juillet 2008 portant classification des déchets et fixant la liste des déchets dangereux. Ce texte inventorie et classe les déchets, en fonction de leur nature et de leur provenance, dans un catalogue dénommé « Catalogue marocain des déchets ». En outre, Il fixe la liste des caractéristiques de danger des déchets.
- ✓ Décret n° 2-09-139 du 21 mai 2009 relatif à la gestion des déchets médicaux et pharmaceutiques qui a pour objet :

STRATEGIE ET PLAN DE COMMUNICATION PNDM

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

- la fixation des modalités de gestion des déchets médicaux et pharmaceutiques ;
 - la classification des déchets médicaux et pharmaceutiques en quatre catégories en fonction de leurs caractéristiques et leur nature en vue de faciliter leur gestion ;
 - la fixation des modalités selon lesquelles les déchets médicaux et pharmaceutiques sont triés, emballés et stockés ;
 - la fixation des modalités de délivrance de l'autorisation pour la collecte et le transport de ces déchets.
- ✓ Décret n° 2-09-284 du 8 décembre 2009 fixant les procédures administratives et les prescriptions techniques relatives aux décharges contrôlées ayant pour objet de fixer :
- les procédures d'ouverture, de transfert, de modification substantielle ou de fermeture des décharges contrôlées ;
 - les prescriptions techniques à respecter pour la mise en place de la décharge contrôlée en termes de choix du site et de son aménagement ;
 - les conditions d'exploitation de la décharge pour en garantir la sécurité, l'hygiène et la surveillance.
- ✓ Décret n° 2-09-285 du 6 juillet 2010 fixant les modalités d'élaboration du plan directeur préfectoral ou provincial de gestion des déchets ménagers et assimilés et la procédure d'organisation de l'enquête publique afférente à ce plan ayant pour objet de déterminer :
- les membres représentés à la commission consultative chargée d'examiner et de donner son avis sur le plan ;
 - les autorités gouvernementales chargées de définir les termes de références sur la base desquels sont définis les objectifs et le contenu du plan ;
 - la procédure d'organisation et de déroulement de l'enquête publique à laquelle ledit projet de plan est soumis.
- ✓ Décret n° 2-08-243 du 17 mars 2010 instituant la commission des polychlorobiphényles (PCB). Ce décret institue une « Commission des PCB » qui a pour mission de veiller au respect et à la mise en œuvre des clauses de la Convention de Stockholm.
- ✓ Décret n° 2-09-538 du 22 mars 2010 fixant les modalités d'élaboration du plan directeur national de gestion des déchets dangereux, ayant pour objet de déterminer :
- les membres représentés à la commission consultative chargée d'examiner et de donner son avis sur le plan ;

STRATEGIE ET PLAN DE COMMUNICATION PNDM

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

- les autorités gouvernementales chargées de définir les termes de références sur la base desquels sont définis les objectifs et le contenu du plan.
- ✓ Décret n° 2-09-683 fixant les modalités d'élaboration du plan directeur régional de gestion des déchets industriels, des déchets médicaux et pharmaceutiques non dangereux, des déchets ultimes, des déchets agricoles et des déchets inertes et la procédure d'organisation de l'enquête publique afférente à ce plan ayant pour objet de déterminer :
 - les membres représentés à la commission consultative chargée d'examiner et de donner son avis sur le plan ;
 - les autorités gouvernementales chargées de définir les termes de références sur la base desquels sont définis les objectifs et le contenu du plan ;
 - la procédure d'organisation et de déroulement de l'enquête publique à laquelle ledit projet de plan est soumis.

Par ailleurs, deux autres projets de décret sont assez avancés, ils pourront être adoptés au cours de 2011. Ils ont trait :

- ✓ aux mouvements transfrontières des déchets. Ce projet vise à :
 - fixer les modalités et les conditions d'octroi des autorisations d'importation, d'exportation et de transit des déchets ;
 - créer un comité national chargé d'examiner et de se prononcer sur les demandes d'importation, d'exportation et de transit des déchets ;
 - désigner l'autorité gouvernementale chargée de délivrer les autorisations d'importation, d'exportation et de transit des déchets après avis du comité national susmentionné.
- ✓ à l'incinération et la co-incinération des déchets. Ce projet de décret a pour objet de définir les procédures administratives applicables aux installations d'incinération et de co-incinération, ainsi que les exigences techniques et les valeurs limitent des émissions et des rejets issus de ces installations.

4.3 ASPECTS INSTITUTIONNELS

La loi n°78/00 portant sur la Charte communale, promulguée par le Dahir n°1.02.297 du 3 octobre 2002 et modifiée par le Dahir n°03.82 du 24 mars 2003 portant promulgation de la loi N°01-03, relative à l'organisation des communes, attribue à ces dernières la compétence en matière de création et de gestion des services publics locaux qui incluent les services de « collecte, transport, mise en décharge publique et traitement des ordures ménagères et des déchets assimilés ».

Les communes peuvent gérer leurs services directement, en régie directe ou autonome, ou en les confiant à des opérateurs professionnels au travers d'une gestion déléguée.

En vertu de l'article 37 de cette loi, le conseil communal « fixe dans le cadre des lois et règlements en vigueur, les taux des taxes, les tarifs des redevances et des droits divers perçus au profit de la commune ».

Les communes ou leurs groupements sont tenus d'établir, dans un délai fixé par voie réglementaire, un plan communal ou intercommunal de gestion des déchets ménagers et assimilés qui définit les opérations de pré-collecte, de collecte, de transport, de mise en décharge, d'élimination, de traitement et de valorisation et, le cas échéant, de tri de ces déchets.

Plusieurs Ministères interviennent dans le secteur des déchets ménagers et assimilés :

- Le Ministère de l'Intérieur / DGCL / Direction de l'Eau et de l'Assainissement, en tant que ministère de tutelle des collectivités locales, il fournit un appui technique et financier indispensable aux Communes.
- Le Ministère de l'Energie, des Mines, de l'Eau et de l'Environnement à travers le Secrétariat d'Etat Chargé de l'Eau et le département de l'environnement pour son rôle de coordination et planification.
- Le Ministère chargé des finances, à travers le receveur municipal, intervient à presque tous les stades du processus de mise en délégation : de l'étude des documents d'appel d'offres, au lancement de ces AO, de l'ouverture des plis, à l'attribution du contrat de délégation de gestion.

4.4 PROFESSIONNALISATION ET PARTICIPATION DU SECTEUR PRIVE

La volonté politique de faire du secteur privé un allié de taille pour l'amélioration de la GESTION DES DÉCHETS MÉNAGERS ET ASSIMILÉS est déjà traduite par la mise en place d'une stratégie opérationnelle de développement de la participation du secteur privé : Le fruit de ce partenariat est matérialisé au niveau local par la mise en œuvre de nombreux chantiers de professionnalisation, notamment dans les grandes villes. Elle s'est également accompagnée d'un développement du cadre réglementaire et normatif favorisant l'implication du secteur privé.

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

La participation du secteur privé est actuellement marquée par la présence d'une dizaine d'opérateurs privés présents sur le marché de la collecte et de la mise en décharge. Les principaux opérateurs sont des filiales marocaines de sociétés et de grands groupes européens de renommée internationale.

Près de 80% du marché actuel (collecte et mise en décharge) est détenu par quatre filiales des groupes internationaux. Sept sociétés détiennent près 96% du marché total actuel.

Le chiffre d'affaires annuel total pour les activités de collecte, de transfert et de mise en décharge est de 1,38 milliard de DH dont 1,2 milliard de DH (soit près de 88%) pour la collecte.

4.5 APPUIS FINANCIERS

Sur le plan financier, le budget alloué au (PNDM) est de 40 milliards de DH sur une période de 8 ans.

Ce budget est **réparti comme suit** :

- 71,8 % pour l'investissement et l'exploitation des services de collecte et de nettoyage
- 14,6 % pour la réalisation et l'exploitation de décharges contrôlées
- 6,3 % pour la réhabilitation des décharges existantes
- 3,5 % pour l'étude et maîtrise d'ouvrages
- 1,8 % pour le tri-recyclage-valorisation
- 1,8 % pour la communication, sensibilisation et formation

Les ressources financières allouées au (PNDM) sont **réparties comme suit** :

- Collectivités locales : 72,8 %
- Redevances : 11,6 %
- Etat : 8,8 %
- Dons (Coopération) : 4,0 %
- MDP : 2,7 %

Mais face aux contraintes liées principalement au faible taux de recouvrement des taxes et des redevances, ne dépassant pas 25% au niveau de certaines communes, des mécanismes d'appui financiers sont mis en place par le gouvernement pour l'accompagner des collectivités locales dans le processus d'amélioration de la gestion des déchets ménagers et assimilés. Il s'agit de Fond d'Equipement Communale (FEC), qui peut consentir des prêts pour le développement dans le cadre du mécanisme pour un développement propre «MDP» .

