



**Projet de Protection Sociale d'Appui à la Réponse d'Urgence
à la Covid-19**

**PLAN DE MOBILISATION DES
PARTIES PRENANTES**

Avril 2023

TABLE DES MATIERES

ACRONYMES	1
1.Contexte	2
2.Description du projet	2
2.1.Composantes du projet	3
2.2.Risques environnementaux et sociaux associés au projet	5
3.Objectif du PMPP	9
3.1.Synthèse des activités antérieures de mobilisation des parties prenantes	9
3.2.Identification des parties prenantes	11
3.3.Méthodologie de la mobilisation des parties prenantes	12
4.Programme de mobilisation des parties prenantes (PMPP)	14
4.1.Mise en œuvre du PMPP de l'Opération TADAMON COVID	14
4.2.Mise en œuvre du PMPP de l'AMO TADAMON	14
4.3.Mise en œuvre du PMPP de Tayssir	16
4.4.Mise en œuvre du PMPP de DAAM	19
5.Ressources et responsabilités pour mettre en œuvre les activités de mobilisation des parties prenantes	19
5.1.Ressources	19
5.2.Fonctions de gestion et responsabilités	20
6.Mécanisme de gestion des plaintes	21
6.1.Programme TADAMON COVID	21
6.2.Programme TAYSSIR	22
6.2.1 Typologies de réclamation	23
6.2.2 Délais de traitement des réclamations	23
6.2.3 Règles de contrôle de recevabilité de la réclamation	23
6.2.4 Canaux de réponses aux réclamations	23
6.2.5 Etapes de traitement d'une réclamation	23
6.2.6 Reporting des réclamations TAYSSIR	24
6.3.Programme DAAM	25
6.3.1 Réception de la réclamation	25
6.3.2 Clôture de la réclamation	26
6.3.3 Délais de traitement des réclamations	26
6.3.4 Règles de contrôle de recevabilité de la réclamation	26
6.3.5 Canaux de réponses aux réclamations	26
6.3.6 Etapes de traitement d'une réclamation	26
7.Suivi et établissement de rapports	28
Annexes	29
Annexe 1 : Vidéo expliquant l'opération TADAMON et les procédures d'inscription pour les ramédistes	29
Annexe 2 : Vidéos expliquant les procédures de retrait des aides pour les non –ramédistes dans le cadre de l'opération TADAMON	29
Annexe 3 : Site de chikaya.ma pour la gestion des réclamations liées à l'opération TADAMON	29
Annexe 4 : Annonce du porte-parole du gouvernement, lors du point de presse hebdomadaire du jeudi 17 novembre 2022, du parachèvement de l'arsenal juridique relatif à la protection sociale.	29
Annexe 5 : Explication du porte-parole du gouvernement lors du point de presse hebdomadaire du jeudi 08 décembre 2022 de la démarche de basculement et d'immatriculation	29

Annexe 6 : Présentation du porte-parole du gouvernement, lors du point de presse hebdomadaire du 02 février 2023, de l'état des lieux du basculement des ramédistes vers l'AMO	29
Annexe 7 : Affiche de récupération de la fiche d'adhésion et du dépôt publié par la CNSS	30
Annexe 8 : Affiches sur le processus d'adhésion publié par CNSS sur sa page Facebook	30
Annexe 9 : Annonce du basculement des Ramedistes et de la couverture de tous les marocains par la même assurance maladie	31
Annexe 10: Explication des avantages de l'AMO TADAMON vs. Ramed et les modalités du basculement à l'AMO	31
Annexe 11 : Explication du parcours de bout-en-bout pour se faire rembourser les prestations couvertes par l'AMO	31
Annexe 12 : Explication de la manière de remplir la feuille de soins, modalités de suivi sur macnss.ma	31
Annexe 13 : Mise en place d'une plateforme (site web interactif : AMO TADAMON)	31
Annexe 14 : Publication par la CNRA des conditions et critères d'éligibilité au programme Tayssir	31
Annexe 15 : Communiqué de presse de la CDG et du MENPS sur le démarrage du processus d'inscription pour bénéficier du programme Tayssir en date du 20 Novembre 2022	32
Annexe 16 : Affiche du lancement du paiement du 3ème transfert du programme TAYSSIR de l'année scolaire 2021-2022	33
Annexe 17 : Affiche de la fin du paiement du 3ème transfert du programme TAYSSIR de l'année scolaire 2021-2022	33
Annexe 18 : Correspondance interne pour les directeurs des AREF portant sur les nouvelles modalités d'inscription au programme TAYSSIR en date du 11 Novembre 2022	34

ACRONYMES

AF	: Allocations Familiales
AMO TADAMON	: Régime d'Assurance Maladie Obligatoire de base des personnes ne pouvant s'acquitter des droits de cotisation (remplacement du programme RAMED)
BAM	: Bank al-Maghrib
BM	: Banque Mondiale
CDG	: Caisse de Dépôt et de Gestion
CNRA	: Caisse Nationale de Retraites et d'Assurances
CT	: Cash Transfert
EIS	: Évaluation de l'Impact Social
GdM	: Gouvernement du Maroc
MEF	: Ministère de l'Économie et des Finances
MENPS	: Ministère de l'Éducation Nationale, du Préscolaire et des Sports
MGP	: Mécanisme de Gestion des Plaintes
MI	: Ministère de l'Intérieur
MSISF	: Ministère de Solidarité de l'Insertion Sociale et de la Famille
MSPS	: Ministère de la Santé et de la Protection Sociale
NES	: Normes Environnementales et Sociales
PMPP	: Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PPIPS	: Politique Publique Intégrée de la Protection Sociale
PS	: Protection Sociale
RAMED	: Régime d'Assistance Médicale
RNP	: Registre National de la Population
RSU	: Registre Social Unifié
TM	: Transfert Monétaire
SIG	: Système d'Information de Gestion

1. Contexte

Reconnaissant que la pandémie COVID-19 et les mesures de distanciation sociale et de fermeture ont affecté le pouvoir d'achat et les moyens de subsistance, le gouvernement du Maroc a rapidement mis en place en mars 2020 un Compte d'Affectation Spécial dédié, intitulé « Fonds spécial pour la gestion de la pandémie du Coronavirus « La COVID-19 » par le décret n°2.20.269 en date du 21 Rajab 1441(16 mars 2020) lequel a été ratifié par le biais de la loi de finances rectificative n°35-20 pour l'année budgétaire 2020, promulguée par le Dahir n°1.20.72 du 4 Dou El Hijja 1441 (25 juillet 2020). Le Maroc a pu mobiliser des recettes de l'ordre d'environ 34,65 Mds de DH en 2020, dont 10 Mds de DH du budget général de l'État et le reste des dons octroyés par les partenaires institutionnels, les personnes morales de droit public et privé et les citoyens. Les objectifs de ce fonds portaient principalement sur le renforcement du dispositif médical et le lancement de la campagne nationale de vaccination, le soutien des couches sociales défavorisées, l'appui à l'économie nationale et la préservation de l'emploi notamment à travers, la mise en œuvre du pacte pour la relance économique et l'emploi, la consolidation des dispositifs de soutien à l'entreprise et l'encouragement de l'investissement. À cet égard, le gouvernement a apporté soutien et accompagnement aux citoyens en difficultés du fait de cette pandémie. Grâce à deux portails numériques créés, le fonds a versé des transferts en espèces aux travailleurs des secteurs formels et informels. Pour les travailleurs dans le secteur informel, un transfert monétaire de subsistance en espèce (Opération TADAMON) a été accordé aux ménages entre avril et juillet 2020. Le montant du transfert dépendait de la taille des ménages. Le bilan de l'opération « TADAMON » a concerné environ 5,5 millions de familles bénéficiaires dont 55 % appartenant au milieu urbain et 45 % relevant du milieu rural. Ainsi, le coût de cette opération, à sa clôture, s'élève à près de 15,26 Mds de MAD (1,49 Milliards USD).

En 2021, le gouvernement marocain a lancé un chantier de généralisation de la protection sociale. Ce projet mobilisera un budget annuel de 51 milliards de DH à l'horizon de 2025 réparti entre la généralisation de l'AMO, la généralisation des allocations familiales, l'élargissement des bénéficiaires des régimes de retraite et la généralisation de l'accès à l'indemnité pour perte d'emploi. En 2021, le gouvernement a élargi l'AMO (contributive) aux travailleurs non-salariés (TNS) et dès le 1er décembre 2022 l'ensemble des ramédistes ont basculé dans le système AMO TADAMON (non contributive). Le gouvernement entamera la généralisation des allocations familiales, en 2023 selon une nouvelle approche de ciblage des populations défavorisées, en se basant sur le Registre Social Unifié (RSU). Ce projet bénéficiera, en particulier, à près de 7 millions d'enfants en âge de scolarisation et 3 millions de familles pauvres et vulnérables sans enfants ou dont les enfants sont âgés de plus de 21 ans.

Ce document est le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP). Bien qu'il se base sur la Norme Environnementale et Sociale n° 10 (Mobilisation des Parties Prenantes et Information) du Cadre Environnementale et Social de la Banque Mondiale, il se veut cohérent avec la stratégie nationale mise en place par les autorités publiques du Maroc. Une version préliminaire du PMPP fut publiée le 6 novembre 2020. Cette version est mise à jour dans le cadre du projet parent et du financement additionnel proposé.

2. Description du projet

Le Projet de Protection Sociale de Réponse d'Urgence à la COVID-19 a été approuvé le 3 décembre 2020 par le conseil d'administration de la Banque Mondiale et est entré en vigueur en février 2021. Le projet a appuyé les Transferts Monétaires d'Urgence déployés en 2020 afin d'atténuer les impacts négatifs de la COVID-19. L'objectif de développement du projet (ODP) est d'atténuer les impacts négatifs de la crise COVID-19 à travers le versement de transferts monétaires d'urgence, la garantie d'accès et le renforcement des programmes de transferts monétaires pour soutenir les ménages pauvres et vulnérables. Durant 2021 et 2022, le projet a appuyé les transferts monétaires du programme Tayssir afin de protéger le capital humain des enfants pauvres et vulnérables. Le projet appui également la conception du programme des allocations familiales.

Le financement additionnel, proposé, permettra de renforcer l'ODP pour appuyer également l'amélioration de l'accès et la couverture de la protection sociale pour les ménages pauvres et vulnérables. Ce financement permettra de renforcer les composantes de ce projet et continuer l'appui aux programmes de transferts monétaires existants (Tayssir et DAAM). Il permettra également d'appuyer la finalisation du design du programme des allocations familiales en assurant une transition fluide et une harmonisation des programmes actuels. Enfin, ce financement additionnel permettra d'appuyer l'implémentation de l'Assurance Maladie Obligatoire non contributive l'AMO-TADAMON afin de protéger les populations les plus pauvres et les plus vulnérables contre les risques maladies.

2.1. Composantes du projet

À la suite des modifications apportées lors de la conception du financement additionnel, le projet comprendra quatre composantes :

Composante 1 : Transferts monétaires d'urgence en réponse à la crise de la COVID-19

La Composante 1 (165 millions de dollars US) a financé le remboursement des transferts monétaires (TM) d'urgence effectués en 2020, au profit des populations vulnérables, à savoir les chefs de ménages opérant dans l'informel qui ont perdu leurs revenus du fait du confinement obligatoire lié à la crise sanitaire. La composante a ainsi financé partiellement et de manière rétroactive l'« Opération TADAMON » des TM, pour un montant de près de 160 millions de dollars US.

Aucun changement n'est prévu sur cette composante pour le financement additionnel. Les travaux se poursuivront pour finaliser l'évaluation de l'impact social de ces transferts et fournir des recommandations pour la conception du programme des allocations familiales (5 millions de dollars US).

Composante 2 : Programme de Transferts monétaires pour la relance et la protection du capital humain.

Le budget initial alloué à la composante 2 est 189,25 millions de dollars US. Les activités supplémentaires proposées dans le cadre du financement additionnel augmenteront le budget de 100 millions de dollars US additionnel pour ainsi atteindre 289.25 millions de dollars US.

