

BILAN D'ADM EN MATIERE DU DEVELOPPEMENT DURABLE

Jamal EL BLIDI

Chef de Service Environnement

Société Nationale des Autoroutes du Maroc, Maroc

INTRODUCTION

Depuis sa création en 1989, le savoir faire d'ADM a progressivement intégré les objectifs économiques puis sociaux et environnementaux, jusqu'à se faire porteur d'une vision globale et intégratrice des concepts du développement durable. Ce positionnement apparaît dans les pratiques quotidiennes d'ADM :

- Développement local et création des synergies entre l'autoroute et les territoires traversés
- Gestion responsable de l'environnement
- Satisfaction des attentes des usagers

Le présent document rapportera ainsi l'éventail des diverses actions menées par pratique.

1. DEVELOPPEMENT LOCAL ET CREATION DES SYNERGIES ENTRE L'AUTOROUTE ET LES TERRITOIRES TRAVERSEES

L'autoroute est toujours mal acceptée par les riverains et les populations rurales mitoyennes. Elle est considérée comme un élément perturbateur du milieu naturel avec tout ce que sa présence induit en termes d'expropriation de terrain, de génération des pollutions, de séparation et de découpage.

L'intégration de cette infrastructure dans son environnement nécessite une amélioration de l'image de l'autoroute à travers la création de partenariats et des synergies avec les acteurs agissant dans les territoires traversés, et notamment les riverains.

Généralement, ces partenariats s'organisent autour de la concrétisation d'un certain nombre d'actions sociales et du développement au profit des populations locales. C'est par exemple le cas du programme « Eco-Ecoles » où ADM a initié une action sociale auprès des communes et régions franchies par l'autoroute consistant à apporter des aménagements complémentaires aux établissements scolaires

limitrophes à l'autoroute. Ces aménagements concernent notamment l'extension des bâtiments scolaires, la réfection des blocs sanitaires, l'aménagement intérieur, le branchement aux réseaux d'eau potable, d'électricité et d'assainissement, la réalisation des clôtures, peinture, blocs sanitaires, portails, fenêtres, accès, fosses septiques, carrelages, faux plafonds, terrains de sport,.....

L'objectif de ce programme est de sensibiliser les élèves sur les aspects « sécurité » à prendre en compte vu le passage de l'autoroute. Parallèlement, ce message est appuyé par la mise à niveau des bâtiments de leurs écoles, ce qui a pour effet de contribuer même modestement aux efforts nationaux de lutte contre la déperdition scolaire.

Cette action a concerné pour le moment et depuis 2008, trois régions de notre pays en l'occurrence le nord (Tétouan- Fnideq, Tanger), l'Est (entre Fès et Oujda passant par Taza), et le Sud (entre Chichaoua et Agadir) avec 288 établissements.

ADM a déployé également une nouvelle signalétique, conçue pour équiper et animer les axes autoroutiers. Cette signalétique a pour objectif d'assurer une plus grande proximité avec l'usager, de l'accompagner le long de son parcours et de contribuer à la promotion du tourisme local via la valorisation des richesses naturelle, culturelle et historique des régions desservies par le réseau autoroutier.

En s'inscrivant dans une démarche du Développement Durable, l'intervention d'ADM en la matière ne se limite pas aux deux aspects ci-dessus mais s'étend pour répondre à des demandes et à des besoins croissants de la société civile et des pouvoirs publics. En effet, ADM engage des concertations avec les riverains à l'occasion de chaque nouvelle construction autoroutière pour concrétiser des projets générant un maximum de retombées positives sur le territoire traversé par l'autoroute, nous citons à titre d'exemples: la reconstitution des infrastructures collectives (souks, mosquées, hôpitaux ...etc.), l'ajout de nombreux passages et passerelles et l'ouverture de pistes parallèles au tracé pour permettre une liaison confortable entre les riverains de l'autoroute, l'amené de l'eau potable et l'électrification des douars très proches des aires de service et des gares de péage, ...etc.

2. GESTION RESPONSABLE DE L'ENVIRONNEMENT

Durant les différentes phases de réalisation de l'infrastructure autoroutière, la prise en compte par ADM des préoccupations environnementales dépasse largement le cadre technique et réglementaire pour intégrer une logique de prévention des risques. L'étude d'impact est réalisée systématiquement pour tous les projets

autoroutiers même avant la rentrée en application de la loi relative l'obtention de l'acceptabilité environnementale.