4.6 MECANISMES POUR UN DEVELOPPEMENT PROPRE «MDP» :

L'approche programmatique a été adoptée pour permettre une meilleure optimisation des ressources financières et techniques liées au développement des projets MDP. Ce mécanisme MDP, représentent des compléments de financement importants pour les collectivités locales qui veulent investir dans ce projet visant la réduction des émissions de Gaz à Effets de Serre par le captage et la combustion des biogaz émanant des déchets municipaux. En échange des réductions de gaz constatées, un volume équivalent d'Unités de Réductions d'Emissions Certifiées (URCES) leur est délivré. Les collectivités locales pourront alors vendre ces unités sur le marché carbone.

Plusieurs projets MDP sont en cours d'instruction dans le secteur des déchets au Maroc. Une première activité relative à la récupération et la valorisation du biogaz de la décharge d'Oum Azza, a été approuvée lors de la 10^{ème} Session du Conseil National du MDP tenue au mois de juillet 2010.

4.7 ASSISTANCE TECHNIQUE

En vue d'instaurer sa politique de mise à niveau du secteur des déchets solides, le Maroc est accompagné par plusieurs coopérations internationales et bailleurs de fonds :

Banque Mondiale :

La Banque Mondiale accompagne le PNDM en mettant en place un programme d'appui technique et financier assurant le cadrage et l'opérationnalisation du PNDM. Cet appui vise :

- L'élaboration des modalités de mise en œuvre, de suivi et d'évaluation du PNDM ;
- L'assistance technique dans l'identification des options pour l'amélioration de la pérennité financière du secteur (en collaboration avec l'KFW) ;
- La mobilisation d'un don pour le développement de stratégie en matière PSP dans le secteur déchets ;
- L'accompagnement social (avec la GIZ et PNUD) ;
- Les aspects en matière de communication et de sensibilisation.

Dans le but de mobiliser des ressources financières additionnelles dans le cadre du PNDM, la Banque Mondiale a développé un Partenariat avec le FEC pour accompagner les Collectivités Locales dans la conception, la préparation et la mise en œuvre d'un programme d'activités MDP (PoA) (ou projet MDP programmatique) qui vise à réduire les émissions de GES produit au niveau des décharges publiques et générer des crédits carbone en vue de les commercialiser sur le marché international du carbone.

PNUD (programme des Nations Unis pour le développement):

Le PNUD a entrepris une série de projets et de programmes s'inscrivant dans le domaine de la Gestion des Déchets Solides, dont :


STRATEGIE ET PLAN DE COMMUNICATION PNDM

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

- L'assistance sociale des récupérateurs des déchets ;
- Le renforcement des capacités nationales relatives au MDP ;
- Le renforcement du programme de Partenariat avec les Associations Actives dans le Domaine de l'Environnement et du Développement Durable.

Coopération technique allemande (GIZ):

La GIZ a initié en collaboration avec les collectivités locale et les départements ministériels concernés un programme important de gestion et de protection de l'environnement PGPE. Ce programme traduit la continuité d'engagement de la coopération technique allemande en matière de gestion et de protection de l'environnement au Maroc.



5 CHAPITRE II : AUDIT DES ACTIONS DE COMMUNICATION ET DE SENSIBILISATION ENGAGEES EN MATIERE DE GDMA

5.1 APPROCHE ADOPTEE

Cette section du rapport présente la démarche adoptée pour l'évaluation des actions de communication et de sensibilisation, engagées ou en cours de réalisation. En d'autres termes, il s'agit de recenser les principales actions de communication et de sensibilisation menées pour l'amélioration de la GDMA, de les passer au travers d'un prisme d'analyse du point de vue de la communication et de diagnostiquer les démarches y afférentes, les modes opératoires, la récurrence, ainsi que les outils adoptés et les retombés sur la cible. Cette évaluation des actions de communication et de sensibilisation déjà engagées permettra de formuler un constat sur la pertinence des actions menées en vue de proposer des orientations ou des pistes d'amélioration pour une communication ajustée aux objectifs escomptés par le PNDM.

5.1.1 Mode de déroulement des enquête

L'enquête de terrain est passé par une première phase d'entretiens qualitatifs **auprès d'un échantillon représentatif** d'acteurs impliqués directement ou indirectement dans la gestion des déchets, suivi d'une phase de collecte et d'analyse des programmes, discours, opinions, points de vue, pratiques communicationnelles... Pour ce faire, une série d'entretiens a eu lieu avec les personnes ressources selon un guide d'entretien permettant de cerner les besoins de chacun et connaître leurs véritables attentes relatives aux comportements souhaités de leurs administrés pour l'amélioration de la GDS.

5.1.2 Mode d'échantillonnage

L'échantillonnage a été effectué à partir de l'identification des principaux acteurs agissant dans la chaîne de gestion de déchets allant de la production et la collecte, à la mise en décharge. Ainsi, et en se basant sur l'analyse du cadre institutionnel, organisationnel et réglementaire, les acteurs directs ont été classés en trois groupes :

- Groupe 1 / Les décideurs : Institutionnels en charge du PNDM notamment le Ministère de l'Intérieure, le SEEE et les communes ;
- Groupe 2 / Les professionnels : Concessionnaires ;
- Groupe 3 / Les groupes de pression : Association et ONG ayant pour but l'éducation environnementale.

La taille de l'échantillon a été déterminée en fonction d'un nombre de critères en rapport avec :

- Le degré d'intervention ;
- La participation aux actions de communication et de sensibilisation ;
- Le mode de gestion actuel (privé ou public) ;
- La mise en place des projets de recyclage et de valorisation ;
- La taille des communes.

STRATEGIE ET PLAN DE COMMUNICATION PNDM

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

Les acteurs interviewés sont reportés ci-après :

Communes	ONG et Associations	Concessionnaires
Salé	Fondation Mohammed VI	PIZZORNO
Témara	Enda	SITA
Tanger	Aesvt	TECMED
Larache	GIZ	VEOLIA SOS

5.1.3 Guide d'enquête

Pour des raisons d'homogénéités, le recueil des réponses lors des audits a été effectué par le biais des questionnaires ciblés et pertinents capables d'engendrer des réponses directes et quantifiables en relation avec la problématique liée à la GDMA et les objectifs PNDM.

Selon les spécificités des différents groupes cibles, deux questionnaires ont été réalisés :

- Questionnaire « communal » ;
- Questionnaire « concessionnaire ».

Selon la cible, ces questionnaires traitaient les volets suivants :

Volet 1 : Etat de la GDMA

Ce volet a un double objectif, d'une part la maîtrise de la situation actuelle en termes de gestion des déchets et d'autre part la collecte des avis des personnes enquêtées sur les améliorations à apporter aux conditions de collecte, de mise en décharge, d'information, de formation et sensibilisation.

Volet 2 : Identification des actions de communication engagées

Ce volet vise la connaissance des actions menées par les acteurs concernés dans le domaine de la GDMA tout en mettant en exergue :

- La consistance : formation, information ou sensibilisation ;
- La nature de la cible visée ;
- La durabilité et la fréquence de l'action ;
- La nature et la pertinence des supports utilisés ;
- La répercussion des canaux sollicités (TV, radio, presse écrite) ;
- Les partenaires et les acteurs relais.

Volet 3 : Connaissance du PNDM

Cette partie du questionnaire vise la maîtrise du degré de prise de conscience et d'adhésion de la cible aux objectifs du PNDM et ce par la mesure du niveau de priorité accordé par la cible à l'amélioration de la situation de gestion des déchets.

5.2 PRESENTATION DES RESULTATS DE L'ENQUETE

En matière de sensibilisation pour l'amélioration de la gestion des déchets ménagers et assimilés, les actions menées sont synthétisées ci-après par type de cible :

- La communication visant le public institutionnel : Elle englobe toutes les actions d'information et de formation destinées aux acteurs institutionnels nationaux et régionaux.
- La communication visant le grand public : comprend toutes les actions de communication s'adressant au grand public et aux citoyens concernés par la gestion des déchets. Cette communication regroupe les actions de stimulation, de motivation et donne lieu à des manifestations regroupant des publics internes, externes ou mixtes.

Dans ce qui suit, on présentera une analyse par type de cible et par acteur, les actions de communication engagées en précisant :

- Le type de communication adoptée ;
- Les cibles visées (actives, intermédiaires, passifs) ;
- La consistance des messages ;
- La récurrence et la durée (court, moyen et long termes) ;
- Les supports et les canaux utilisés (audiovisuel, écrits et de relations publiques)
- Les objectifs escomptés.