Cette Composante a financé en partie les transferts monétaires aux bénéficiaires du programme TAYSSIR pour atténuer l'impact de la COVID-19 sur les ménages vulnérables et assurer sa continuité auprès des ménages avec enfants en âge de scolarité. Elle a également appuyé l'adoption d'un changement pour suspendre temporairement les conditionnalités du programme TAYSSIR pour les années scolaires 2020/2021, 2021/2022 et la période allant du septembre 2022 au février 2023 et la préparation et diffusion d'un rapport annuel sur le suivi et l'évaluation des processus du programme TAYSSIR pour les années scolaires 2020/2021 et 2021/2022. L'évaluation de l'impact social (EIS) de TAYSSIR a contribué à identifier et à atténuer les risques d'exclusion et de retard dans la prestation des transferts. Dans le cadre de cet instrument, le GdM a préparé un plan d'action pour améliorer le programme, y compris son système de gestion des plaintes.

Par ailleurs, le Ministère de l'Économie et des Finances (MEF) et le Ministère de l'Éducation Nationale, du Préscolaire et des Sports (MENPS) ont introduit plusieurs changements de gouvernance et de modalités pour amorcer l'harmonisation des programmes de TM (TAYSSIR et DAAM) et préparer la conception et la mise en œuvre du programme intégré d'allocations familiales. Une nouvelle convention de partenariat entre le MENPS et le MEF et la Caisse de Dépôt et de Gestion (CDG) a été signée le 22 juillet 2022. Cette nouvelle convention permet le transfert de la gestion du programme TAYSSIR à la CDG qui se voit confier aujourd'hui la gestion des programmes TM non contributifs TAYSSIR et DAAM.

Les activités supplémentaires proposées dans le cadre du financement additionnel permettront de renforcer cette composante pour continuer à appuyer les programmes de TM existants Tayssir et DAAM, assurer une transition fluide et une harmonisation des programmes ainsi que la simplification des processus et la digitalisation des TM au Maroc.

Composante 3 : Programmes améliorés de Transferts monétaires pour la résilience

Le budget initial alloué à la composante 3 est de 45 millions de dollars US. Les activités supplémentaires proposées dans le cadre du financement additionnel augmenteront le budget de 9,375 millions de dollars US pour atteindre 54,375 millions de dollars US.

Cette Composante appuie la conduite d'actions stratégiques alignées au Discours prononcé par Sa Majesté le Roi Mohammed VI à l'occasion de la Fête du Trône en 2020 et au programme de réforme de la protection sociale engagée par le Gouvernement début 2021 avec la publication de la Loi cadre 09-21. Ce faisant, elle entend jeter les bases d'un système de PS moderne et efficace, en mesure de promouvoir la résilience des personnes pauvres et vulnérables et de mieux répondre aux chocs présents et futurs. Dans ce sens, les actions suivantes sont prévues :

- (i) La Composante appuiera la conception et le plan de mise en œuvre du programme d'Allocations Familiales notamment la conception du programme, la campagne de sensibilisation et de communication ainsi que le manuel de procédures, ainsi que l'harmonisation des programmes de protection sociale existants pour plus d'efficacité et d'efficience, au niveau central et régional.
- (ii) L'élaboration d'un plan d'action pour la digitalisation des paiements des aides sociales.
- (iii) La préparation d'une étude de faisabilité sur le renforcement des transferts monétaires harmonisés avec des mesures d'accompagnement pour le développement de la petite enfance et l'inclusion économique qui ciblent les pauvres et les vulnérables.

Conformément à la Loi cadre 09-21, le Gouvernement prévoit le lancement de la généralisation des allocations familiales (AF) et la mise en place d'un programme intégré durant l'année 2023. Les travaux techniques pour la conception de ce programme ont été lancés en 2022.

Cette composante appuiera les efforts du gouvernement pour harmoniser la gestion des programmes de TM et les services sociaux. Les activités prévues capitaliseront sur les progrès réalisés dans la mise en œuvre du Registre National de la Population (RNP) et le Registre Social Unifié (RSU). Ces activités fourniront des éléments au MEF pour la conception du programme des allocations familiales (AF) et la définition des paramètres du programme, le niveau des prestations à fournir, la nécessité ou non d'inclure des conditionnalités, l'introduction de mesures d'accompagnement et l'établissement de liens avec d'autres programmes sociaux.

Les activités supplémentaires proposées dans le cadre du financement additionnel permettront d'appuyer la transformation digitale des programmes et services sociaux afin de préparer l'implémentation du programme d'AF avec un lien avec des services pour le développement du capital humain et l'inclusion productive. Ces activités appuieront la conception et l'implémentation des systèmes de programmes sociaux qui vont compléter l'architecture cible afin d'assurer (i) une meilleure identification des bénéficiaires des différents programmes sociaux, (ii) faciliter l'échange de données dynamiques pour mieux servir les bénéficiaires d'une manière plus efficace, et (iii) assurer une meilleure prestation des services sociaux d'une manière cohérente et adaptée aux besoins des bénéficiaires.

Composante 4 : Appui à l'implémentation de la réforme de la protection sociale

Le financement additionnel proposé permet de rajouter une 4^{ème} composante (140 millions de dollars US) qui appuiera l'implémentation de l'assurance maladie obligatoire non contributive (AMO TADAMON) qui fait partie

du projet global de la réforme de la protection sociale au Maroc. L'AMO TADAMON a pour objectif d'étendre la portée de la couverture contre les risques de maladies pour les populations pauvres et vulnérables. Les activités de cette composante permettront d'appuyer la couverture et la réflexion sur la re-certification des bénéficiaires de l'AMO TADAMON, à travers éventuellement la définition d'un processus simple et flexible pour l'enregistrement et la vérification des critères d'éligibilité et de la durée du bénéfice. Des analyses économiques et des évaluations vont accompagner le démarrage de l'implémentation de ce programme et permettront de fournir les recommandations nécessaires pour assurer une couverture universelle de l'assurance maladie au Maroc.

2.2. Risques environnementaux et sociaux associés au projet

La fermeture d'entreprises dans plusieurs secteurs d'activités (hôtels, cafés, restaurants, commerces non alimentaires...) a conduit à des pertes d'emplois en masse pendant les mois de confinement en 2020. Selon les chiffres publiés en mai 2020 par le Haut-Commissariat au Plan, issus de son enquête réalisée du 14 au 23 avril 2020, sur l'impact du coronavirus sur la situation économique, sociale et psychologique des ménages, 34 % des ménages affirment n'avoir aucune source de revenus en raison de l'arrêt de leurs activités au temps de confinement (35 % parmi les ménages ruraux et 33 % pour les citadins). Cette perte de revenus liée à la pandémie a été plus marquée chez les ménages pauvres (44 %) que les ménages de classe moyenne (26 %) et les ménages aisés (10 %). Face à cette situation, le pays a mis en place des mesures de compensation sur le chômage au profit des employeurs affiliés à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS) et leurs salariés déclarés. Le Gouvernement a également mis en place une opération de transferts monétaires d'urgence « TADAMON » au profit des ménages opérant dans le secteur informel. Pour faire face aux risques d'exclusion, cette opération ne s'est pas limitée aux bénéficiaires du programme RAMED mais un processus a été mis en place pour couvrir des ménages non-ramedistes affectés par la pandémie.

Les programmes de transferts monétaires Tayssir et DAAM ont pour objectif principal le développement du capital humain et de favoriser l'égalité des opportunités d'accès à l'enseignement pour tous les enfants. Ces programmes font face à certains défis notamment ceux relatifs aux erreurs de ciblage. Il est important de noter que les outils d'identification et de ciblage déployés dans le cadre du Registre National de la Population et du Registre Social Unifié (RNP/RSU) permettront de répondre au défi de ciblage et réduire considérablement les erreurs d'exclusion et d'inclusion. Par ailleurs, depuis juillet 2022, la gestion du programme Tayssir a été confiée à la CNRA (relevant de la CDG Prévoyance) au même titre que le programme Daâm. Les travaux engagés permettront de digitaliser et de simplifier tout le processus de mise en œuvre.

L'AMO-TADAMON a été lancé le 1^{er} décembre 2022 pour remplacer le programme RAMED. Il s'agit d'un programme d'assurance maladie non-contributif ciblant les ménages pauvres et vulnérables. L'AMO-TADAMON est le premier programme qui utilise les outils d'identification et de ciblage du RNP/RSU. Le nouveau processus déployé par le Gouvernement permettra de répondre à plusieurs défis du programme RAMED. Un travail de suivi et d'évaluation permettra d'améliorer l'implémentation de ce programme.

Risque identifié	Composante/activité concernée	Mesures d'atténuation
1) Risque d'exclusion des ménages éligibles.	Composante 2/ Tayssir et DAAM Composante 4/ AMO-TADAMON	<ul style="list-style-type: none"> - L'amélioration et la digitalisation de la gestion du programme Tayssir et DAAM. Nouveau mécanisme d'inscription multi-canal déployé par la CDG prévoyance. - Nouveau mécanisme de paiement avec plus de 10.000 points de proximité contre 4 000 agences d'Al Barid Bank - L'adoption du RSU dans le processus d'identification et de ciblage de l'AMO TADAMON. Le RSU sera adopté pour les programmes de transferts monétaires avant la fin de l'année 2023. - Mise en œuvre et suivi du mécanisme de gestion de plaintes
2) Risque d'inclusion des bénéficiaires non éligibles.	Composante 2/ Tayssir et DAAM Composante 4/ AMO-TADAMON	<p>La vérification de l'éligibilité effectuée. À travers la Plateforme d'interopérabilité entre les bases de données de MI, MENPS et CDG prévoyance</p> <p>La vérification de l'éligibilité AMO TADAMON effectuée. À travers l'interopérabilité entre les bases de données de MI, de la CNSS et d'autres sources de données.</p>
3) Le risque d'absence de mise à disposition d'informations et de consultations avec les parties prenantes.	Composante 3/ Conception des Allocations Familiales	<ul style="list-style-type: none"> - La composante en question prévoit des études et travaux techniques destinés aux décideurs politiques. Dans ce sens, des comités techniques au titre de chaque thématique regrouperont toutes les parties prenantes concernées. Lors de la mise en œuvre opérationnelle des réformes prévues par les feuilles de route (ne rentre pas dans le périmètre du présent projet) des séances d'arbitrage et de communication seront organisées avec la société civile et les parties prenantes autres que gouvernementales. - L'approbation de la loi-cadre n° 09.21 du 09 chaabane 1442 (23 mars 2021) relative à la protection sociale, prônant la généralisation de la couverture sociale au profit de la population marocaine à l'horizon 2025. - En vertu de la correspondance du chef du gouvernement n° 1323 du 09 septembre 2022, portant établissement des règles de conduite et de gouvernance du programme d'appui social visant autonomisation des familles à faible revenu, il a été procédé à la mise en place d'une Commission Ministérielle de Pilotage du Programme d'appui social de l'Etat, dont relèvent trois Commissions Thématiques Interministérielles qui se présentent comme suit : <ul style="list-style-type: none"> • La Commission Ministérielle de Pilotage du Programme : présidée par le Chef du Gouvernement, qui a pour mission la coordination des travaux des différentes commissions thématiques, l'élaboration de la vision stratégique dudit programme, la veille sur le déploiement du système de ciblage selon le calendrier prévu, et