A l'occasion de chaque nouvelle construction, ADM s'efforce d'aller au-delà des recommandations de l'étude d'impact pour réduire toutes formes d'impact. En effet, la limitation maximale des déboisements, la réalisation des reboisements de compensation, la réduction significative de l'emprise autoroutière, la mise en place des bassins déshuileur pour le traitement des eaux de ruissellement se déversant dans les oueds, le partenariat avec les eaux et forêts pour le développement des espèces natives et la sauvegarde des ressources naturelles témoignent concrètement de la volonté d'ADM à rechercher systématiquement les solutions techniques les plus respectueuses des paysages, du milieu naturel et de l'environnement au sens plus large.

ADM dispose d'un patrimoine végétal qui dépasse les 3 millions unités réparti entre aménagement des talus, des terrains pleins centraux, des aires de service, et des échangeurs. ADM en partenariat avec l'Institut National de la Recherche Agronomique a pu développer un savoir-faire adapté en matière de choix des espèces et des procédés pour assurer la réussite des projets de plantation.

Vu la diversité des actions entreprises par ADM en fonction de spécificités des régions traversées par l'autoroute, les actions entreprises par ADM concernant le volet environnemental seront illustrés par deux exemples : le premier relate l'expérience menée par ADM sur la préservation de la Grande Outarde (*Otis tarda*) dans la zone humide de Tahdaharte et le deuxième portant sur le développement des arganiers (*Argania spinosa*) dans la réalisation de l'autoroute Marrakech – Agadir.

➤ ***Préservation de la Grande Outarde (*Otis tarda*) dans l'estuaire de Oued Tahdahrt***

Dans le cadre de l'application des conventions internationales, ratifiées par le Maroc, en matière de la conservation des ressources naturelles et de la Biodiversité, la Société Nationale des Autoroutes du Maroc, le Haut Commissariat aux Eaux et Forêts et à la lutte contre la Désertification (HCEFLCD) et l'Association d'éducation Environnementale et la protection des Oiseaux au Maroc (SEEPOM) ont signé une convention de partenariat en 2003 , pour la mise en place d'un programme de gardiennage et de suivi de la grande outarde sur une durée de 5 ans dans la zone humide de l'Estuaire de l'Oued Tahdart.

a. Statut de la Grande Outarde

Située au nord ouest du Maroc, la zone humide de l'Estuaire de l'Oued Tahdart dont la superficie est de 14000 ha est une zone très riche sur le plan biologique et écologique par la présence de plusieurs espèces avifaunes en outre la Grande Outarde.

La Grande Outarde est une espèce qui ne subsiste encore qu'au nord du pays, particulièrement dans la zone humide de oued Tahdarht, avec quelques petites populations dans les régions avoisinantes et le Gharb.

La biologie de cette espèce montre que cet oiseau ne pond que deux œufs par saison et le jeune doit accompagner sa mère pendant une période d'un an avant de pouvoir être indépendant.

Ce cycle très lent est difficile, montre à quel point l'espèce a besoin d'assistance pour garantir sa multiplication et assurer la sauvegarde de son espèce. Actuellement, moins de 200 individus subsistent encore au Maroc et c'est l'unique population existant à l'échelon de toute l'Afrique.



b. Objectif du partenariat

L'objectif de ce partenariat est de renforcer la biodiversité et le patrimoine biologique marocain, par la préservation et la multiplication des dernières populations de la Grande Outarde qui survivent encore au Maroc notamment par :

- La surveillance et le gardiennage des sites de nidification de la Grande Outarde ;
- La contribution à l'empêchement de la chasse illégale de l'espèce ;
- La sensibilisation des décideurs et de la population en général sur l'importance de la préservation de la Grande Outarde au Maroc.

Dans ce cadre de ce partenariat, plusieurs campagnes de sensibilisation ont été organisées. Des dépliants ont été distribués avec la mise en service de la section Asilah – Tanger dans les différentes gares de péage de l'autoroute kénitra – Tanger.

➤ **Développement de l'arganier (*Argania spinosa*) dans la réalisation de l'autoroute Marrakech – Agadir**

D'une longueur d'environ 234 km reliant Marrakech et Agadir, la construction de l'autoroute du sud au centre de la Réserve de Biosphère de l'Arganeraie, illustre un champ réel de la gestion responsable de l'environnement.

a. Importance et intérêt social de l'Arganier

Argania spinosa, un arbre séculaire qui ne pousse nulle part ailleurs que dans la région Sud Ouest Marocain.

Ces arbres tortueux et épineux s'enracinent très profondément en quête d'eau, stabilisant ainsi les sols et empêchant l'érosion. Ils sont adaptés à la sécheresse et constituent un bouclier contre la désertification.