5.2.1 COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE EN APPUI AUX PROJETS/PROGRAMMES DE GESTION DES DECHETS SOLIDES

Au Maroc, plusieurs campagnes de communication institutionnelles sur les déchets solides ont vu le jour, tantôt à l'échelle nationale que régionale. Ces actions de communication servent d'appui aux projets de développement et réformes menées par l'état marocain dans le secteur de l'environnement en général et des déchets en particulier.

5.2.1.1 VULGARISATION DE LA LOI

Parmi les premières actions de communication institutionnelle figure, celle en rapport avec le lancement du débat sur la loi relative à la gestion des déchets solides suivi par sa vulgarisation et ceci dans le cadre des ateliers d'information et de sensibilisation au profit des institutionnels, politiciens, ONG, médias et autres. Durant cette campagne de vulgarisation, plusieurs ateliers d'information et de sensibilisation ont été organisés au niveau régional (Sous massa, Tanger-Tétouan, Marrakech-Tensift et Oriental), ainsi qu'une rencontre nationale pour la discussion des textes de lois relatifs à la gestion des déchets solides en 2000.

Plusieurs supports de sensibilisation sur le thème ont été réalisés à cette occasion tels que : film institutionnel, panneau, guide de vulgarisation de la loi sur les déchets, dépliant, etc.

5.2.1.2 PROGRAMME TRIENNAL JICA

Les premières actions de communication grand public menées par le SEEE autour de la gestion des déchets ont eu lieu dans le cadre d'un projet triennal (95-98) mené en partenariat avec le Service de Coopération de l'Ambassade du Japon (JICA). Afin d'accompagner les réalisations techniques de ce projet, des actions pilotes de communication au profit de la population locale ayant pour objectif la sensibilisation sur l'importance de la préservation de l'environnement et sur la problématique liée à la gestion des déchets ont eu lieu au niveau des villes de Safi et d'El Jadida. Dans ce cadre, plusieurs supports de communication ont été édités (dépliant, documentaire, affiches...)

5.2.1.3 PROGRAMME DE GESTION ET DE PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT « PGPE »

Depuis 2006, le Secrétariat d'Etat chargé de l'Eau et de l'Environnement (SEEE) en collaboration avec la coopération technique allemande (GIZ), composante de Tanger, ont initié, dans le cadre du PGPE, un programme de sensibilisation sur la gestion des déchets et la protection de l'environnement urbain. Ces actions consistent en l'organisation des sessions d'**information, formation et de sensibilisation** au profit des institutionnels : Elus, ingénieurs communaux, institutions universitaires, leur permettant ainsi de s'approprier des principaux outils de gestion des déchets. Ces campagnes se sont déroulées sous forme d'atelier, de Workshop et de symposium, dont :

- Workshop Aménagement de la décharge : Mesures urgentes à entreprendre ;
- Symposium sous le thème : « Le recyclage des déchets solides » ;

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

Atelier de consultation autour du volet social de la réforme du secteur des déchets ménagers (SDM) ;

- Formation sur « la gestion intégrée des déchets solides - cas de la ville de Tanger » à l'institut de formation des techniciens horticoles paysagistes à Salé ;
- Formation et accompagnement à l'application du système de monitoring des prestations de propreté.

La 3^{ème} phase du PGPE, y compris la composante de formation, est déjà approuvée et signé par le SEEE et la GIZ.

5.2.1.1 PROGRAMME NATIONAL DE GESTION DES DECHETS MENAGERS ET ASSIMILES « PNDM »

Lors du lancement du PNDM, deux campagnes de communication institutionnelle ont été lancées par le SEE et MI. Ces campagnes se sont déroulées à l'échelle centrale sous forme de deux ateliers d'information au profit des institutionnels et des professionnels en charge du secteur de gestion des déchets.

Ces campagnes de lancement et d'évaluation du PNDM avaient pour but de vulgariser la nouvelle réforme du secteur des déchets et des outils réglementaires, techniques, organisationnels et financiers mis en place par le gouvernement pour la mise à niveau de ce secteur.

Au cours de ces journées de sensibilisation, le SEEE a ciblé tous les acteurs concernés : institutionnels, bailleurs de fonds, élus, concessionnaires, ONG, société civile, institutions universitaires, etc.

Les supports utilisés ont été de nature didactiques et audiovisuels, tels que :

- Dépliant de présentation du PNDM ;
- Panneau d'information ;
- Film institutionnel.

EN 2010, le Ministère de l'Intérieur en partenariat avec l'Office National de l'Eau Potable (ONEP), le Secrétariat d'Etat chargé de l'Eau et de l'Environnement (SEEE) et la Banque Mondiale, via la Direction de la Formation des Cadres administratifs et Techniques, en coordination avec Direction de l'Eau et de l'Assainissement), a **lancé un programme de formation**. Ce programme vise le développement des compétences du personnel des Collectivités Locales et le renforcement des capacités à mieux gérer leur rôle de contrôle et de supervision des performances des délégués

Le programme de formation **cible les** responsables chargés de la gestion des déchets ménagers au niveau des Collectivités Locales et escomptent comme principaux objectifs :

STRATEGIE ET PLAN DE COMMUNICATION PNDM

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

- Sensibiliser les élus locaux à la politique environnementale intégrant les dimensions sociale, écologique et économique dans la gestion des déchets ménagers ;
- Améliorer le savoir-faire des cadres techniques en matière de GDM, en leur permettant de s'approprier les principaux outils de gestion dans ce domaine ;
- Permettre aux cadres techniques relevant notamment des communes ayant délégué la GDM, de maîtriser les aspects de suivi et de contrôle des prestations de nettoyage et d'exploitation des décharges ;
- Faire profiter les cadres nationaux chargés de la GDM de la documentation technique, des outils de gestion et des applications développées ;
- Amélioration de la coopération intercommunale pour la GDMA.

Les thématiques traitées au cours de cette formation sont :

- Formation de formateurs dans le domaine de la gestion des déchets ménagers et assimilés ;
- Plan Directeur Provincial/ Préfectoral de Gestion des Déchets ;
- L'élimination des déchets ;
- Gestion des déchets ménagers et assimilés ;
- Systèmes de suivi et contrôle des prestations de collecte et nettoyage et d'exploitation des décharges. ;
- PNDM : Procédures d'appui aux Collectivités Locales en matière de GDM.

Ces formations sont renforcées par la mise en œuvre, en partenariat avec la GIZ, d'un certain nombre de Guide technique des bonnes pratiques destinés aux ingénieurs et techniciens des collectivités locales (aspect technique), ainsi qu'aux Présidents des conseils municipaux. Ces guides visent l'enrichissement des connaissances des responsables locaux en matière de gestion des déchets.

Il s'agit de :

- Guide de présélection du site des décharges contrôlées des déchets ménagers ;
- Guide de monitoring (en cours d'élaboration) ;
- Guide de plan directeur (en cours d'élaboration).

Une synthèse des principales actions de communication institutionnelle menées dans le cadre de la GDS est reportée ci-après :

STRATEGIE ET PLAN DE COMMUNICATION PNDM

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

Tableau 1 : Principales actions de communication institutionnelle:

ACTIONS	MISE EN ŒUVRE	CIBLE	ESPACE	SUPPORTS
VULGARISATION DE LA LOI	SEEE	Institutionnels et professionnels en charge du secteur de gestion des déchets Provinces	Ateliers de vulgarisation de la loi	<ul style="list-style-type: none"> • Brochures, • Guide de vulgarisation de la loi sur les déchets
VULGARISATION PNDM	SEEE	Institutionnels et professionnels en charge du secteur de gestion des déchets	Atelier de lancement	<ul style="list-style-type: none"> • Dépliant de présentation du PNDM • Panneau d'information • Film institutionnel
	SEEE	Institutionnels et professionnels en charge du secteur de gestion des déchets	Atelier d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Supports didactiques et audiovisuels, • dépliants de présentation du PNDM, • Panneau d'information
PROGRAMME TRIENNAL JICA	SEEE	Institutionnels et Professionnels 20 Provinces	Ateliers régionaux de consultation	<ul style="list-style-type: none"> • Lancement de la concertation autour du projet de lois
PROGRAMME METAP»	SEEE GIZ ERM - GKW	Participation de la communauté (Guide lignes, diffusion atelier national)	Guide régionaux sur la sensibilisation du public et	<ul style="list-style-type: none"> • Accompagnement de la réforme du secteur des déchets

STRATEGIE ET PLAN DE COMMUNICATION PNDM

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

PROJETS/PROGRAMMES GDS	MISE EN OEUVRE	CONSISTANCE	CIBLES	SUPPORTS	OBJECTIFS
PROGRAMME DE GESTION ET DE PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT « PGPE ».	SEEE GIZ	Information, formation, et sensibilisation institutionnels : Elus, ingénieurs communaux, institutions universitaires	Elus cadres techniques des communes	d'atelier, Workshop et de symposium, dont : Guide de présélection du site des décharges contrôlées des déchets ménagers, Guide de monitoring (en cours), Guide de plan directeur (en cours)	s'approprier des principaux outils de gestion des déchets.
	Ministère de l'Intérieur, ONEP, SEEE, Banque Mondiale	Formation de formateurs dans le domaine de la gestion des déchets ménagers et assimilés	Elus cadres techniques des communes	ATELIERS	Appui aux Collectivités Locales en matière de GDM Sensibilisation des élus locaux à la politique environnementale intégrant les dimensions sociale, écologique et économique dans la gestion des déchets ménagers.