		<p>l'arbitrage sur les décisions et les points de désaccords présentés par les Commissions Thématiques, ainsi que la mise en place d'une communication institutionnelle cohérente et efficace autour du Programme ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Commission Thématique chargée du dispositif de ciblage : présidée par le Ministre de l'Intérieur ou son représentant, elle est chargée d'assurer l'appui et le soutien à la Commission de Pilotage, en matière de dispositif de ciblage à travers le RSU. Elle a pour missions le suivi du déploiement du RNP au niveau de toutes les provinces et préfectures, avant fin 2022, et l'inscription des familles, notamment à faibles revenus, au RSU avant fin 2023, en plus de la préparation d'un plan de communication dédié à la clarification du dispositif de ciblage et de son opérationnalisation, en cohérence avec le plan de communication du Programme ; • La Commission Thématique chargée de la détermination du seuil d'éligibilité pour bénéficier du Programme : présidée par le Ministre Délégué auprès du MEF Chargé du Budget. Elle est chargée d'assurer l'appui et le soutien à la Commission de Pilotage, susmentionnée, en ce qui concerne la détermination des composantes dudit programme, selon les catégories cibles et leur adaptation avec le nouveau dispositif d'identification et de ciblage dans le cadre du RSU, la réalisation des simulations des scénarios financiers proposés, et l'étude de leurs impacts, en se basant sur les données du RSU ; • La Commission Thématique chargée des mesures juridiques d'accompagnement du Programme : présidée par le Secrétaire Général du Gouvernement, cette Commission est chargée d'assurer le soutien et l'appui technique à la Commission de Pilotage, en ce qui concerne tous les aspects juridiques relatifs à la mise en œuvre du Programme. <p>- Large couverture médiatique sur les chaînes télévisées et les radios nationales. Plateau TV et échange avec les spécialistes et intervenants.</p> <p>- Développement de capsules vidéos et utilisation des réseaux sociaux pour explication des différents programmes et des mécanismes de mise en œuvre.</p> <p>- Organisation d'atelier d'échanges avec les partenaires institutionnels pionniers dans la mise en œuvre des politiques sociales.</p>
<p>4) Violence basée sur le genre et Harcèlement sexuel</p>	<p>Composante 2/Tayssir et DAAM</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Digitalisation de l'inscription, des systèmes de paiement et du processus de réclamation pour les programmes de transferts monétaires. - Sessions de sensibilisations sur violence basée sur le genre et vulgarisation du processus de réclamation

5) L'inclusion des personnes en situation de handicaps	Composante 2/Tayssir et DAAM Composante 4/AMO-TADAMON	<ul style="list-style-type: none"> - Les programmes AMO TADAMON et DAAM couvrent les enfants des bénéficiaires en situation de handicap sans limite d'âge, à condition que l'assuré soit en vie. - Le transfert Tayssir est conditionné par l'assiduité de l'élève à l'école avec un seuil d'absentéisme toléré de 04 absences par mois au cycle primaire, et de 06 absences au cycle collégial pour les communes rurales et de 04 absences au cycle collégial pour les communes urbaines. - Le Programme National de l'Education Inclusive (PNEI) lancé officiellement le 26 juin 2019 sous le Haut Patronage de Sa Majesté le Roi Mohammed VI, porte sur l'adoption du MENPS d'une approche basée sur une éducation inclusive au sein des établissements d'enseignement scolaires afin d'assurer l'insertion des enfants en SH dans la communauté scolaire et de les permettre de poursuivre leur parcours éducatif avec succès. - Une certaine flexibilité et un traitement adapté ont été adoptés pour les élèves en situation de handicap ; - La non-comptabilisation des absences justifiées par l'état de santé et la mobilité de l'élève dans la conditionnalité de Tayssir. - La conception et le déploiement d'un système d'évaluation du handicap qui est une composante de la réforme nationale et de la vision sectorielle du MSISF.
---	--	---

Le projet ne finance pas l'acquisition de matériaux et d'équipement ni des travaux de construction ou de réhabilitation. Le projet n'entraînera donc pas de risques environnementaux

3. Objectif du PMPP

Le *Projet de Protection Sociale d'Appui à la Réponse d'Urgence à la Covid-19* ainsi que le financement additionnel ont été préparés conformément au Cadre environnemental et social (CES) de la Banque Mondiale. En vertu de la Norme environnementale et sociale n° 10 (Mobilisation des parties prenantes et information), les agences de mise en œuvre devraient communiquer aux parties prenantes des informations à jour, pertinentes, compréhensibles et accessibles, et les consulter d'une manière adaptée à leur culture et libre de toute manipulation, interférence, coercition, discrimination et intimidation.

L'objectif global de ce PMPP est de définir un programme de mobilisation des parties prenantes, y compris de publication des informations et de consultation, lorsque pertinent, tout au long du cycle de vie du projet. Le PMPP décrit succinctement la façon dont l'équipe du projet communiquera avec les parties prenantes et inclut un mécanisme par lequel les populations peuvent exprimer leurs préoccupations, donner leur avis ou déposer des plaintes concernant le projet et toute activité y relative. La participation des populations est essentielle à la réussite du projet, notamment le programme des AF et de l'AMO TADAMON, afin d'assurer une collaboration harmonieuse entre le personnel du projet et les communautés locales, et de minimiser et d'atténuer les risques environnementaux et sociaux associés aux activités du projet proposé. Dans un contexte de maladies infectieuses et d'inflation, des activités de sensibilisation à large échelle et adaptées à la culture et aux réalités locales sont particulièrement importantes pour sensibiliser correctement les populations aux risques associés aux dits phénomènes.

3.1. Synthèse des activités antérieures de mobilisation des parties prenantes

Les activités d'engagement et d'implication des parties prenantes conduites jusqu'à ce jour dans le cadre du projet parent et de la préparation du financement additionnel sont les suivantes :

📌 Atelier : « Expériences internationales des allocations familiales : Paver la route pour la Réforme Marocaine », le 13 Février 2023 à l'hôtel la Tour Hassan, Rabat

Le Ministère de l'Economie et des Finances a organisé un atelier d'échanges avec les partenaires institutionnels pionniers dans la mise en œuvre des politiques sociales. L'objectif principal de la rencontre technique était de concevoir une vision multidimensionnelle et intégrée pour la généralisation des allocations familiales en faisant appel à une approche participative, en capitalisant sur les acquis au niveau national et en s'inspirant des bonnes pratiques au niveau international.

La Banque Mondiale et l'UNICEF ont fourni un appui technique et l'atelier s'est déroulé sous forme de deux sessions plénières, qui ont été structurées autour des thématiques suivantes :

- **Séance 1** – Ciblage et identification : Comment les programmes ont identifié, priorisé et sélectionné les bénéficiaires (critères d'éligibilités, enregistrement, notification...etc.) ;
- **Séance 2** – Paramètres de conditionnalité et mesures d'accompagnement.

L'atelier a vu la participation effective de 11 représentants des départements publics, et des établissements publics (Services du Chef du Gouvernement, MEF, MSPS, MI, Coordination Nationale de l'INDH, MENPS, MSISF, CNSS, Entraide Nationale, CDG Prévoyance-CNRA/RCAR, Caisse De Compensation), et de 3 représentants des instances internationales : BM, UNICEF, et l'Institut de Recherche Economique Appliquée, Brésil (IPEA)).

Les séances de discussion ont permis aux différents participants de présenter leurs avis quant à l'architecture du nouveau dispositif de prestations sociales (AF) et aussi leurs préoccupations concernant : la prise de décision sur

l'éligibilité, le paramétrage des prestations, les options de financement, et les différentes mesures d'accompagnement au programme des AF.

Discussions en focus groups

Dans le cadre de l'implémentation de la composante 2 du projet parent et notamment les activités relatives à la mise en œuvre du programme Tayssir, le MENPS a organisé une série de Focus groups entre juin et septembre 2021. Ces focus groups ont permis de collecter un feedback sur l'implémentation du programme de la part des ménages bénéficiaires du programme, des directeurs des écoles et des directeurs provinciaux.

En guise de préparation du lancement de l'étude d'évaluation qualitative exploratoire des programmes de transferts monétaires (Daâm et Tayssir), et de l'opération AMO TADAMON, le MEF a organisé deux réunions de travail en mode visio-conférence le 21 et le 22 mars 2023 en vue d'examiner et de répertorier les questions préalables au lancement de l'étude relatives à l'élaboration du cadre général et à la validation des guides d'entretien des bénéficiaires de Tayssir et Daâm, ainsi que de la fiche d'informations générales à renseigner avant le démarrage des focus groupes.

Ont participé à ces réunions, les représentants du MEF, du MSISF, du MENPS et de la CDG Prévoyance, et les représentants du cabinet d'études LMS-CSA. Une équipe de la BM a également assisté.

A l'échelle macro, les objectifs envisagés de l'étude d'évaluation des transferts monétaires d'urgence et existants se déclinent comme suit :

- Evaluer l'efficacité des programmes de transferts monétaires (Tayssir, Daâm) et du régime AMO TADAMON, et leur capacité à soutenir la réforme de la protection sociale en cours et la mise en œuvre du programme des allocations familiales ;
- Bien comprendre l'expérience des bénéficiaires en ce qui concerne le versement de l'aide sociale, y compris les obstacles vis-à-vis une bonne expérience et les possibilités d'amélioration du processus afin de formuler des recommandations pour la conception du programme des allocations familiales.

Sur le registre méthodologique, trois groupes différents ont été créés par catégorie de bénéficiaires :

- Ménages bénéficiaires du programme AMO-TADAMON ;
- Ménages bénéficiaires du programme Tayssir ;
- Ménages bénéficiaires du programme Daâm.

Il importe de préciser que les discussions bidirectionnelles se feront dans des groupes limités homogènes de 8 personnes, et que la sélection des interviewés sera basée sur un échantillonnage aléatoire stratifié à 3 niveaux pour les bénéficiaires de Tayssir, Daâm et AMO TADAMON :

- Zone de résidence (rurale, urbaine),
- Sexe du chef de ménage,
- Age du chef de ménage.

Des discussions en focus group ont eu lieu avec un échantillonnage des ménages bénéficiaires des programmes TADAMON, Tayssir et DAAM en mars 2023. Globalement, les bénéficiaires ont été satisfaits de la gestion en général, de la rapidité de la mise en œuvre vu l'ampleur de l'opération, ainsi que de l'effectivité des transferts. Il y a cependant certains aspects qui sont à améliorer notamment la communication avec les parties prenantes et la vulgarisation du mécanisme de gestion de plaintes.

🚩 Réunions programmées pour la réalisation du mapping des programmes sociaux

Dans une étape initiale du processus de conception du programme des allocations familiales, la Direction de Budget (DB) a réalisé, avec l'appui de la Banque Mondiale, une cartographie des programmes et services sociaux. L'objectif escompté de cette opération est de dresser un diagnostic global et détaillé de l'offre sociale marocaine en vue de dégager les pistes d'action permettant de reformuler les interventions sociales de manière à renforcer les différentes synergies possibles, et par la suite, de booster l'efficacité et l'efficacités de ces instruments. En effet, cet exercice permettra également d'appréhender le transfert monétaire comme un instrument de développement du capital humain et d'autonomisation des ménages nécessiteux et non seulement un outil de lutte contre la pauvreté monétaire, et constituera également une base de réflexion sur le paramétrage du nouveau programme des allocations familiales.

Dans cette optique, durant les trois premiers mois de l'année 2023, il a été procédé à l'organisation de plus de 19 réunions avec les différents acteurs institutionnels impliqués dans la mise en œuvre et l'opérationnalisation des instruments sociaux, à savoir : MSISF, MIEPEEC, Coordination Nationale de l'INDH, MESRSI, MSPS, MENPS, ANAPEC, OFPPT, CNSS, CDG Prévoyance, ONOUCS, Entraide Nationale, et Agence de Développement Social.

3.2. Identification des parties prenantes

Les parties prenantes du projet sont définies comme des individus, des groupes ou d'autres entités qui :

- i) Sont ou pourraient être affectés directement ou indirectement, positivement ou négativement, par le projet (également connus comme les « parties touchées ») ; et
- ii) Peuvent avoir un intérêt dans le projet (les « parties concernées »). Il s'agit d'individus ou de groupes dont les intérêts peuvent être affectés par le projet et qui sont susceptibles de peser sur les résultats du projet d'une manière quelconque.

La coopération et les négociations avec les parties prenantes tout au long de la préparation du projet exigent souvent d'identifier également les personnes qui agissent en tant que représentants légitimes de leurs groupes respectifs de parties prenantes, à savoir les individus à qui les autres membres du groupe ont confié la charge de défendre les intérêts du groupe durant le processus de dialogue et de concertation avec le projet. Ces représentants peuvent fournir des renseignements utiles sur les réalités locales et être le principal moyen de diffusion des informations concernant le projet et le premier lien de communication ou d'échange entre le projet et les communautés visées ainsi que les réseaux qu'elles auront établis. La vérification du mandat des représentants des parties prenantes (autrement dit le processus par lequel leur légitimité est confirmée et il est établi qu'ils sont les véritables défenseurs de la communauté qu'ils représentent) reste une tâche importante dans le processus de prise de contact avec les parties prenantes. Cette vérification peut se faire dans le cadre d'échanges informels avec un échantillon aléatoire de membres des communautés concernées et en prenant en compte leurs points de vue s'agissant des personnes à même de les représenter le plus efficacement.