De cet arbre qui vit plusieurs fois centenaire, l'homme a su tirer profit. Excellent combustible, son bois très dense est une ressource tant pour la cuisine et le chauffage, que pour la charpenterie et la confection des outils agricoles.



Il est un pâturage suspendu et de ses feuilles, fourrage de premier ordre, dépend un cheptel majoritairement caprin.

Les forêts d'arganiers constituent non seulement un milieu d'une extrême fragilité écologique mais elles jouent également un rôle social, profondément implanté dans la vie quotidienne des populations locales par l'exercice des droits d'usage étendus. Le mode de gestion de l'arganeraie par les populations locales se fait sur un modèle agro – sylvo - pastoral tripolaire dont les trois dimensions sont : la production forestière, l'extraction d'huile et la production animale.

Depuis des siècles, les tribus berbères de l'Atlas utilisent son huile, extraite des graines qui se trouvent dans son fruit. Ce précieux liquide à la couleur miellée, très nourrissant, fascine par sa richesse en acides gras essentiels et en antioxydants. La science lui reconnaît également une capacité à stabiliser l'hypercholestérol, à stimuler le fonctionnement du foie et des cellules cérébrales, à réduire l'hypertension et à préserver la vue.

L'exploitation forestière de l'arganier procure 800 000 journées annuelles de travail.

b. Actions prise par ADM pour sauvegarde et développement de l'arganier

Devant une telle spécificité de la zone du projet, le défi de construire une autoroute sans de grands déséquilibres environnementaux s'est manifestée dans la volonté d'ADM de réduire toutes formes d'impact au delà même des recommandations de l'étude d'Impact sur l'environnement.

ADM a pris aussi l'attache de l'administration des eaux et forêts, pour examiner les possibilités de collaboration pour la préservation et le développement de l'espèce *Argania spinosa* et assurer une continuité du couvert végétal de la zone traversée. Cela a comme conséquence :

- 1) Association du Haut Commissariat aux Eaux et Forêts et à la lutte contre la Désertification (HCEFLCD) à l'étude de tracé autoroutier traversant la réserve RBA pour examiner conjointement les solutions permettant de réduire l'impact sur la ressource. Le tracé autoroutier choisi a contourné les zones de la réserve RBA
- 2) Application de la convention cadre du 1998 relative aux compensations des déboisements. ADM a financé la plantation d'Arganiers sur une surface deux fois supérieure à la superficie déboisée par le projet. Soit 200 000 arbres d'arganier ont été plantés pendant la période 2008-2011.
- 3) Application de la convention relative au développement de l'arganier au niveau des dépendances de l'autoroute Marrakech – Agadir (Convention n°234/05/S de juillet 2005). Cette convention, signée entre ADM et HCEFLCD, prévoit que les travaux suivants soient réalisés : i) Travaux de matérialisation des limites autoroutières par des haies vives, ii) Travaux de plantation pour la stabilisation des talus de déblai et de remblai et iii) Plantation des abords autoroutiers, des aires de services, des gares de péage et des échangeurs.

Dans le cadre de cette convention, le HCEFLCD s'engage à :

- ✓ Définir les espèces autochtones et climaciques (arbustes et arbres) tout le long du tracé de l'autoroute du Sud, à associer avec l'espèce *Argania spinosa* en fonction de chaque type d'aménagement paysager à réaliser : stabilisation de talus et haie vive le long des clôtures limitant les emprises.
- ✓ Assurer la production des plants forestiers, notamment l'espèce *Argania spinosa* dans les pépinières régionales des Eaux et Forêts. Les besoins en plants.
- ✓ Assurer l'assistance technique d'ADM dans la phase étude et réalisation de ses projets d'aménagements paysagers.

ADM a financé l'ensemble des travaux. La réalisation des travaux a eu lieu entre 2008 – 2011 pour que la construction soit accompagnée de la mise en place des plantations.

3. SATISFACTION DES ATTENTES DES USAGERS

Le déploiement du système de management de la qualité en priorité dans le domaine d'exploitation a permis de mettre au diapason toutes les activités de la société qui constituent ses principales interfaces avec sa clientèle pour une meilleure qualité de service rendu à l'utilisateur. Cette certification atteste la très grande maîtrise de son métier par ADM, au profit de ses clients.

Par une démarche d'amélioration continue, la société entend ainsi :

➤ Assurer la fluidité de trafic et améliorer la sécurité des usagers

Pour faire face à l'accroissement du trafic, tout en améliorant les conditions de circulation et de sécurité sur son réseau, ADM entreprend des aménagements de capacité sur l'infrastructure existante qui consistent en la création des nouveaux échangeurs, extension des principales gares de péage, implantation de nouveaux passerelles et élargissement de l'autoroute.