STRATEGIE ET PLAN DE COMMUNICATION PNDM

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

Tableau 2 : Programme de formation PNDM au profit des acteurs locaux et régionaux

Composante	Effectif des bénéficiaires	Nombre d'actions	Nombre de jours de formation
Formation de formateurs	20	2 actions	10 journées
Formation des cadres des CL	240	12 Actions	38 journées
Ateliers régionaux	1 280	16 ateliers	16 journées (1j/Région)
Total	1 540	14 Actions de formation 16 ateliers de sensibilisation	64 journées

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

5.3 COMMUNICATION GRAND PUBLIC

Les actions de sensibilisation sur la GDS destinées au grand public sont menées par :

- Le SEEE et ses partenaires publics et privés avec l'appui de la GIZ (dans le cadre du PGPE) ;
- Les ONG (fondation Mohamed VI, AESVT) ;
- Les délégués.

Ces actions ont pour objectifs :

- D'informer le citoyen sur la problématique des déchets au Maroc ;
- D'ancrer l'éducation à l'environnement dans le cursus scolaire et en faire un projet sociétal ;
- De sensibiliser aux enjeux environnementaux ;
- De promouvoir les pratiques de Gestion Ecologique.

Parmi les principales actions de communication de masse menées figurent :

- Campagnes d'élimination des sacs en plastique ;
- Campagne : Bondif MEDIA ECOLOGIA, radio ;
- Campagne de plage propre ;
- Les actions de communication menées par le délégué.

5.3.1 PROGRAMME « Eradication des sacs en plastique »

La réforme du secteur des déchets, a été marquée par l'application de l'arrêté conjoint du 4 septembre 2009 du Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies et du Ministère de l'Energie, des Mines, de l'Eau et de l'Environnement, qui rend, obligatoire l'application de la norme NM 11.4.050 concernant les sacs en plastique qui devront dorénavant «être exempts de matière colorante noire» et l'entrée en vigueur dès le 1^{er} janvier 2011, de la loi qui prévoit l'interdiction de la fabrication des sacs en plastique non dégradables et non biodégradables.

Dans ce cadre, un programme «Eradication des sacs en plastique » est coordonné par le MEMEE en partenariat avec le Ministère de l'Intérieur. Ce programme consiste à :

- Création de commissions locales de pilotage et de suivi des opérations ;
- Identification des points noirs connus par l'existence massive des sacs en plastiques ainsi que des zones de stockage ;
- Mobilisation des moyens humains, financiers et des équipements nécessaires pour la réalisation des opérations de ramassage ;
- Transport des sacs en plastiques ramassés aux fours de cimenteries pour incinération.

Les crédits alloués au lancement de ce programme sont de 40 millions DH (dont 20 millions de dirhams fournis par le secrétaire d'Etat chargé de l'Eau et de l'Environnement et 20 millions de dirhams fournis par le Ministère de l'Intérieur) et c'est la Direction de la Promotion Nationale qui est chargée des opérations sur le terrain, en coordination avec les services extérieurs chargés de l'Environnement et les autorités locales.

La campagne Nationale de collecte et d'élimination des sacs en plastique usagés

Cette campagne est organisée dans le cadre de l'accord de partenariat signé entre le secrétariat d'Etat chargé de l'Eau et de l'Environnement et l'Association Professionnelle des Cimentiers. Elle s'inscrit dans le sillage de la mise en œuvre du programme d'action pour la lutte contre les sacs en plastique. Cette campagne vise :

- La collecte et l'élimination des sacs en plastique et l'éradication des points noirs dans toutes les villes et centres du Royaume ;
- La sensibilisation de la population sur la nécessité d'une utilisation rationnelle des sacs en plastiques et de recourir à d'autres alternatives comme les sacs en papier ou en toile ;
- La mobilisation des acteurs locaux et de la société civile pour contribuer à ce programme.

Le bilan de cette campagne est comme suit :

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

- Mise en place, à l'échelle de 38 provinces et préfectures, de comités régionaux pour coordonner les opérations de collecte, de stockage, de transport et d'élimination des sacs en plastiques vers les fours de cimenteries *.
- Organisation de plus de 61 campagnes ;
- Éradication de plus de 320 points noirs ;
- Collecte et élimination de 290 tonnes de sacs en plastique en fours de cimenteries. (30T en 2008 ; 100T en 2009 et 160T fin avril 2010) ;
- Mobilisation de plus de 1500 ouvriers pendant plus de 180 jours de travail.

Programme National de Promotion des sacs en toile

Dans le ce même programme, le SEEE a procédé au lancement du projet pilote de sac écologique (sac en toile), alternative au sac en plastique, à l'échelle de 13 villes pilotes et ce en partenariat avec les autorités locales et les associations actives dans les domaines de l'environnement et du développement durable.

Le financement de ce projet (20 millions de DH) sera fait à travers le FNE.

Actions de communication

Autour de ce programme de collecte et d'élimination, une grande campagne de communication est mise en œuvre par le SEEE et ce dans l'objectif de :

- Renforcer la prise de conscience du citoyen sur les effets néfastes des sacs en plastique sur la santé et l'environnement ;
- Sensibiliser à l'usage rationnel du sac plastique (sac réutilisable) ;
- Informer sur l'action du gouvernement en matière de déchets (PNDM, réglementation, partenariats, mobilisation des ONG...) ;
- Promouvoir des solutions alternatives (panier, couffin, sac biodégradable...) ;
- Vulgariser le rôle des pouvoirs publics dans ce processus d'éradication, les changements économiques et comportementaux que cela implique.

Cette campagne utilisera les mass medias comme canaux de diffusion et sera destinée aux producteurs de sacs en plastiques (Association marocaine de plasturgie, grossistes, grandes surfaces), aux associations et aux citoyens.

Les supports utilisés sont dédiés à la sensibilisation d'un public beaucoup plus large sur la problématique des sacs en plastique. Il s'agit de :

- Un film institutionnel sur la problématique des sacs plastiques et l'action du gouvernement en matière de déchets ;
- Deux spots de sensibilisation sur les impacts des sacs plastiques et l'apport de la nouvelle norme ;
- Une campagne publicitaire de sensibilisation (panneaux, affiches, dépliants, autocollants) relative à la problématique des sacs en plastique et aux solutions alternatives.

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

La diffusion audiovisuelle sera réalisée sur les deux chaînes de télévision ainsi que sur les ondes de radios publiques et privées.

De même, il est prévu dans le cadre de ce programme :

- L'organisation d'un atelier national de présentation de la norme et de l'action du gouvernement ;
- L'organisation d'ateliers régionaux sur cette problématique et de présentation de la norme avec la participation de tous les acteurs concernés (autorités et élus locaux, associations, opérateurs économiques, ...) ;
- L'organisation d'activités de sensibilisation sur la problématique des sachets en plastique au niveau des écoles (clubs de l'environnement) et des maisons de jeunes ;
- L'organisation d'une conférence de presse pour le lancement de la campagne de communication et de sensibilisation.

5.3.2 PROGRAMME « Plages Propres » et « Pavillon Bleu »

Le Programme « Plages Propres » mené dans la continuité de l'opération « Faisons sourire nos plages », lancée en 1999 est poursuivi avec l'objectif de labelliser un maximum de plages grâce à la délocalisation du « Pavillon Bleu ». Les actions engagées depuis 10 ans commencent à porter leurs fruits, grâce notamment à l'implication de nombreux acteurs et à l'expérience acquise par les partenaires du projet. Ainsi, la mise à niveau des plages marocaines se concrétise par étapes, par la délocalisation à ce jour de 20 labels « Pavillon Bleu » en 2010.