❖ Les parties prenantes peuvent être réparties en trois catégories :

1. Parties touchées par le projet : personnes, groupe ou entité dans la zone d'influence du projet qui est directement impactée par les activités de la composante (réellement ou potentiellement). Ceux-ci comprennent¹ :

- Bénéficiaires de l'opération des transferts monétaires d'urgence TADAMON ;
- Bénéficiaires des transferts monétaires Tayssir et DAAM ;
- Bénéficiaires de l'AMO-TADAMON ;

2. Autres parties concernées : individus, groupe ou entité qui ne subissent pas les impacts directs du projet, mais qui considèrent ou perçoivent leurs intérêts comme étant affectés par la composante et qui pourraient affecter la mise en œuvre des activités de la composante. Ceux-ci comprennent : les ministères et autorités gouvernementales

¹ Plus détails sur les rôles et responsabilités des parties prenantes gouvernement sont disponible dans la section 5.2 ci-après

(Ministère de l'Économie et des Finances — Direction du Budget, Ministère de l'Intérieur, Ministère de la Solidarité, de l'Insertion Sociale et de la Famille, Ministère de l'Éducation Nationale, du Préscolaire et des Sports, CDG prévoyance /CNRA, CNSS), ONGs (Exemple : l'Amicale Marocaine des Handicapés, Handicap international Maroc...), prestataires de services (Exemple : les Etablissement de paiement), médias.

3. Parties vulnérables : personnes qui peuvent être à risque en raison de leur statut vulnérable. Il peut être nécessaire d'avoir des mécanismes spécifiques pour cibler ces personnes vulnérables lors de la mise en œuvre du PMPP.

Il est particulièrement important de déterminer si les effets du projet pourraient toucher de façon disproportionnée des individus ou des groupes défavorisés ou vulnérables qui, souvent, n'ont pas les moyens de faire entendre leurs préoccupations ou de saisir la portée des répercussions d'un projet. Il est également important de veiller à ce que les actions de sensibilisation et de mobilisation des parties prenantes axées sur les individus ou groupes défavorisés ou vulnérables, en particulier pour ce qui concerne les maladies infectieuses et les traitements médicaux, soient adaptés de manière à prendre en compte la sensibilité, les préoccupations et les réalités culturelles particulières de ces individus ou groupes et à s'assurer qu'ils comprennent parfaitement les activités et les avantages du projet. On peut attribuer cette vulnérabilité à l'origine, au sexe, à l'âge, à l'état de santé, à la précarité économique et à l'insécurité financière d'un individu, à la position désavantageuse qu'il occupe au sein de sa communauté (c'est notamment le cas des ménages dans les zones rurales et éloignées), et à sa dépendance à l'égard d'autres individus ou des ressources naturelles, etc. Le dialogue avec les individus et groupes vulnérables exige souvent l'application de mesures spécifiques et l'octroi d'une aide particulière pour faciliter leur participation à la prise de décisions dans le cadre du projet, de sorte qu'ils soient sensibilisés et puissent contribuer au processus global au même titre que les autres parties prenantes.

- Personnes handicapées ;
- Personnes analphabètes ;
- Travailleurs dans le secteur informel ;
- Les femmes et les enfants à risque ;
- Personnes âgées, malades et vulnérables ;
- Personnes habitant dans les zones rurales éloignées ;
- Personnes aux connaissances faibles à la technologie numérique.

3.3. Méthodologie de la mobilisation des parties prenantes :

Conformément aux approches les plus recommandées, le projet appliquera les principes suivants à la mobilisation des parties prenantes :

- **Approche axée sur la transparence et le cycle de vie :** des consultations publiques concernant le(s) projet(s) seront organisées, lorsque pertinentes, et menées d'une manière transparente et libre de toute manipulation extérieure, interférence, coercition ou intimidation ;
- **Participation et avis en toute connaissance de cause :** des informations seront communiquées et distribuées largement à toutes les parties prenantes sous une forme appropriée ; des moyens seront mis à disposition pour recevoir les avis et préoccupations des parties prenantes et pour les analyser et les prendre en compte ;
- **Absence d'exclusion et prise en compte des besoins divers et variés :** les parties prenantes seront identifiées afin d'améliorer la communication et de bâtir des relations solides. Le processus de participation au projet a pour but de ne pas faire d'exclus. Toutes les parties prenantes sont encouragées à tout moment à participer au processus de consultation. Toutes les parties prenantes bénéficient d'un accès égal à l'information. La prise en compte des besoins des parties prenantes est le principe fondamental qui sous-tend le choix des modes de dialogue et de concertation. Une attention particulière est accordée aux groupes vulnérables, en particulier les femmes, les jeunes et les personnes âgées, et aux réalités culturelles.

- **Flexibilité** : si les mesures de distanciation sociale limitent le recours aux formes traditionnelles de mobilisation, la méthodologie retenue devrait être révisée pour prendre en compte d'autres techniques, y compris les différentes formes de communication par internet (voir la section 3.2 ci-après).

Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Besoins linguistiques	Moyens de notification privilégiés	Besoins/ attentes
Bénéficiaires des transferts monétaires	Ménages pauvres et vulnérables	Langues et dialectes accessibles (Darija, Amazighe)	Téléphone, Radio, Focus group	Proximité, Communication sur les critères d'éligibilités, Mécanisme de gestion de plaintes.
Femmes	Veuves avec des enfants à charge	Langues et dialectes accessibles (Darija, Amazighe)	Téléphone, Radio, Focus group	Proximité, réunions dédiées aux femmes Communication sur les critères d'exigibilités, Mécanisme de gestion de plaintes.
Personnes analphabètes	Ménages pauvres et vulnérables	Langues et dialectes accessibles (Darija, Amazighe)	Téléphone, Radio, Focus group	Proximité, Communication orale. Communication sur les critères d'éligibilité, Mécanisme de gestion de plaintes
Personnes en situation d'handicap	Ménages pauvres et vulnérables	Langues et dialectes accessibles (Darija, Amazighe)	Téléphone, Radio, Focus group	Proximité et accessibilité, Communication sur les critères d'éligibilités, Mécanisme de gestion de plaintes.
Entités gouvernementales	Ministère et Organisme gestionnaires des programmes sociaux	N/A	Réunions et Ateliers de travail, Documents réglementaire et administratifs	Collaboration sur la mise en œuvre des activités.
NGOs	Représentant les bénéficiaires	Darija, Amazighe, français	Site web, emails, consultations	Information sur l'envergure, les orientations et les composantes du Projet.
Médias	Journaux, radios, TV	Darija, Amazighe, français	Site web, emails	Fournir, dans les temps impartis, un accès à des informations claires sur le Projet, Collaborer pour disséminer les informations sur le projet.

4. Programme de mobilisation des parties prenantes (PMPP)

La stratégie de mobilisation des parties prenantes devrait s'appuyer sur plusieurs modes d'engagement et de communication en vue d'améliorer l'adhésion sociale au projet, et de coordonner et galvaniser les efforts déployés par toutes les parties prenantes impliquées durant toutes les phases du projet.

De manière générale, la communication s'appuie sur des vecteurs de diffusion pertinents et diversifiés, en l'occurrence : documents scriptovisuels, médias audiovisuels (radio et télévision), site web, réseaux sociaux, messagerie, et le transfert d'informations par les services de proximité. Ci-dessous décrit en plus amples détails les méthodes employées par chaque composante du projet

4.1. Mise en œuvre du PMPP de l'Opération TADAMON COVID

• Description des opérations de communication

Plusieurs campagnes de communication et de sensibilisation ont appuyé le lancement et la mise en œuvre de l'opération des transferts monétaires d'urgence, à travers plusieurs canaux de communication, notamment : les émissions télévisées, les spots publicitaires, les émissions de Radio, les publications sur les réseaux sociaux, la mise à disposition des numéros verts, la mise en ligne d'un portail officiel www.tadamoncovid.ma, les campagnes d'information conduites par les services de proximité, le tout en langue arabe, amazighe, dialectal et française. (annexes 1 et 2),

• Description des actions de mobilisation

Existence et accessibilité au mécanisme de gestion des plaintes : à travers le portail conçu pour l'opération des transferts monétaires d'urgence « www.tadamoncovid.ma », un numéro de téléphone 1212, ainsi que le Portail National des Réclamations « ww.chikaya.ma » (annexe 3) qui propose trois services de plaintes et de réclamations, le premier donnant la possibilité de déposer une réclamation suite à l'occurrence d'un problème ou un préjudice lors de l'utilisation d'un service public par un comportement de l'administration, illégal ou contraire aux principes de la justice et d'équité, le second pour soumettre une observation sur la manière de délivrer un service public pendant ou après son obtention et le troisième pour soumettre des suggestions pouvant contribuer à l'amélioration des services publics. Le portail donne également la possibilité de faire le suivi des réclamations émises et s'informer de la suite réservée à chaque réclamation.

4.2. Mise en œuvre du PMPP de l'AMO TADAMON

• Description des opérations de communication

En tenant compte du caractère particulier du régime AMO-TADAMON et en prenant en considération les caractéristiques socio-économiques et culturelles de la cible principale du régime (ex-bénéficiaires du Ramed), le plan de communication et de sensibilisation relatif à cette composante a été conçu d'une manière à élaborer des messages clés, clairs et directs, adaptés à la population, et à s'assurer que l'information véhiculée va permettre aux cibles une meilleure compréhension des bénéfices potentiels du régime et des procédures et des modalités requises pour bénéficier du système. Ainsi, la démarche adoptée est décortiquée ci-dessous :

-Communication politique et institutionnelle sur le basculement à l'AMO :

- Annonce du porte-parole du gouvernement, lors du point de presse hebdomadaire du jeudi 17 novembre 2022, du parachèvement de l'arsenal juridique relatif à la protection sociale en adoptant le décret qui intègre

les couches défavorisées, estimées à 11 millions des ramedistes, dans le circuit de la protection sociale de la Caisse nationale de la sécurité sociale (CNSS) ; (annexe 4)

- Explication du porte-parole du gouvernement, lors du point de presse hebdomadaire du jeudi 08 décembre 2022, de la démarche de basculement et d'immatriculation (annexe 5) ;
- Présentation du porte-parole du gouvernement, lors du point de presse hebdomadaire du 02 février 2023, de l'état des lieux du basculement des ramédistes vers l'AMO ; (annexe 6)
- Publication des arrêtés du Ministre de l'Intérieur portant entrée en vigueur progressive par région /province du Registre National de la Population (RNP) et du Registre Social Unifié (RSU).

-Communication à l'adresse du grand public sur l'offre de l'AMO pour les ex-Ramedistes et les modalités de bénéfice :

- SMS basculement : suite à l'immatriculation automatique des personnes concernées, le numéro d'immatriculation leur a été communiqué par SMS, et ont été invités également par le même moyen à récupérer leurs attestations d'immatriculation à travers : le portail macnss.ma, les bureaux de proximité agréés, les agences CNSS. (annexes 7 et 8)
- Diffusion des spots didactiques sur la chaîne youtube CNSS Maroc et diffusion des annonces sur les réseaux sociaux :
 - Annonce du basculement des Ramedistes et de la couverture de tous les marocains par la même assurance maladie ; (annexe 9).
 - Explication des avantages de l'AMO TADAMON vs. Ramed et les modalités du basculement à l'AMO ; (annexe 10)
 - Explication du parcours de bout-en-bout pour se faire rembourser les prestations couvertes par l'AMO (annexe 11);
 - Explication de la manière de remplir la feuille de soins, modalités de suivi sur macnss.ma ; (annexe 12).
- Centre d'appel CNSS (Réponses aux questions des ex-Ramedistes) ;
- Mise en place d'une plateforme (site web interactif : AMO TADAMON), servira de moyen d'inscription en ligne et de suivi la demande d'inscription (Annexe 13).
- Guide, affiches et flyers mis à disposition des Ramedistes dans les points physiques de proximité, et les points de contacts (hôpitaux et MI)
- Sensibilisation des acteurs du territoire et mobilisation des relais communautaires.