En parallèle, à ses réalisations dictées par la forte demande accrue sur la mobilité, la dimension de la sécurité est prise en compte dès le choix du tracé autoroutier et relayée à toutes les étapes de l'exploitation. Dans un objectif d'amélioration de la sécurité des usagers, ADM poursuit sa politique en matière d'amélioration des conditions de circulation et de gestion du trafic par le renforcement des dispositifs de signalisation et des équipements de sécurité, par le développement des services d'assistance et de dépannage, par l'amélioration des aires de repos et par le lancement des campagnes de sensibilisation sur le respect des règles de sécurité sur les autoroutes.

➤ Offrir un service performant, en matière de confort

Le réseau autoroutier actuel compte 45 aires de service pour offrir aux clients des activités diversifiées : restauration, carburant, service auto détente.

ADM a entrepris le réaménagement de l'ensemble des aires de service pour y intégrer des unités de restauration traditionnelle des produits d'artisanat et de produits de saison. Bien entendu, l'objectif est de contribuer à la mise en valeur et la promotion de l'identité de la région traversée par la conception des aires de service destinées à présenter le caractère spécifique de la région et à devenir un lieu d'échange avec le territoire traversée.

➤ ***Diversifier les moyens de paiement***

Pour fidéliser sa clientèle, ADM adapte ses produits d'abonnements pour répondre aux besoins spécifiques des usagers. ADM compte environ 200.000 cartes d'abonnement qui participent à hauteur de 17 % du total des transactions annuelles. Cette offre commerciale est composée actuellement d'abonnement réseau, d'abonnement Fréquence et de cartes IDARA relative aux véhicules de l'Etat.

ADM accepte cartes privatives de certaines compagnies pétrolières et étrangères pour l'acquittement du péage au niveau du réseau autoroutier de ADM.

En parallèle à ces formules actuelles d'abonnement, ADM a développé son système de télépéage « JAWAZ » qui permet de franchir les voies de péage équipées, sans s'arrêter, et ce grâce à un tag apposé sur le pare-brise des véhicules et détecté avant l'arrivée à la barrière qui se lève automatiquement pour permettre le passage. Ce nouveau moyen de paiement, prévu pour 2014, va progressivement être étendu à l'ensemble du réseau.

Consciente que la rapidité de la transaction est l'un des avantages offerts par le télépéage et afin de permettre aux abonnées de mieux apprécier ce facteur, la réflexion est lancée pour faire généraliser ce système pour l'ensemble des gares de péage dans une deuxième phase vers le télépéage.

Aussi, une convention a été signée avec le CMI pour permettre l'acceptation des cartes bancaires pour le règlement des différents services d'ADM.

➤ ***Ecoute active des clients***

Proposer des services de qualité aux clients suppose de vérifier leurs attentes de façon régulière, voir de les anticiper. Dans cette optique, ADM a mis en place un dispositif d'écoute client afin d'actualiser le profil de ses clients et de mieux connaître leur habitudes de voyage, leur utilisation des services et leurs nouvelles exigence et par conséquent, l'élaboration des plans d'actions afin d'améliorer la qualité de service et répondre à ces attentes.

La démarche qualité d'ADM comporte une mesure continue de la satisfaction de ses clients à travers un baromètre de mesure, qui a permis en 2013 de recueillir l'avis de plus de 2000 clients sur la qualité du service rendu par ADM et d'en suivre les évolutions.

De plus, une analyse systématique des réclamations et des suggestions garantit une écoute client attentive, à partir de laquelle sont engagées des actions correctives et préventives adaptées.

CONCLUSION

La prise en compte par ADM de ces aspects, dénote d'une culture de citoyenneté bien ancrée dans la culture de l'Entreprise ce qui facilite par conséquent l'intégration de l'autoroute dans son environnement.

Soucieuse de conserver cet acquis et dans l'optique d'ancrer davantage la culture sociétale, ADM a mandaté récemment un Cabinet d'Etude pour la réalisation de l'évaluation d'ADM pour l'obtention du label de la responsabilité sociale de l'entreprise (RSE) décerné par la Confédération Générale des Entreprises au Maroc (CGEM).

Par cette initiative, ADM tend à légitimer ses efforts dans le domaine de la RSE et crédibiliser, en termes de confiance, l'entreprise avec ses différentes parties prenantes aussi bien internes qu'externes à l'échelle nationale et internationale.