Le Programme « Pavillon Bleu » est en particulier une incitation pour les autorités locales et les opérateurs des plages et marinas à se conformer aux standards internationaux relatifs à :

- La qualité des eaux de baignade ;
- L'aménagement et gestion ;
- La santé et sécurité ;
- L'éducation à l'environnement.

Si le programme « Pavillon Bleu » est destiné à sensibiliser et à éduquer un grand public, le programme « Eco-écoles », « Jeunes Reporters pour l'Environnement » sont destinés aux jeunes qui seront les décideurs de demain. Ainsi, sur les plages, la Fondation et ses partenaires ont consenti un grand effort en matière de nettoyage par l'engagement de sociétés spécialisées en la matière. En parallèle, des actions de sensibilisation en faveur des estivants ont été menées sur les plages pour le respect et la préservation de la propreté de ce milieu. Ainsi, plusieurs ateliers de recyclages des déchets ont été menés en partenariat avec des associations locales Association Chourouk à Asilah, Association Al Badial d'Essaouira, Association Enfance Heureuse à Safi, Association les petits débrouillards, Association de l'ASEVT de Mohammadia,....

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

Une action en partenariat avec le Ministère de l'Education Nationale vient de démarrer par la mise en place de programmes éducatifs à l'intention des citoyens (capsules diffusées sur les deux chaînes nationales de télévision).

Quelques autres actions de communication événementielles regroupant un public mixte, sont organisés à l'échelle nationale et régionale lors d'évènements spéciaux tels que : La journée de la terre, la journée mondiale de l'environnement, la journée mondiale de l'eau, etc. Ces actions sont menées en partenariat avec les institutions publiques et privées et ont pour objectif la sensibilisation des citoyens sur l'importance de la protection de l'environnement et des ressources naturelles par l'adoption de quelques actions citoyennes.

5.3.3 PROGRAMME DES DELEGATAIRES

Les actions de communication destinées à la sensibilisation du citoyen prises en charge par les sociétés délégataires sous contrôle de la commune ont pour objectif l'incitation du citoyen au respect des horaires de collecte pour l'amélioration des conditions de collecte. En moyenne une à deux campagnes de communication et de sensibilisation sont menées par an.

De plus, à l'occasion de l'Aïd El Adha, les sociétés délégatrices, en partenariat avec les Arrondissements, l'Autorité Locale et les Associations, organisent une campagne de sensibilisation sur les problèmes liés à l'environnement mais aussi sur la problématique des déchets issus du Sacrifice. Ces campagnes ont pour objectifs de :

- Sensibiliser et informer la population sur les dangers des déchets issus de l'Aïd, les maladies vectorielles et les gestes de protection ;
- Transmettre l'information aux enfants en organisant des activités de sensibilisation pour la protection de l'environnement le jour de l'Aïd ;
- Sensibiliser à l'utilisation des conteneurs pour mettre l'ensemble des déchets, **ne pas les mettre par terre** ;
- Ne pas jeter les restes des grillades dans les conteneurs en raison des risques d'incendie ;
- Vérifier que les sacs contenant les déchets soient correctement fermés ;
- Sortir les déchets avant le passage de camion.

Les supports utilisés sont principalement à des flyers et des sachets en plastique reprenant les messages cités ci-dessus et distribués par les agents de la société.

5.3.4 Autres actions

Parallèlement, le Département de l'Environnement participe à la mise en place de plusieurs actions de communication, dont notamment :

La campagne de communication autour de la charte : durant cette campagne il y a eu une mobilisation du grand public par la production et la diffusion de spots audiovisuels de sensibilisation, des magazines radio et télé, des affiches et des panneaux de sensibilisation installés dans les places et grandes avenues.

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

La célébration des journées nationales et internationales (Journée Mondiale de l'Environnement, Journée Arabe de l'Environnement, différentes éditions du Prix Hassan II pour l'Environnement...).

Dans le même sens, le SEEE participe au programme d'aménagement d'espaces récréatifs par la mise en place des kiosques verts, de poubelles et de panneaux d'information et de sensibilisation. Ce programme a été établi pour concevoir et mettre en œuvre des plans d'aménagement et de restauration adaptés en vue de préserver et de rendre ces espaces plus accueillants pour le grand public.

L'opération kiosque vert : s'inscrit dans le cadre de la stratégie globale de proximité visant la sensibilisation du grand public à la protection du milieu naturel et le renforcement de la politique nationale de protection de l'environnement. Le « Kiosque Vert » est une structure de sensibilisation environnementale de proximité, implantée au niveau de quartiers à forte densité démographique dans la perspective de :

- Contribuer au développement du principe « l'environnement responsabilité de tous ».
- Informer la population sur l'état de l'environnement en prenant soin de l'insérer dans son contexte local, national et international.
- Vulgariser des pratiques rationnelles et bénéfiques pour l'environnement (économie de l'eau, recours aux énergies renouvelables, tri et recyclage des déchets ...).
- Renforcer la prévention des risques naturels et technologiques...
- Equipés de matériels didactiques appropriés (dépliants, affiches, livres, documentaires, matériel de projection audio-visuelle...) pour permettre aux animateurs de mener à bien la mission qui leur incombe en matière de sensibilisation.

Les pilotes « kiosques verts » lancés sur deux quartiers pilotes de la ville de Meknès, n'ont pas pu atteindre les objectifs qui leur ont été assignés. Les causes d'échec semblent être d'ordre organisationnel.

5.4 ACTIONS D'INFORMATION, D'EDUCATION ET DE COMMUNICATION (IEC)

Dans le cadre du Programme National de Mise à Niveau Environnementale, plusieurs actions d'éducation environnementale sont lancées par le SEEE/DE. Ces actions visent :

- L'approvisionnement en eau potable et l'assainissement de ces écoles,
- L'éducation environnementale à travers la création de clubs de l'environnement
- La formation des formateurs en matière d'éducation environnementale.

Un financement de 4 MDH est réservé annuellement pour l'exécution des actions prévues dans ce cadre.

A ce jour, il a été réalisé ce qui suit:

STRATEGIE ET PLAN DE COMMUNICATION PNDM

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

- La création de 50 (sur 300 prévus) des clubs environnementaux dans les écoles rurales couvertes par le programme, à travers l'équipement de ces clubs en matériel informatique, audio-visuel et pédagogique ;
- Le renforcement des capacités des cadres éducatifs chargés des clubs d'environnement dans les écoles rurales à travers l'organisation de 16 sessions de formation régionales, avec la participation de 500 bénéficiaires.

D'autres actions ont été réalisées :

- L'acquisition d'une unité mobile d'éducation à l'environnement (Caravane de sensibilisation et d'éducation).
- L'organisation des prix de l'eau et de l'environnement dans les écoles rurales au profit des élèves les plus méritants du niveau primaire.

Dans le cadre du PGPE , le SEEE avec l'appui de GIZ, en partenariat Délégation de l'Education Nationale en partenariat avec des associations locales, le Centre d'Education à l'Environnement de Tanger (CEET), l'ENSAT, et ESVT mènent des actions d'éducation environnementale en faveur des instituteurs, cadres, ONG, formateurs, étudiants et écoliers.

Au cours de ces campagnes, les thématiques en relation avec les déchets ayant fait l'objet d'une vulgarisation semblent très limitées et sont en rapport avec :

- Déchets et santé
- Le tri sélectif"
- Problématiques et techniques de gestion des déchets solides

De sa part, **la Fondation Mohamed VI** pour la protection de l'Environnement a fait de **l'éducation Environnementale** des plus jeunes le cœur de sa Mission et ce partant du principe que la Protection de l'environnement pour être efficace, elle doit être portée par un plus grand nombre de personne et que les changements de comportements, doivent devenir des automatismes et donc être initiés dès le plus jeune âge.

Parmi ses actions phares, le *programme « Eco-Ecoles »*, dédié aux enfants depuis 2006, est un programme mené en partenariat avec les élus locaux, les associations locales et les parents d'élèves. Ce programme a ciblé 17 écoles primaires des 9 régions et a pour objectif la sensibilisation des plus jeunes à l'importance de l'écologie pour en faire des Citoyens respectueux de l'Environnement.

Sur l'ensemble des thèmes traités par la majorité des écoles , la problématique *des déchets* demeure une priorité. Ainsi parmi les actions menées dans le cadre de ce programme :

- Organisation de campagnes de sensibilisation et de nettoyage ;
- Ramassage, tri des déchets et compost ;
- Travaux de recyclage ;
- Réutilisation de vêtements et ustensiles de cuisine pour créer des poupées et des marionnettes ;

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

- Mesurer, périodiquement, la quantité de déchets....