-Ce plan n'a pas pour vocation de communiquer exclusivement envers les bénéficiaires, il s'oriente également vers le personnel de la santé :

- Préparation du plan et des modules de formation CNSS-MSPS pour le personnel des hôpitaux :
 - Des sessions de formation sur l'offre de l'AMO et le parcours des bénéficiaires, et sur le processus : identification des bénéficiaires et factures ;
 - Formations dispensées par des binômes MSPS-CNSS ;
 - Formation des formateurs pour déploiement terrain.
- Mise en place d'une hotline téléphonique CNSS dédiée pour les hôpitaux,
- Distribution et mise à disposition des supports d'information :
 - Flyer et affiches sur les avantages de l'AMO des ex-Ramedistes et les modalités de passage du Ramed à l'AMO,
 - Dépliant sur les bénéfices de l'AMO, modalités de passage et de bénéfice de l'AMO ;
 - Guide/FAQ à destination du personnel du MSPS : éléments de réponses

- **Description des actions de mobilisation**

- ⇒ Adaptation de l'organisation administrative de la CNSS pour la gestion de l'AMO ;
- ⇒ Mise à disposition des adhérents ayant un problème un call center 05 20 19 40 40 / 05 20 44 71 00 ;
- ⇒ Utilisation du nouveau système de ciblage RSU comme point d'entrée pour les nouveaux adhérents au régime AMO TADAMON ;
- ⇒ **Mobilisation de 10.000 agences de proximité pour retrait des attestations et dépôt de dossier aux profits des adhérents d'AMO TADAMON** (tashilate, Cash Plus, Barid Cash, Chaabi Cash, Wafa Cash, Damane Cash) pour retirer les attestations adhésion et pour déposer le dossier de demande de remboursement ;
- ⇒ **Existence et accessibilité au mécanisme de gestion des plaintes** pour AMO TADAMON : à travers le Portail National des Réclamations « www.chikaya.ma ». Le portail donne également la possibilité de faire le suivi des réclamations émises et s'informer de la suite réservée à chaque réclamation.

4.3. Mise en œuvre du PMPP de Tayssir

La campagne de communication est déclenchée par la CDG prévoyance / CNRA en commun accord avec le MENPS, au début de chaque opération d'inscription :

- **Description des opérations de communication au titre de la période allant du mois de septembre 2022 au mois de mars 2023**

Au titre de la période septembre 2022-Mars 2023, le budget mobilisé par la CNRA pour la mise en place des actions de communication pour le programme Tayssir a totalisé 943.830 Dhs. Le plan de communication- Budget est détaillé dans le tableau suivant :

Action	Budget (TTC)
Communication Digitale	
Conception des Capsules (vidéo) descriptives des étapes d'inscription via les différents canaux (x 4)	120 000 DHS
Capsule de lancement de Paiement	18 120 DHS
Action médiatique	75 990 DHS
Post Réseaux Sociaux (14)	Réalisés en Interne
Compagne de notification SMS pour la Sensibilisation des bénéficiaires TAYSSIR sur l'inscription au RNP RSU	464 640 DHS
Communication Institutionnelle et Support de Communication	
Communiqués de Presse	Réalisés en Interne
X-Banner	6 240 DHS
Flyers	3 480 DHS
Total	943 830 DHS

• Description des opérations de communication standard

Étape	Nature de traitement	Responsable de traitement	Support publié	Support publié
01	Actualiser (1 ^{er} cas échéant) et communiquer, au début de l'année scolaire, à la CNRA les conditions et critères d'éligibilité au programme TAYSSIR.	MENPS	Communiqué de presse Relai sur les réseaux sociaux	Publication par la CNRA des conditions et critères d'éligibilité (annexe 14)
02	Arrêter, en commun accord avec la CNRA, au début de l'année scolaire, un plan de communication autour du programme TAYSSIR.	MENPS	Communiqués de lancement de l'inscription	Annexe 15
03	Mettre à la disposition des écoles les affiches et impressions pour médiatisation.	MENPS	Communiqués de lancement du paiement, et de la fin de paiement	Annexes 16 et 17
04	Médiatiser le programme au niveau des établissements scolaires.	MENPS	Correspondance interne pour les directeurs des AREF	Annexe 18
05	Lancer en collaboration avec la CNRA, une campagne d'information pour l'inscription des tuteurs nouvellement couverts par le nouveau système de ciblage RSU.	MENPS	Les vidéos de lancement de communication	
Exceptionnellement cette année	Lancement du paiement du troisième transfert.	MENPS	Communiqué de lancement du paiement du troisième transfert	Annexe 16

• Description des actions de mobilisation

Les messages et informations clés transmises lors des efforts de dissémination et actions de sensibilisation et mobilisation :

- **Signature d'une convention pour la gestion mandatée avec la CDG Prévoyance le 22 juillet 2022** : pour des raisons de simplification des démarches et aux fins d'améliorer l'accès aux aides financières, une convention tripartite de gestion mandatée du programme Tayssir a été signée entre le MENPS, le MEF et la CNRA (qui relève de la CDG), et qui désigne la CNRA comme gestionnaire du programme, notamment en termes de gestion et versement des bourses au profit des parents d'élèves bénéficiant de l'appui financier.
- **Description du processus d'inscription** : En vue de répondre aux objectifs fondamentaux de la convention de gestion mandatée du programme Tayssir, notamment en matière de proximité aux bénéficiaires, de

diversification des canaux d'inscription et de simplification des procédures d'inscription, la CNRA a mis en place trois parcours pour l'inscription :

- Portail Web : <https://tayssir.cdgprevoyance.ma>
- Application Mobile TAYSSIR
- Réseaux de proximité : des services d'inscription in situ ont été proposés via la mobilisation des réseaux physiques de proximité des Edps (près de 12.000 points). A noter que les Edps sont répartis sur les 12 régions du royaume avec une concentration selon la densité de la population et le besoin. Ci-dessous une carte de la répartition des Edps.

Région	Nombre des Edps
Marrakech-Safi	1.485
Fès-Meknès	1.637
Tanger-Tétouan-Al Hoceïma	1.338
Souss-Massa	1.022
Casablanca-Settat	2.419
Béni Mellal-Khénifra	1.109
Drâa-Tafilalet	607
Rabat-Salé-Kénitra	1.451
Oriental	1.153
Guelmim-Oued Noun	196
Laâyoune-Sakia El Hamra	261
Dakhla-Oued Ed-Dahab	76

Il convient de souligner l'importance de cette dématérialisation comme étant un élément neutralisant de l'effet milieu face à une population des allocataires dispersée géographiquement, dont près de 75 % sont installés dans le milieu rural.

A titre d'illustration, au terme de la première campagne d'inscription lancée par la CNRA pour l'année scolaire 2022-2023, le total des inscriptions a atteint près de 352 k ménages, réparti par canal de la manière suivante :

- 34 % par Mobile;
- 34 % par le Portail Web;
- 32 % par réseaux de proximité.

Les critères d'éligibilité et de conditionnalité au programme sont présents sur le site <https://tayssir.cdgprevoyance.ma/>

Les supports de communication et les communiqués des presses publiées sont reportés de l'annexe 14 à 18.

- **Existence et accessibilité au mécanisme de gestion des plaintes :** Au titre de l'année scolaire 2021/2022, la procédure de gestion des plaintes du programme Tayssir a été activée par le dépôt d'une réclamation auprès des établissements scolaires, qui la soumettent au Ministère par voie électronique au moyen du système de gestion scolaire MASSAR.

A partir de l'année scolaire 2022/2023, le processus de traitement des plaintes a été dématérialisé, digitalisé et développé. Ainsi, il se déclenche en réponse à une réception d'une réclamation via les canaux suivants :

- Via le site Web TAYSSIR : <https://tayssir.cdgprevoyance.ma>,
- Via les réseaux sociaux (pour les demandes d'informations),
- Par courrier transmis à l'adresse de la CNRA, enregistrés au Bureau d'Ordre et intégrés au niveau de la base documentaire par le biais du Centre d'acquisition Numérique (CAN),

- Via le site Web de la CNRA : www.cnra.ma au niveau de l'espace Rentier.
- **Mobilisation des coordonnateurs régionaux et provinciaux** : Organisation par le MENPS d'une journée de formation sur les nouvelles procédures d'inscription aux profits des coordonnateurs régionaux et provinciaux.
- **Mobilisation des établissements de proximité pour l'inscription et le paiement des transferts** : Dans le cadre de la nouvelle gestion mandatée du programme Tayssir, la CNRA a mis en place de nouveaux processus de paiement des bourses TAYSSIR en s'appuyant sur les réseaux de paiement des établissements de paiement (Edps Agrégateurs et Partenaires). Ces établissements de paiement ont facilité la mise en œuvre du programme Tayssir, en étant présents sur l'ensemble du processus de soutien, allant de l'inscription au niveau des points physiques de proximité au paiement, et ce grâce à leur très large couverture territoriale (près de 12.000 points de proximité).

4.4. Mise en œuvre du PMPP de DAAM

- **Description des opérations de communication**
 - Les inscriptions aux programmes sont ouvertes toute l'année. D'où l'absence d'une campagne de communication fixée.
 - Dès le lancement du programme, le Ministère de l'Intérieur a mis à la disposition des bénéficiaires un site web <http://www.daam.ma/> pour télécharger le formulaire, répondre à l'ensemble des questions fréquentes et décrire la procédure d'inscription.
- **Description des actions de mobilisations :**

Les messages et informations clés transmis lors des efforts de dissémination et actions de sensibilisation et mobilisation :

- Dans le cadre de la gestion mandatée du programme Daâm, la CNRA (relevant de la CDG) assure la gestion, le traitement et le paiement des prestations de soutien aux veuves.
- Sur le volet communication avec les bénéficiaires, le moyen privilégié par la CNRA est la notification SMS puisque elle dispose d'une base de données valide et vérifiée.

5. Ressources et responsabilités pour mettre en œuvre les activités de mobilisation des parties prenantes

5.1. Ressources

Le gouvernement marocain a mis à disposition des programmes appuyés par cette opération un budget de communication et de mobilisation des parties prenantes.

Les principales actions financées par ce budget sont :

- La communication autour de la réforme de la protection sociale avec un budget de communication sur le programme AMO-TADAMON de près de 27 millions de DH ;
- Le plan de communication Tayssir pour une enveloppe de 943.830 DH au titre de la période allant du mois de septembre 2022 au mois de mars 2023 ;
- Un nouveau budget sera mobilisé pour lancement des prochaines actions de communication le cadre de la réforme de la protection sociale et la conception du programme des allocations familiales.

5.2. Fonctions de gestion et responsabilités

Les arrangements institutionnels de mise en œuvre du projet incluront plusieurs Ministères. La supervision générale incombera au Ministère de l'Économie et des Finances— Direction du Budget.

- La Composante 1 est coordonnée par le MEF sur la base des recommandations de l'audit Social ex-post, des données administratives et d'une enquête téléphonique auprès d'un échantillon de bénéficiaires.
- Pour la mise en œuvre de la composante 2, Le Ministère de l'Éducation assurera la supervision des activités relatives au programme Tayssir. Le MSISF assurera la supervision de celles relatives au programme DAAM. La gestion de ces deux programmes, est assurée par la CDG prévoyance qui participera dans l'implémentation et le suivi des activités.
- La composante 3 appui la conception du programme des allocations familiales dans le cadre de la réforme de la protection sociale. Le MEF à travers la Direction du Budget assure la coordination de cette réforme. La Direction du Budget assurera donc la supervision de cette composante. Le MSISF participera dans l'implémentation des activités relatives à la conception et l'implémentation du système d'information et de gestion des services sociaux.
- Finalement, le Ministère de l'Intérieur assurera la supervision des activités de la composante 4 liées à l'implémentation de l'AMO-TADAMON. La CNSS participera dans l'implémentation et le suivi de ces activités. Le MEF participera également dans le suivi des indicateurs relatifs à l'implémentation de l'AMO-TADAMON.

Ministère/agence d'exécution	Rôles et responsabilités
Ministère de l'Économie et des Finances– Direction du budget-	<ul style="list-style-type: none"> - Supervision générale du financement additionnel, - Composante 3 : Coordination et supervision de la conception et de la mise en œuvre de la réforme des allocations familiales ; - Composante 4 : Suivi des indicateurs relatifs à l'implémentation de l'AMO TADAMON.
Ministère de la Solidarité, de l'insertion Sociale et de la Famille	<ul style="list-style-type: none"> - Composante 2 : supervision des activités liées au programme DAAM. - Composante 3 : Contribution et participation à la réforme des allocations familiales à travers l'implémentation des activités sociales et de leur système d'information et de gestion.
Ministère de l'Éducation Nationale, du Préscolaire et des Sports	<ul style="list-style-type: none"> - Composante 2 : supervision des activités liées au programme Tayssir.
Ministère de l'Intérieur	<ul style="list-style-type: none"> - Composante 4 : Implémentation et supervision des activités liées à l'AMO TADAMON
CDG prévoyance	<ul style="list-style-type: none"> - Composante 2 : Gestion et suivi de l'implémentation des programmes Tayssir et DAAM, - Source des données et de l'évolution de la mise en œuvre de ces programmes
CNSS	<ul style="list-style-type: none"> - Composante 4 : Implication dans la mise en œuvre de l'AMO TADAMON.

En outre, le MEF veillera à l'appropriation de toutes les parties prenantes et institutions grâce à l'implication de la commission Thématique chargée de la détermination du seuil d'éligibilité pour bénéficier du Programme, présidée par le Ministre Délégué auprès du MEF Chargé du Budget et créé dans le cadre dispositif de conduite et de gouvernance de la réforme de la protection sociale. La mise en œuvre du présent PMPP sera assurée par le MEF avec l'implication des différents ministères.

Le responsable principal de la mise en œuvre du PMPP sera le point focal E&S qui devra assurer la liaison entre le MEF et les entités techniques concernées pendant toute la durée de la mise en œuvre.

6. Mécanisme de gestion des plaintes

Le principal objectif d'un mécanisme de gestion des plaintes est de concourir au traitement de plaintes et au règlement de griefs en temps voulu et d'une manière efficace et optimale qui satisfait toutes les parties concernées. Plus précisément, il offre un processus transparent et crédible permettant de parvenir à une résolution équitable, efficace et durable. En tant que composante intégrante d'un processus de consultation communautaire plus vaste qui favorise l'action corrective, il renforce également la confiance et la coopération. Le mécanisme de gestion des plaintes du projet :

- Doit inclure des informations sur les délais d'accusé de réception, d'enquête et de notification des plaignants, des responsabilités institutionnelles, et sur le recours pour les plaignants insatisfaits par les solutions proposées ;
- Doit permettre de soulever et de traiter les doléances si les personnes préfèrent rester anonymes. ;
- Doit être accessible à toutes les parties prenantes, inclus aux groupes vulnérables identifiés ;
- Offre aux personnes touchées une plateforme pour déposer plainte ou pour régler tout différend qui pourrait survenir durant la mise en œuvre du projet ;
- Veille à ce que des actions en réparation appropriées et mutuellement acceptables soient identifiées et appliquées à la satisfaction des plaignants ; et
- Évite de devoir recourir à l'appareil judiciaire ;

Ainsi, le système MGP comprendra à termes des voies de renvoi spéciales pour les plaintes et les griefs de violence basée sur le genre, y compris les griefs sur le harcèlement sexuel et l'exploitation et les abus sexuels. Le Projet s'attachera aux services d'une ONG spécialisée sur ces questions. Celle-ci devra être sollicitée pour proposer des approches et solutions adaptées à ce type de plaintes. Les informations sur l'existence du mécanisme de réclamation contre la violence basée sur le genre seront communiquées à toutes les parties prenantes par le biais de différentes méthodes (c'est-à-dire consultations publiques, affiches et dépliants, radios locales et médias sociaux).

En dehors du mécanisme interne, les personnes impactées par le projet pourront avoir recours aux mécanismes étatiques de règlement de litige (mécanismes locaux, autorités administratives, justice, etc.) pour soumettre leurs doléances. Dans ce cas, le projet doit leur garantir un accompagnement, notamment en fournissant des conseils.

En général, les porteurs de doléances potentiels pourront introduire leurs doléances par l'une des voies suivantes :

- A travers la plateforme nationale www.chikaya.ma ;
- Directement auprès des agences d'exécution du projet (MEF, MENPS, MI, MSPS, CNSS, CDG prévoyance)

6.1. Programme TADAMON COVID

Pour la composante 1, les plaintes ont été traitées au niveau du portail de l'opération TADAMON et via téléphonie mobile. Un centre d'appel (numéro 1212) a été créé pour le règlement des griefs et répondre aux demandes des bénéficiaires durant tout le processus de gestion des plaintes.

Le mécanisme de gestion des plaintes comporte les étapes suivantes assorties de délais indicatifs :

- Des campagnes de publicité via plusieurs canaux de communication ont été réalisées afin d'informer les bénéficiaires potentiels ou autres parties prenantes de leurs droits à communiquer leurs plaintes et réclamations à travers le portail www.tadamoncovid.ma, du processus de dépôt et de la durée de réception des réclamations ;
- Dépôt des réclamations ;
- Centralisation des plaintes sur le site web dédié à l'opération et traitement ;
- La saisie du numéro de la carte nationale et du numéro de téléphone du chef de ménage au niveau de la page d'accueil du portail permet de s'informer sur le statut et la suite réservée à la plainte en question ;

- Une fois la plainte traitée par les autorités compétentes, un SMS est envoyé au chef du ménage pour l'informer du sort de sa plainte, avec explication en cas de refus. L'explication est également disponible au niveau du portail ;
- Pour les plaintes qui ont été acceptées, le ménage devient éligible et la procédure de retrait de l'allocation est la même que celle utilisée habituellement.

Le mécanisme de gestion des plaintes prévoit une procédure de recours dans le cas où le plaignant n'est pas satisfait du règlement proposé pour sa plainte. Si le plaignant n'est toujours pas satisfait malgré toutes les voies de recours proposées, il devrait être informé de son droit de saisir la justice.

Il est important de disposer d'un large éventail d'options pour l'enregistrement des plaintes et qu'elles soient bien connues. Des plaintes anonymes peuvent être déposées et traitées. Plusieurs options de saisine sont examinées dans le cadre du projet, à savoir :

- Appel téléphonique gratuit,
- Courrier électronique,
- Lettre adressée aux responsables des plaintes dans les établissements de santé locaux,
- Formulaire de dépôt de plainte à transmettre via l'un des canaux ci-dessus,
- Si nécessaire, pour des malades ambulatoires, enregistrement de la plainte dans un registre disponible dans un établissement de santé ou dépôt de la plainte dans une boîte à suggestion installée dans un dispensaire ou un hôpital.

D'autres mesures seront mises en place dans le cadre du projet pour gérer des plaintes sensibles et confidentielles, notamment celles liées à des affaires d'exploitation et d'atteintes sexuelles ainsi que de harcèlement sexuel (EAS/HS) conformément aux dispositions de la Note de bonnes pratiques de la Banque mondiale sur l'EAS/HS.

Une fois la plainte reçue, quelle que soit l'option retenue, elle doit être consignée dans le registre des plaintes ou dans un tableur ou une base de données sur les plaintes.

6.2. Programme TAYSSIR

L'évaluation de l'impact social de Tayssir a permis de relever certains écarts dans le mécanisme de gestion de plaintes. Notamment, l'accessibilité limitée des systèmes par rapport aux thèmes objets de possibles plaintes limitées pour Tayssir, le traitement exclusivement administratif des plaintes et sans possibilité de recours. Il est à noter qu'actuellement, les plaintes peuvent être soumises directement en ligne en se connectant sur le site web tayssir.cdgprevoyance.ma/add-reclamation. Un champ libre est laissé à l'utilisateur pour décrire le problème qui peut être lié à l'inscription ou au paiement. Le suivi des réclamations peut se faire également sur cette plateforme. Les recommandations mises en œuvre sont de donner l'accès au système de gestion des plaintes du programme Tayssir à toutes les catégories de plaintes et pendant toute l'année scolaire, de réduire le temps requis pour compléter la procédure et améliorer la réception et le traitement des plaintes à travers la mise en place et l'utilisation du RSU, d'améliorer l'accessibilité du plaignant en mettant en place un point d'accès par téléphone et de donner accès au système aux plaintes anonymes.

Le tuteur peut initier sa demande de plainte et suivre son traitement à travers :

- Le site Web TAYSSIR : <https://tayssir.cdgprevoyance.ma>
- Les réseaux sociaux (pour les demandes d'informations)
- Un courrier transmis à l'adresse de la CNRA, enregistrés au Bureau d'Ordre et intégrés au niveau de la base documentaire par le biais du Centre d'acquisition Numérique (CAN),
- Le site Web de la CNRA : www.cnra.ma au niveau de l'espace Rentier,

Elle s'achève par le traitement effectif de l'objet de la réclamation et la notification de la réponse aux réclamants.

6.2.1 Typologies de réclamation

Les réclamations liées à une erreur de saisie d'une donnée sur MASSAR, et dont le traitement est conditionné par la vérification ou le traitement auprès du MENPS :

- Erreur du nom/prénom du tuteur ;
- Erreur du numéro CNIE du tuteur ;
- Autres.

Les réclamations dont le traitement n'est pas conditionné par la vérification ou le traitement auprès du MENPS :

- Les réclamations relatives aux demandes d'inscriptions rejetées ;
- Les réclamations relatives aux non-paiements des bourses ;
- Les réclamations relatives au montant de la bourse perçue ;
- Autres.

6.2.2 Délais de traitement des réclamations

- 10 jours : Pour les réclamations reçues par les bénéficiaires ou leurs représentants.
- 60 jours : Pour toutes les réclamations soumises au Médiateur du Royaume.

6.2.3 Règles de contrôle de recevabilité de la réclamation

Une réclamation est qualifiée non fondée dans les cas de figure suivants :

- Non-connaissance des exigences légales et réglementaires : toute contestation des règles régissant le droit aux prestations est considérée non fondée,
- Non-respect de l'obligation de déclarer un changement de situation dans les délais (exemple, un bénéficiaire qui clôture son compte bancaire sans aviser l'institution, sa réclamation de non-paiement n'est pas fondée),
- Toutes réclamations sur des droits non conformes suite à une fausse déclaration au préalable par le réclamant lui-même est considérée non fondée,
- Toute requête portant sur des sommes perçues indûment et notifié au réclamant, une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas considérée comme une réclamation.

6.2.4 Canaux de réponses aux réclamations

La réponse à une réclamation doit se faire sur le même canal utilisé par le réclamant. On peut, toutefois déroger à cette règle dans les cas suivants :

- Si la réclamation ne nécessite aucune réponse,
- Si la réclamation a déjà fait l'objet d'une réponse (rappel par appel téléphonique est suggéré).

6.2.5 Etapes de traitement d'une réclamation

Étapes de traitement d'une réclamation impliquant le MENPS

N°	Etape	Acteurs	Description des tâches
01	Qualifier la demande	CNRA	Vérifier le fondement de la réclamation et la qualifier selon les natures suivantes: -Erreur du nom prénom du tuteur -Erreur du CNIE du tuteur - Autres
02	Transmettre la réclamation au MENPS	CNRA	Enregistrer la réclamation au niveau du Système d'information et la transmettre au MENPS.

03	Traiter la réclamation	MENPS	Vérifier le fondement de l'erreur de saisie objet de la réclamation enregistrée. Corriger la donnée sur le SI MASSAR si la réclamation est fondée.
04	Notifier le traitement de la réclamation à la CNRA	MENPS	Notifier la CNRA, du sort de la réclamation: - Fondement de la réclamation : oui / non - Correction MASSAR : oui / non
05	Régularisation de la situation	CNRA	Mettre à jour la donnée au niveau du SI TAYSSIR. Régulariser le droit le cas échéant.