D'autres actions destinés à l'éducation environnementale des jeunes de 11 à 20 ans sont aussi menées par la fondation comme : « Le programme jeunes reporters pour l'environnement » : Ce programme d'investigation mené par les lycéens autour de thématiques environnementales portant sur l'eau, l'énergie, la ville, le littoral, l'agriculture, la biodiversité et les déchets. Les élèves, sous l'encadrement de leurs professeurs sont appelés à réaliser des reportages écrits ou photographique reflétant l'impact positif ou négatif de l'Homme sur son environnement. Le concours a traité de la thématique « déchets » en 2002- 2003- 2004 et 2005 et a ciblé l'ensemble des lycées du Royaume avec 16 Académies et 500 lycées.

L'AESVT contribue **activement** à l'éducation environnementale, en participant au développement des projets en environnement avec des partenaires nationaux et internationaux tels que SEEE, WWF, Across The Waters, COOPI, etc

L'AESVT a actuellement une représentation à l'échelle nationale (28 antennes) pour mieux cerner et travailler les problématiques environnementales locales, régionales et nationales.

L'AESVT section de Tanger en partenariat avec la coopération technique allemande GIZ/PGPE ; la délégation de l'Education Nationale de Tanger Asilah, a mis en place le premier Centre d'Education à l'Environnement urbain au Maroc (CEET) en juin 2003. Le CEET développe une éducation à l'environnement qui favorise la pédagogie de projet ; privilégie le terrain ; et accompagne les jeunes scolarisés tangérois dans la découverte de leur environnement, à travers des campagnes de sensibilisation, des projets et des concours afin qu'ils se forment leurs propres opinions et puissent participer de façon responsable et citoyenne à la gestion de l'environnement de leur ville Tanger.

C'est dans l'objectif de renforcer les acquis du CEET que l'AESVT section Tanger a entamé une deuxième phase de son projet qui vise la création d'une unité éducative le CIDET.

D'autres actions pédagogiques à destination des établissements scolaires, sont aussi prises en charge par les délégataires et ont pour objectifs l'éducation à l'Environnement et le développement des bonnes pratiques pour la préservation de notre environnement immédiat ;

5.5 ACTIONS DE COMMUNICATION RELATIVES AU TRI-VALORISATION- RECYCLAGE

Dans le cadre du programme PGPE-Tanger de la coopération technique allemande GIZ en collaboration avec les associations AL AMAL de la santé, et AL BALSAM, le croissant rouge et la commune urbaine de Tanger a mené des campagnes de sensibilisation au profit des chiffonniers de la décharge de Tanger. Ces campagnes avaient pour objectifs la sensibilisation des chiffonniers sur les nuisances pouvant être occasionnées par l'activité de chiffonnage et leurs impacts sur les conditions de santé et d'hygiène.

Lors de ces campagnes, d'importantes actions ont été mises en œuvre au profit des chiffonniers de la décharge de Tanger. Il s'agit de :

- La réinsertion des jeunes chiffonniers dans un programme d'apprentissage : organisation des séances de rattrapage des cours au profit de jeunes chiffonniers au niveau d'une classe construite sur la décharge
- L'organisation des séances de formation professionnelle au profit des femmes ;
- Visites médicales et auscultations ophtalmologiques : Au total 100 récupérateurs du secteur informel (chiffonniers) ont pu bénéficier d'une consultation médicale, des médicaments et des accessoires de sécurité (des vêtements imperméables, des bottes, des gans, etc.). En plus des enfants des chiffonniers, qui ont pu profiter aussi de la consultation médicale et de quelques médicaments.

Sur les quelques expériences de tri des déchets à la source réalisés au Maroc, il est clair que les objectifs qui leur ont été assignés n'ont pas été atteints et que ces expériences ont dû être arrêtées après une certaine période d'essai. Les causes d'échec de ces expériences semblent être liées en partie à une communication non adaptée :

- On communique sur une action qui n'a pas de finalité/ même si les ménages tri, tous les déchets sont évacués au niveau de la décharge
- Les éco-points mis en place sont vidés par les chiffonniers
- Absence d'action de sensibilisation envers les chiffonniers

Les actions de communication autour de la composante de tri recyclage et valorisation sont rares et sont entreprises par les communes ou les services chargés de la gestion des déchets et se limite à quelques expériences pilote de tri de déchets au niveau de Rabat-Salé ; de Tifelt, de Larache et de Nador. Sur les quelques expériences pilotes de tri des déchets à la source réalisés au Maroc, il est clair que les objectifs qui leur ont été assignés n'ont pas été atteints et que ces expériences ont dû être avortée après une certaine période d'essai. Les causes d'échec semblent être liées entre autres à, une non adhésion des acteurs de la chaîne dans le processus qui va de la collecte au recyclage en passant par les différent type de tri

6 CHAPITRE IV : FACTEURS INFLUENÇANT L'EXECUTION, ET LA PERFORMANCE DES ACTIONS MENEES

L'évaluation des actions de communication et de sensibilisation déjà engagées a permis de formuler un constat sur la pertinence des processus adoptés, en vu de proposer des orientations ou des pistes d'amélioration pour une communication ajustée aux objectifs escomptés par le PNDM. Ces pistes d'amélioration seront reconsidérées lors de l'élaboration de la stratégie de communication et du plan d'action

L'analyse et l'évaluation des actions menées a eu pour objectif ultime de :

- Définir le degré de prise de conscience quant à la problématique des déchets solide ;
- Connaître de le degré d'adhésion aux objectifs du PNDM;
- Identifier les contraintes liées à la mise en place des actions de communication sur la GDMA
- Maîtriser les espaces d'intervention de chaque acteur vis-à-vis des groupes cibles et les conditions de mise en œuvre
- Connaître les flux de circulation et mettre en exergue les points d'intersection

Selon les groupes cibles interview, et par extrapolation, il a été possible de généraliser les constats obtenus à l'ensemble des groupes cibles et d'acteurs dans la mesure où certaines problématiques sont récurrentes à tous ces acteurs. Mais dans le cas d'une problématique autre que celles établies dans cette étude, il conviendrait de repenser le problème et de l'analyser de manière singulière et de lui proposer des pistes d'orientations adéquates en suivant la méthodologie indiquée en première partie de cette étude.

De cette évaluation, il en ressort ce qui suit :

6.1 UNE COMMUNICATION INSTITUTIONNELLE PEU RECURRENTE

La communication institutionnelle sur la GDS destinée aux **communes et aux élus reste peu récurrente**. Ce groupe cible jugée prioritaire est capable d'influencer le cours de la réforme et de soutenir la GIDS sous réserve d'une sensibilisation préalable et d'un travail d'explication, d'information visant un changement de comportements. Ceci désavantage considérablement dans la poursuite de l'objectif premier qui est celui de l'adhésion des communes à la GIDS notamment la professionnalisation du service et l'amélioration des conditions de collecte et d'élimination (intercommunalité des solutions de GDS envisagées)

Delà, l'importance d'une communication qui reprendrait à un calendrier faisant appel à des actions cohérentes et se répondant les unes aux autres. Il s'agit alors, de bien mesurer l'importance de travailler sur les comportements et les modes de fonctionnement.

La formation technique est un moyen d'assurer une connaissance égale pour tous, mais elle est aussi le vecteur idéal pour éliminer les barrières de la méconnaissance et donc de la réticence, pour travailler sur l'adhésion et donc la fédération. S'inscrire dans un projet de formation au minimum à moyen terme, assurera plus aisément la pérennité à l'intérêt porté au PNDM et à la coordination des ressources humaines engagées dans ce processus.

Parler de plan de formation fait appel à la notion de durabilité mais également et surtout à la notion de récurrence et non pas de répétition. La récurrence permet une capitalisation certaine des acquis, la réactualisation des informations diffusées, la ré-explication en cas de mauvaise compréhension et surtout le repositionnement lorsqu'un certain flottement se fait ressentir en situation sur le terrain.

Mettre en œuvre les actions du PNDM fait appel à la prise de responsabilisation des acteurs locaux, à leur volonté de dénouer les points de frottement par l'analyse de la situation et le recours à la connaissance acquise. Or, bien souvent, si la motivation et l'enthousiasme qui suivent la formation génèrent une certaine énergie et des réactions à court terme, il arrive que finalement les acteurs hésitent, se découragent et même montre de la résistance lorsque arrive le moment d'agir. **Ainsi, la récurrence permettrait un travail patient durable et périodique de lutte contre ses freins.**

D'autre part la réforme du secteur des déchets suppose une amélioration rapide et continue du service fournis en terme de collecte, de nettoyage et de mise en décharge. Pour pouvoir suivre cette évolution, les communes se heurtent de part leur attribution à quelques insuffisances d'ordre technique et informationnel, ce qui requiert la mise en place d'outils facilitant les échanges et l'accès direct à l'information **tels que la mise en place d'une plateforme d'échange (base de données web, etc) permettant une meilleure connaissance et compréhension des besoins et des agendas (politiques), la consultation de documents didactiques, des guides de bonne pratique, etc.**

6.2 UNE COMMUNICATION DE MASSE PONCTUELLE

La communication de masse, destinée à la sensibilisation du grand public sur la GDS est très occasionnelle et du ressort des **acteurs relais** agissant dans le secteur des déchets et/ou de l'environnement. Ces acteurs visent en priorité l'éducation environnementale en vue d'une amélioration du cadre de vie et des conditions hygiène et de santé. Leurs participation à ces campagnes de sensibilisation ne place pas la gestion des déchets au cœur de leur priorité bien qu'elle fait partie de leur programme d'intervention.