Étapes de traitement d'une réclamation traitée par la CNRA

N°	Etape	Acteurs	Description des tâches
1	Qualifier la demande	CNRA	Vérifier le fondement de la réclamation et la qualifier selon les natures suivantes : - Les réclamations relatives aux demandes d'inscriptions rejetées ; - Les réclamations relatives aux non-paiement des bourses ; - Les réclamations relatives au montant de la bourse perçue ; - Autre.
02	Traiter la réclamation	CNRA	Vérifier le fondement de la réclamation enregistrée. Corriger la donnée sur le SI TAYSSIR si la réclamation est fondée.
03	Notifier le tuteur	CNRA	Notifier le client du fondement ou non de sa réclamation. Donner un engagement sur la régularisation de la situation et du droit du client le cas échéant, en cas de réclamation fondée.
04	Régularisation de la situation	CNRA	Mettre à jour la donnée au niveau du SI TAYSSIR. Régulariser le droit le cas échéant (selon l'engagement donné)

6.2.6 Reporting des réclamations TAYSSIR

Le canal privilégié par les clients pour transmettre leurs réclamations est le web, représentant 99 % du nombre total des plaintes reçus durant la période allant du 10/01/2023 au 29/03/2023, contre 1 % transmis hors web au terme de la même période.

Réclamations Web

Le nombre total des requêtes clients liées au programme Tayssir et reçues par la CNRA via le web a atteint 32.773 réclamations au titre du premier trimestre de l'année 2023. Ces plaintes sont réparties selon les catégories suivantes :

- Près de 4588 réclamations de type 1: Inscription rejetée;
- Près de 25.235 réclamations de type 2: Paiement non reçu;
- Près de 2.950 réclamations type 3 : Paiement incomplet.

Il convient de souligner que :

- Sur le total des requêtes client reçues, 7 792 sont des réclamations fondées ;
- 100% des réclamations reçues à date du 29/03/2023 ont été traitées avec un délai moyen de traitement de 10

jours ;

- Plus de 30% des réclamations non fondées sont dues aux problèmes liés à la carte « RAMED » .
- Réclamations hors Web

Le nombre total des requêtes clients liées au programme Tayssir et reçues par la CNRA via les canaux hors web (messagerie, réseaux sociaux) a atteint 241 réclamations au titre du premier trimestre de l'année 2023. Ces plaintes sont réparties selon les catégories suivantes :

- Près de 163 réclamations portant sur le paiement ;
- Près de 68 réclamations liées au problème technique ;
- Près de 10 réclamations liées à l'inscription.

Par ailleurs, le nombre des réclamations jugées fondées s'est élevé à 9 alors que celles non fondées sont chiffrées à 80 réclamations. Il y'a lieu de noter que Le délai moyen de traitement des réclamations hors web est de 24 h.

6.3. Programme DAAM

Cette procédure fait l'objet d'un contrôle interne permanent et d'une actualisation régulière en fonction des modifications apportées. Elle est déclenchée par la réception d'une réclamation via les canaux suivants :

- Par téléphone via le Centre d'appel (se référer au contrat de service avec le Centre d'Appel)
- Par visites aux espaces d'accueil de la Branche Prévoyance de la CDG sises à Rabat, Casablanca, JERADA, et Laâyoune (Données visites enregistrées au niveau du système gestionnaire de la file d'attente QMATIC),
- Par courrier transmis à l'adresse de la CNRA, enregistrés au Bureau d'Ordre et intégrés au niveau de la base documentaire par le biais du Centre d'acquisition Numérique (CAN),
- Via le site Web de la CNRA : www.cnra.ma au niveau de l'espace Rentier,
- Via l'application SMART CNRA au niveau du compte bénéficiaire,
- Via tout autre outil digital mis à la disposition des bénéficiaires des diverses prestations de Solidarité et Allocations.

Elle s'achève par le traitement effectif de l'objet de la réclamation et la notification de la réponse aux réclamants (bénéficiaires, mandataires, avocats, organismes ...).

6.3.1 Réception de la réclamation

La date de réception de la réclamation pris en charge dans le calcul du délai de traitement de la réclamation est déterminée selon les canaux de réception comme suit :

- Canal physique : La date de réception est la date d'initiation de la réclamation sur l'outil CRM par le chargé d'accueil,
- Canal Web/digital : La date de réception est la date d'initiation de la réclamation par le bénéficiaire sur le Web de la CNRA,
- Canal Courrier : La date de réception correspond à la date d'enregistrement de la réclamation par le Centre d'acquisition Numérique (CAN),
- Canal téléphonique : La date de réception correspond à la date d'initiation de la réclamation par le chargé de la clientèle ou l'opérateur téléconseiller,
- Plateforme d'échange (canal conventionnel) : Date de mis en ligne sur le portail de la réclamation (Lien Chikaya de l'ACAPAS).

6.3.2 Clôture de la réclamation

La date de clôture est fonction de l'existence d'un engagement de traitement de la réclamation :

- Si la réclamation nécessite un engagement de traitement par la structure métier destinatrice, deux cas de figure se présentent :
 - Engagement honoré : la date de clôture de la réclamation est la date de notification de l'engagement,
 - Engagement non honoré : la date de clôture est la date de réalisation de l'engagement (principe de pénalisation sur les délais de traitement).
- Si la réclamation ne nécessite pas un engagement de traitement par la structure métier destinatrice : la date de clôture est la date de validation de la clôture sur l'outil CRM (Logiciel Gestion de la Relation Client/ Customer Relationship Management) par le validateur après traitement de l'objet de la réclamation.

6.3.3 Délais de traitement des réclamations

- **10 jours** : Pour les réclamations reçues par les bénéficiaires ou leurs représentants, (Décision Comité opérationnel/PSA du T1/2022),
- **60 jours** : Pour toutes les réclamations soumises au Médiateur du Royaume.

6.3.4 Règles de contrôle de recevabilité de la réclamation

Une réclamation est qualifiée non fondée dans les cas de figure suivants :

- Non connaissance des exigences légales et réglementaires : toutes contestation des règles régissant le droit aux prestations est considérée non fondée,
- Non-respect de l'obligation de déclarer un changement de situation dans les délais (exemple, un bénéficiaire qui clôture son compte bancaire sans aviser l'institution, sa réclamation de non-paiement n'est pas fondée),
- Toutes réclamations sur des droits non conformes suite à une fausse déclaration au préalable par le réclamant lui-même est considérée non fondée,
- Toute requête portant sur des sommes perçues indûment et notifié au réclamant, une demande de service ou de prestation, une demande d'information, de clarification ou une demande d'avis n'est pas considérée comme une réclamation.

6.3.5 Canaux de réponses aux réclamations

La réponse à une réclamation doit se faire sur le même canal utilisé par le réclamant. On peut, toutefois déroger à cette règle dans les cas suivants :

- Si la réclamation ne nécessite aucune réponse,
- Si la réclamation a déjà fait l'objet d'une réponse (rappel par appel téléphonique est suggéré).

6.3.6 Etapes de traitement d'une réclamation

Intervenants	Quand	Description des opérations	Supports
Réalise : Chargé de clientèle / téléconseiller Participe : Vérifie : Chargé de clientèle Approuve : Informé : Entité Services aux Bénéficiaires	A la réception de la réclamation via les divers canaux	Opération 1 : Initier et qualifier une réclamation Le Chargé de la clientèle/téléconseiller entame l'initiation de la requête formulée par le bénéficiaire sur le CRM et procède à : <ol style="list-style-type: none"> 1. Réceptionner les réclamations initiées par les bénéficiaires via divers canaux 2. Vérifier l'identifiant du bénéficiaire (s'assurer de l'authenticité de l'identité du bénéficiaire réclamant) 3. Renseigner les éléments de la réclamation <ul style="list-style-type: none"> - La catégorie de la requête (réclamation) - L'identifiant du client - La description de la requête du client 4. Qualifier la requête du bénéficiaire en la complétant par Objet, Type, Numéro, Nature A l'issue de cette opération le chargé de la clientèle / téléconseiller doit vérifier	Applications : CRM Agilys / Système d'information Documents utilisés/produits.

		<ul style="list-style-type: none"> - La bonne qualification des réclamations - L'exactitude et la conformité des données du bénéficiaire saisi sur le système d'information - L'existence des éléments de réponse sur le SI avant d'orienter la réclamation aux structures métiers - L'adéquation des objets de requêtes avec les correspondants et les structures destinataires 	
<p>Réalise : chargé de clientèle</p> <p>Participe : Chargé de traitement des réclamations métier</p> <p>Vérifie: chargé de clientèle</p>	<p>Après initiation et qualification des éléments de la réclamation</p>	<p>Opération 2 : Analyser la réclamation :</p> <p>Le chargé de la clientèle analyse la réclamation au niveau du CRM et procède aux étapes suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analyser l'objet de la réclamation en affichant : la fiche du bénéficiaire, l'historique du dossier du bénéficiaire, les traitements ou les régularisations en cours. - Afficher les éléments nécessaires à l'analyse : <ul style="list-style-type: none"> • L'historique des réclamations, • Les dossiers en instance en rapport avec la réclamation en cours, • Une fiche bénéficiaire synthétique reprenant les éléments nécessaires à l'analyse de la réclamation - Renseigner la conclusion de l'analyse au niveau du CRM 	<p>Applications : CRM / Système d'information</p> <p>Documents utilisés/produits : Dossier du bénéficiaire sur AGILYS</p>
<p>Réalise : Chargé de clientèle</p> <p>Participe : Chargé de traitement des réclamations métier</p> <p>Vérifie :</p> <p>Approuve : Responsable Entité Services aux bénéficiaires</p> <p>Informé :</p>	<p>Après analyse de la réclamation</p>	<p>Opération 3 : Préparer les éléments de réponses (PC03) (RG3)</p> <p>Cette opération consiste à établir une réponse à communiquer au bénéficiaire réclamant et à suivre la réalisation des engagements de traitement par les structures métier, deux cas de figure se présentent :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Si la réponse de traitement de la réclamation est disponible sur le CRM : Dans ce cas la réponse est communiquée par le chargé de clientèle au bénéficiaire via les divers canaux (courrier, appel téléphonique ...) 2. Si la réponse de traitement de la réclamation n'est pas disponible sur le CRM : <ol style="list-style-type: none"> a. La réclamation est transmise au chargé de traitement métier qui répond avec un engagement de traitement à une date précise b. Le chargé de la clientèle informe le bénéficiaire qu'il aura une réponse à sa réclamation dans l'attente de l'engagement de traitement des structures métiers et ce, dans un délai de 10 jours c. Si l'engagement est respecté par le chargé de traitement métier, le chargé de la clientèle transmet une réponse finale du traitement de la réclamation du bénéficiaire d. Si l'engagement n'est pas respecté, le chargé de traitement métier initie un nouvel engagement, le chargé de la clientèle communique la nouvelle date de traitement au bénéficiaire. 	<p>Applications : Système d'information</p> <p>Documents utilisés/produits.</p>
<p>Réalise : Chargé de la clôture des réclamations</p> <p>Participe :</p> <p>Vérifie :</p> <p>Approuve :</p> <p>Informé : Responsable Entité Services aux Bénéficiaires</p>	<p>Après traitement de la réclamation et transmission de la réponse</p>	<p>Opération 4 : Clôturer la réclamation</p> <p>Cette opération consiste à renseigner la synthèse de traitement finale sur CRM et clôturer les réclamations.</p> <p>Le chargé de la clôture des réclamations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Vérifie le traitement des réclamations et les réponses apportées - Renseigne la synthèse finale de traitement des réclamations - Clôturer les réclamations 	<p>Applications : CRM/BD AGILYS</p> <p>Documents utilisés/produits.</p>

6.4. AMO TADAMON

le Portail National des Réclamations « ww.chikaya.ma » qui propose trois services de plaintes et de réclamations, le premier donnant la possibilité de déposer une réclamation suite à l'occurrence d'un problème ou un préjudice lors de l'utilisation d'un service public par un comportement de l'administration, illégal ou contraire aux principes de la

justice et d'équité, le second pour soumettre une observation sur la manière de délivrer un service public pendant ou après son obtention et le troisième pour soumettre des suggestions pouvant contribuer à l'amélioration des services publics. Le portail donne également la possibilité de faire le suivi des réclamations émises et s'informer de la suite réservée à chaque réclamation.