En ce qui concerne les sociétés délégatrices, la communication engagée est de deux types :

- Communication par le biais d'évènements spécial;
- Communication de marketing par participation à des événements organisés par d'autres : sponsoring ou parrainage.

Cette communication reste occasionnelles (1 à 2 fois par an). Ceci vient du faite que pour ces entreprises, la communication de proximité suppose la mobilisation fonds supplémentaires que l'autorité déléguant doit se prononcer sur les modalités de prise en charge. Pour ces entreprises délégataires, la participation à sensibilisation des citoyens sous entend la mobilisation des ressources humaines et financières supplémentaires. Or les contrats de gestion déléguée actuels n'ont pas donné beaucoup d'importance à ce volet. Pour que ces acteurs, joue leur rôle de relai dans la sensibilisation du citoyen, il faut que leur contrat de gestion déléguée intègre de façon claire et chiffré le programme de sensibilisation, en spécifiant, la consistance des actions de communication, le planning de mise en œuvre, le budget alloué, ainsi que les indicateurs d'évaluation et de performance.

Le plan d'action de communication proposé par le délégataire dans son offre doit être évolutif et doit apporter des réponses à la problématique locale toute en épousant les objectifs de la stratégie de communication PNDM.

6.3 UNE FAIBLE CONCERTATION AVEC LES RELAIS

Il est indiscutable que sur le terrain, ce programme regorge de relais techniquement qualifiés et possédant une expérience non négligeable dans le domaine de sensibilisation.

Parmi les acteurs de changement capables d'influencer le cours de la réforme du secteur des déchets signalons :

- Les sociétés délégatrices ;
- Les associations environnementales ;
- Les ONG : Fondation Mohamed VI, AESVT, etc
- Les medias

Ces acteurs relais présentent une configuration d'intérêts très diversifiés. Il est alors nécessaire, en amont, de proposer des formations aux relais d'opinions : formateurs, associations, éducateurs qui, une fois face à leur public, bénéficieront a priori d'une formation

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

les rendant légitimes, de facto, dans leur action de sensibilisation. Nous ne parlons pas ici de la qualité technique du relai, mais d'une réelle connaissance approfondie de l'audience, de leur environnement, de leur position hiérarchique, de leurs obligations, et surtout de leurs responsabilités. La reconnaissance de l'autre dans son rôle est primordiale à la mise en œuvre efficace du plan de communication. Il s'agit donc de :

- Dresser un profil plus précis des compétences requises,
- D'en former un plus grand nombre pour les multiplier, sur le terrain ;
- De définir les priorités d'action à mettre en place.

La coordination des actions de communication de proximité avec ces relais permettra :

- de sensibiliser toujours et d'avantage sur la protection et le respect de l'environnement et de parvenir à une véritable prise de conscience du citoyens sur l'intérêt et l'importance d'une gestion écologique des déchets
- d'orchestrer une communication externe qui, en termes d'image et de message aurait des retombées bénéfiques et durables en matière d'adhésion des différents acteurs au PNDM.

6.4 SUPPORTS ET CANAUX DE COMMUNICATION

Les actions de communication engagées font appel à des outils très diversifiés (guide, dépliant, affiche, panneau, film, etc) qui manquent parfois d'harmonisation et d'adaptation à la cible.

Les guides de vulgarisation sont synonymes d'une meilleure accessibilité, d'une meilleure compréhension et de simplification des procédures. Ces guides doivent permettre d'expliquer et de convaincre par la clarification du contenu, de son sens et des outils. En faisant appel à des supports disponibles et consultables en permanence.

Les dépliants nécessitent une harmonisation et reconnaissance graphique ainsi qu'un ciblage spécifique lors de leur conception et diffusion. Il ne s'agit pas de reprendre des formules de supports standards et de les adapter au PNDM mais de les personnaliser en les reliant aux objectifs principaux du programme, de les rendre conforme aux méthodes et outils valider au sein de se programme et enfin, de les diversifier selon la cible que le programme projette d'atteindre.

Enfin, il est souhaitable que ces outils apportent une réponse non pas globale mais précise et circonscrite à chaque questionnement ou point de frottement. Il s'agit bien sûr d'outils servant de plateforme à la réflexion, à l'apprentissage et devant, de ce fait, faire office de référence permanente sans cesse réactualisée.

Les médias restent très peu sollicités pour communiquer autour du PNDM, malgré le fait que cette forme de communication avec effet visuel puisse mettre l'accent sur le concept PNDM selon lequel un message visuel avec le texte aura une puissance supérieure à informer, à éduquer ou à persuader le grand public.

Le web demeure aussi très peu sollicité comme moyen de partage et d'échange institutionnel et de masse autour du GDS

6.5 ABSENCE DE SUIVI ET D'EVALUATION

Enfin, il serait profitable de pouvoir évaluer les répercussions de ces actions, tant en terme de connaissances, qu'en terme de comportement, de perception et d'implication. C'est essentiel au programme PNDM pour sa valorisation, sa connaissance et sa reconnaissance, la mise en place d'outils de suivi et d'évaluation. Ces outils requièrent un investissement en moyens humains et matériels dont il doit être possible d'évaluer, à des moments précis et choisis au préalable.

Les indicateurs de suivi et d'évaluation qualitatifs et quantitatifs serviraient d'appui et de régulateur aux actions entamées. Ils permettraient aussi de s'assurer du bon déroulement des actions tel que planifiées et l'évaluation autoriserait une vue d'ensemble ou partielle, selon le besoin des résultats relatifs obtenus en relation avec les moyens humains, pédagogiques et technologiques mis en œuvre.

L'évaluation permet aussi de savoir si les décisions prises sont adéquates et appropriées et dans le cas contraire prendre les mesures de repositionnement qui s'imposent. Pour toutes ces raisons citées plus haut, il n'existe pas de socle de création d'un système organisé, codifié, connu et surtout reconnu pouvant répondre à des besoins de feedback et de correction.

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

De nombreuses actions de communication et de sensibilisation en rapport avec la gestion des déchets ménagers ont été menées à l'échelle nationale. Ces actions consistaient souvent en des campagnes de communication destinées aux décideurs ou une communication de masse relayées par des ONG qui n'intégrait pas forcément la gestion des déchets au cœur de leurs priorités.

Ces actions isolées menées aussi bien par le département de l'environnement, les sociétés délégatrices que par quelques associations et ONG semblent rarement concertées, et peu récurrentes. Cet état de fait a grandement amoindri l'impact de ces mêmes actions sur les groupes cibles visés. De même, les supports de communication utilisés sont à sens unique et ne permettent qu'une faible interaction entre l'émetteur et le destinataire. Ces outils nécessitent une harmonisation et une reconnaissance graphique ainsi qu'un ciblage spécifique.

D'autres insuffisances ont été soulevées lors de la mission du diagnostic et consistent :

- Manque de moyens techniques et financiers alloués à la sensibilisation et à la communication ;
- Faible mobilisation et coordination avec les relais et cibles intermédiaires : association, ONG, établissement d'éducation ;
- Faible sollicitation des médias et du web ;
- Absence d'indicateurs de suivi et d'évaluation des actions.

Pour que ces actions de communication répondent aux objectifs et aux enjeux du PNDM, Elles devraient s'articuler autour des bases de communication suivantes :

- **Récurrence** : la récurrence permettrait un travail durable et périodique de lutte contre les freins.
- **Mobilisation des relais** comme agents de changement : en faisant en sorte que la sensibilisation ne soit pas le monopole des institutions publiques mais qu'elle soit également l'affaire des établissements scolaires, des associations nationales, locales, des amicales de quartier, des leaders communautaires.
- Adoption des modes moyens de communication interactifs et combinés
- Mobilisation des mass medias.

Pour ce faire, le PNDM doit se doter d'une stratégie de communication comme outil d'accompagnement vital qui lui permettra de s'approprier une vision à court et à moyen terme de son avenir et de ses potentialités. Cette stratégie reposera sur un plan d'action basé sur enchaînement d'action qui mènera, de facto, aux objectifs fixés par le PNDM. Aussi, dans ce plan d'action nous insérerons des étapes d'évaluation et de contrôle autorisant le repositionnement ou même le changement radical en cas de non-efficacité.

STRATEGIE ET PLAN DE COMMUNICATION PNDM

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

LISTE DES ANNEXES

STRATEGIE ET PLAN DE COMMUNICATION PNDM

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

Annexe 1 : Liste des contacts

Personnes ressources	Poste	Institutions
M. BENYAHIA	Directeur du partenariat de la coopération et de la communication	MEMEE/ SEEE/DPCC
M. KAOUKABI	Chef de la division d'éducation et de la communication	MEMEE/ SEEE/ DPCC/DCE
OUAFAE BOUCHOUATA	Chef de service de la communication	MEMEE/ SEEE/DPCC/DCE
AJIR, ABDELKADER	Chef du service déchets	MEMEE/ SEEE/DSPR
ZIANI, BRAHIM	Directeur de la réglementation et du Contrôle	MEMEE/ SEEE/DR
OURKIA, BENACEUR	Chef de la Division de l'Environnement	DGCL - Direction de l'Eau et de l'Assainissement
LIMIA OUAZZANI	Direction de l'Eau et de l'Assainissement	DGCL - Direction de l'Eau et de l'Assainissement
ZAKARI	Chef service « Division de l'Environnement »	DGCL - Direction de l'Eau et de l'Assainissement
LUIS MARCELO	Directeur général	TECHNMED
M. ZNIBER	Responsable exploitation Casablanca	PIZZORNO
RACHIDA SASSI	Responsable exploitation Rabat	SITA
LAHLOU	Directeur technique	SOS
MAGDA MEBIROUK	Responsable exploitation Salé	
IDGHIRI TARIK	Conseiller, Programme de gestion et de protection de l'environnement	PGPE Composante Tanger- Coopération Technique Allemande
HASSAN TALEB	Directeur projet plage propre	Fondation Mohammed VI pour l'environnement
FATIMA ZOHRA HILALI	Chargée de la communication	Fondation Mohammed VI pour l'environnement
M. SIRRAGE	Chef division technique	Commune LARACHE,
M. FFKRI	Comité de suivi	Commune Temara
M. KHAMOUSSI	Comité de suivi	Commune d'Al Jadida
M. SADDEK	Ingénieur municipal	Commune de salé
M. CHENTOUH	Président du groupement des communes	Larache
RACHID MOHSIN	Responsable technique	Commune urbaine de Tanger

Annexe 2 : Modèle de fiche d'enquête

Questionnaire communal
Commune

Dénomination :

Type : rurale urbaine

Population :

Personne en charge du service de la collecte

Identité :

Fonction :

Coordonnées (tél, fax, email) :

Gestion des déchets ménagers

Déchets ménagers (en tonnes/an) :

Gestionnaire : privé public aucun

Type de collecte : container porte-à-porte autre :

Fréquence de collecte : quotidienne autre

Heure de collecte : fixe variable

Mise en décharge contrôlée : oui non

pourcentage :

Mise en décharge sauvage : oui non

pourcentage :

Nombre d'agents de collecte :

Formation spécifique des agents de collecte : oui non

Selon vous, la gestion des déchets ménagers telle qu'elle est assurée dans la commune est :

satisfaisante insatisfaisante désorganisée

incomplète

Selon vous, quelles sont les améliorations à apporter à la gestion des déchets ménagers ?

la collecte la mise en décharge

budgets

information sensibilisation

formation

Engagez-vous ou avez-vous déjà engagé des actions volontaires de sensibilisation à la gestion des déchets ménagers (GDMA) ?

oui non

Si oui, de quel type ?

information sensibilisation formation

Si oui, quels thèmes :

collecte nettoyage mise en décharge recyclage

A qui se sont adressées ou s'adressent ces actions ?

les – de 16 ans les adultes les ménages les professionnels du domaine autres

Que pensez-vous de la pertinence de la cible ? bonne mauvaise

Quelle est la fréquence de ces actions ?

STRATEGIE ET PLAN DE COMMUNICATION PNDM

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

- 0-6 mois 6 mois-1 an 1 an- 2 ans Plus de 2 ans

Que pensez-vous de la fréquence de ces actions ?

si suffisante : pourquoi

si insuffisante : Pourquoi

En quoi ont-elles été selon vous suffisantes ?

En quoi ont-elles été selon vous insuffisantes ?

Supports utilisés dans ces actions

Quel support avez-vous utilisé ?

- TV Radio Presse écrite Autres :

Que pensez-vous des supports utilisés dans ces actions ?

performants Pourquoi ?

non performant. Pourquoi ?

Quel support pensez vous le plus percutant ? (Préciser les supports)

- TV Radio Presse écrite Autres :

Que pensez-vous des messages utilisés dans ces actions ?

si convaincants, pourquoi ?

si peu convaincants, pourquoi ?

Quel est le message qui vous semble le plus marquant ?

Quels ont été ou sont vos partenaires lors de ces actions ?

Si institutionnels, lesquels ?

Si privés, lesquels ?

Connaissez-vous le Programme National de gestion des déchets ménagers?

- oui non plus ou moins

STRATEGIE ET PLAN DE COMMUNICATION PNDM

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

Comment connaissez-vous le PNDM ?

.....
.....

Adhéreriez-vous au PNDM ?

oui non ne sait pas

.....
.....

Pour vous, quelle priorité doit être accordée à la gestion des déchets par rapports aux autres services communaux ?

Très importante Importante Normale Peu importante Pas du tout importante

Commentaires

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

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

Questionnaire concessionnaire

Dénomination :

Identification :

Contact :

Personne en charge du service de la collecte

Identité :

Fonction :

Coordonnées (tél, fax, email) :

Gestion des déchets

Type de déchets :

Tonnage (en tonnes/j) :

Type de collecte : container porte-à-porte autre :

Fréquence de collecte : quotidienne hebdomadaire autre

Heure de collecte : fixe variable

Mise en décharge contrôlée : oui non pourcentage :

Mise en décharge sauvage : oui non pourcentage :

Nombre d'agents de collecte :

Formation spécifique des agents de collecte : oui non

Selon vous quelles améliorations doit-on à apporter à la gestion des déchets ménagers ?

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

Engagez-vous ou avez-vous déjà engagé des actions de sensibilisation à la gestion des déchets ménagers (GDMA) ?

oui non

Si oui, de quel type ?

information sensibilisation formation

Si oui, quels thèmes :

collecte nettoyage mise en décharge recyclage

A qui se sont adressées ou s'adressent ces actions ?

les - de 16 ans les adultes les ménages les décideurs

Elus autres

.....
.....

Que pensez-vous de la pertinence de la cible ?

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

Quelle est la fréquence de ces actions ?

0-6 mois 6 mois-1 an 1 an - 2 ans Plus de 2 ans

Que pensez-vous de la fréquence de ces actions ?

STRATEGIE ET PLAN DE COMMUNICATION PNDM

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

si suffisante : pourquoi ?

.....

si insuffisante : Pourquoi ?

.....

En quoi ont-elles été selon vous suffisantes ?

.....

En quoi ont-elles été selon vous insuffisantes ?

Supports utilisés dans ces actions

Quel support avez-vous utilisé ?

TV Radio Presse écrite Autres :

.....

.....

.....

.....

Que pensez-vous des Supports utilisés dans ces actions ?

performants, pourquoi ?

.....

.....

non performant, pourquoi ?

.....

.....

Quel support pensez-vous le plus percutant ? (Préciser les supports)

TV Radio Presse écrite Autres :

.....

.....

Que pensez-vous des messages utilisés dans ces actions ?

si convaincants pourquoi ?

.....

si peu convaincants pourquoi ?

.....

Quel est le message qui vous semble le plus marquant

Quels ont été ou sont vos partenaires lors de ces actions ?

Si institutionnels, lesquels ?

.....

Si privés, lesquels ?

.....

Si associations, lesquelles ?

.....

Connaissez-vous le Programme National de gestion des déchets ménagers?

oui non plus ou moins

Comment connaissez-vous le PNDM ?

STRATEGIE ET PLAN DE COMMUNICATION PNDM

MISSION 1 : DIAGNOSTIC ET EVALUATION DE LA COMMUNICATION ET DE LA SENSIBILISATION DANS LE DOMAINE DE LA GESTION DES DECHETS MENAGERS

.....
.....

Adhéreriez-vous au PNDM ?

oui

non

ne sait pas

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

Commentaires

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