7. Suivi et établissement de rapports

Toutes les réunions et autres activités de consultation feront l'objet de comptes rendus qui seront conservés comme preuve de réalisation.

Des synthèses et des rapports internes sur les plaintes émanant des parties prenantes, les enquêtes ainsi que l'état d'avancement de la mise en œuvre des actions correctives associées, seront préparés par le point focal E&S.

Les résultats des activités de mobilisation des parties prenantes prévues dans le cadre du présent PMPP seront pris en considération au niveau du rapport semestriel. Ces rapports semestriels seront transmis à la Banque mondiale.

ANNEXES

Annexe 1 : Vidéo expliquant l'opération TADAMON et les procédures d'inscription pour les ramédistes

⇒ <https://www.youtube.com/watch?v=wzv7zezkbo>

Annexe 2 : Vidéos expliquant les procédures de retrait des aides pour les non –ramédistes dans le cadre de l'opération TADAMON

Catégorie	Vidéo diffusée
Les non-ramédistes opérant dans le secteur informel	https://www.youtube.com/watch?v=pNQs1t70qdk
Les ramédistes	https://www.youtube.com/watch?v=oI1h9uEQzks

Annexe 3 : Site de chikaya.ma pour la gestion des réclamations liées à l'opération TADAMON

Annexe 4 : Annonce du porte-parole du gouvernement, lors du point de presse hebdomadaire du jeudi 17 novembre 2022, du parachèvement de l'arsenal juridique relatif à la protection sociale.

⇒ <https://www.youtube.com/watch?v=tv1BsuHJqiI>

Annexe 5 : Explication du porte-parole du gouvernement lors du point de presse hebdomadaire du jeudi 08 décembre 2022 de la démarche de basculement et d'immatriculation

⇒ <https://www.youtube.com/watch?v=e7P6SY7GEv8>

Annexe 6 : Présentation du porte-parole du gouvernement, lors du point de presse hebdomadaire du 02 février 2023, de l'état des lieux du basculement des ramédistes vers l'AMO

⇒ <https://www.youtube.com/watch?v=dYKWIKwJNE0>

Annexe 7 : Affiche de récupération de la fiche d'adhésion et du dépôt publié par la CNSS



Annexe 8 : Affiches sur le processus d'adhésion publié par CNSS sur sa page Facebook



Annexe 9 : Annonce du basculement des Ramedistes et de la couverture de tous les marocains par la même assurance maladie

⇒ <https://www.youtube.com/watch?v=qyWJy6bMC-E>

Annexe 10: Explication des avantages de l'AMO TADAMON vs. Ramed et les modalités du basculement à l'AMO

⇒ <https://www.youtube.com/watch?v=nFvt6hwGPFw>

Annexe 11 : Explication du parcours de bout-en-bout pour se faire rembourser les prestations couvertes par l'AMO

⇒ <https://www.youtube.com/watch?v=zI2GB-ECNeQ>

Annexe 12 : Explication de la manière de remplir la feuille de soins, modalités de suivi sur macnss.ma

⇒ https://www.youtube.com/watch?v=3xuiYnUC_54

Annexe 13 : Mise en place d'une plateforme (site web interactif : AMO TADAMON)

Annexe 14 : Publication par la CNRA des conditions et critères d'éligibilité au programme Tayssir

<p>+ ما هي شروط الاستفادة من برنامج تيسير؟</p> <p>1. يجب أن يكون التلميذ مسجل في مدرسة ابتدائية أو إعدادية موجودة في منطقة المبادرة الوطنية للتنمية البشرية. أو أن يكون التلميذ مسجل في مدرسة ابتدائية في منطقة قروية أو إعدادية في منطقة قروية أو حضرية وخصي تكون عند ولي الأمر التلميذ بطاقة الرصيد. 2. لا يجب على التلميذ أن يكون كثر من مرة واحدة في السلك. 3. لا يجب على المستفيد أن يكون ماعزوما في صندوق التضامن "نعم الأمل" 4. الحد أقصى للمستفيدين من برنامج تيسير لكل أسرة هو 3 تلميذ</p>	<p>+ ما هو برنامج تيسير؟</p> <p>تيسير هو برنامج الدعم المالي للأسر الفقيرة والمعوزة من أجل تجاوز الكلفة المباشرة وغير المباشرة للمدرسة الأبناء والحد من ظاهرة الهدر المدرسي</p>
<p>+ ما هو عدد الأطفال المستفيدين من برنامج تيسير</p> <p>الاستفادة ستكون في حدود ثلاثة أبناء فقط</p>	<p>+ هل يمكنني الحظا على الحساب في حالة رفض طلب الاستفادة؟</p> <p>نعم، يمكنك الاحتفاظ بالحساب إلى حين استيفائك الشروط الكاملة للاستفادة من برنامج تيسير.</p>
<p>+ متى يتم إيقاف الاستفادة من برنامج تيسير؟</p> <p>يتم توقيف صرف المنح المخولة في إطار برنامج تيسير لعدم احترام أحد الشروط المذكورة أدناه: تجاوز عتبة الغياب المسموح بها والمحددة في: - أربع غيابات في الشهر كحد أقصى في الابتدائي. - ست غيابات كحد أقصى في كل شهر للسلك الإعدادي بالنسبة للعالم القروي، وأربع غيابات في العالم الحضري. التكرار أكثر من مرة واحدة في السلك التعليمي (الابتدائي والإعدادي). نقل التلميذ من مدرسة معينة ببرنامج تيسير إلى أخرى غير مدرجة ضمن اللوائح المستهدفة من طرف البرنامج. الانتقال إلى السلك الثانوي</p> <p>كما يتم إيقاف صرف المنح المالية مؤقتا إلى حين توفيلنا بالمعلومات والوثائق الجديدة في الحالات التالية: وفاء الوصي الشرعي انتهاء صلاحية بطاقة راميذ تغير الوصي (في حالة الطلاق)</p>	<p>+ ما هو المبلغ المالي الذي يستفيد منه التلميذ كل شهر؟</p> <p>المساعدة المالية المخصصة في إطار برنامج تيسير تختلف على حسب المستوى التعليمي كما هو مبين أدناه: 60- درهم لكل تلميذ في المستوى الأول والثاني 80- درهم لكل تلميذ في الثالث والرابع ابتدائي. 100- درهم للمستوى الخامس والسادس. 140- درهم للتلميذ الإعدادي.</p>

Annexe 15 : Communiqué de presse de la CDG et du MENPS sur le démarrage du processus d'inscription pour bénéficier du programme Tayssir en date du 20 Novembre 2022



بلاغ صحفي

الأحد 20 نونبر 2022

انطلاق عملية التسجيل للاستفادة من برنامج تيسير للتحويلات المالية المشروطة

في إطار تنفيذ اتفاقية الشراكة المتعلقة بالتدبير المفوض لبرنامج "تيسير" للتحويلات المالية المشروطة إلى صندوق الإيداع والتدبير للاحتياط، المسير للصندوق الوطني للتقاعد والتأمين والنظام الجماعي لمنح رواتب التقاعد، تنهي وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة إلى علم أمهات وآباء وأولياء أمور التلميذات والتلاميذ الجدد الذين يتابعون دراستهم بالسلك الابتدائي بالوسط القروي والسلك الإعدادي بالوسطين القروي والحضري، والراغبين في الاستفادة من برنامج "تيسير"، أنه سيتم الشروع في التسجيل بالبرنامج برسم الموسم الدراسي 2022/2023، ابتداء من يوم الإثنين 21 نونبر 2022، بالنسبة للقاطنين بجهة الرباط-سلا-القنيطرة، وتهم هذه المرحلة التجريب التقني لعملية التسجيل، قبل التعميم على باقي جهات المملكة ابتداء من يوم الإثنين 05 دجنبر 2022.

وستتم عملية التسجيل برسم هذه السنة الدراسية عن طريق وكالات القرب المعتمدة من طرف صندوق الإيداع والتدبير للاحتياط والمنصة الإلكترونية 'تيسير' المكونة من الموقع الإلكتروني <https://tayssir.cdgprevoyance.ma> والتطبيق Tayssir بالهواتف الذكية.

فعلى الراغبين من الاستفادة من هذا الدعم والتسجيل في البرنامج، سواء عن طريق وكالات القرب أو المنصة الإلكترونية التوفر على الوثائق التالية:

- البطاقة الوطنية للتعريف الإلكتروني للولي؛
- رقم مسار التلميذ(ة)؛
- رقم الانخراط في نظام المساعدة الطبية راميد (إذا كان المعني(ة) بالأمر يستفيد من راميد)؛
- تصريح بالشرف أو شهادة الوصاية على التلميذ(ة) المستفيد(ة) إذا كان الولي غير الأب.

ومن أجل تسهيل عملية تتبع الملفات واستخلاص الدعم المالي، ندعو كافة الأمهات والآباء وأولياء الأمور إلى فتح حساب بنكي في أية وكالة من وكالات القرب المعتمدة من طرف صندوق الإيداع والتدبير للاحتياط والتسجيل عبر الموقع أو التطبيق Tayssir

للمزيد من المعلومات يمكن الاطلاع على الموقع: <https://tayssir.cdgprevoyance.ma>

Annexe 16 : Affiche du lancement du paiement du 3^{ème} transfert du programme TAYSSIR de l'année scolaire 2021-2022

المملكة المغربية
وزارة التربية الوطنية
والتعليم الأولي والرياضة

**صرف المنح المالية المخصصة
للأسر المستفيدة من برنامج
"تيسير".**

ينهي صندوق الإيداع والتدبير للاحتياط إلى
علم أمهات وأباء وأولياء أمور التلاميذ
المستفيدين من برنامج "تيسير"، أنه سيتم
الشروع في صرف المنح المالية برسم الدورة
الأخيرة للموسم الدراسي 2021-2022.

المزيد من المعلومات على الموقع :
<https://tayssir.cdgprevoyance.ma>
ولدى وكالات الدفع المعتمدة :

Wafacash CASH PLUS DAMANECASH
ALBARO BANK BARIDCASH كاشي كاشي MONEY

CDG PREVOYANCE CNRA RCAR

Annexe 17 : Affiche de la fin du paiement du 3^{ème} transfert du programme TAYSSIR de l'année scolaire 2021-2022

**إنهاء عملية صرف المنح المالية في إطار
برنامج «تيسير» المتعلقة بالتحويل المالي
الثالث والأخير برسم الموسم الدراسي
2022-2021**

ينهي الصندوق الوطني للتقاعد والتأمين التابع
لصندوق الإيداع والتدبير للاحتياط إلى علم أمهات
وأباء وأولياء التلميذات والتلاميذ المستفيدين من
برنامج «تيسير» أن عملية صرف المنح المالية
المتعلقة بالتحويل المالي الثالث والأخير برسم
الموسم الدراسي 2021-2022 ستنتهي يوم
24 فبراير 2023 على الساعة السادسة مساء

CDG PREVOYANCE CNRA RCAR

Annexe 18 : Correspondance interne pour les directeurs des AREF portant sur les nouvelles modalités d'inscription au programme TAYSSIR en date du 11 Novembre 2022

المملكة المغربية
 وزارة التربية الوطنية
 والتعليم الأولي والرياضة

11: نونبر 2022

11067/22

إلى السيدة والسادة
مديرة ومديري الأكاديميات الجهوية للتربية والتكوين

الموضوع: بشأن عملية التسجيل في برنامج "تيسير" برسم الموسم الدراسي 2022-2023.

المرجع: اتفاقية الشراكة للتدبير المفوض لبرنامج "تيسير" الموقعة بتاريخ 22 يوليوز 2022 من طرف وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة ووزارة الاقتصاد والمالية وصندوق الإيداع والتدبير.

سلام تام بوجود مولانا الإمام المؤيد بالله،

وبعد، فعلاقة بالموضوع والمرجع المشار إليها أعلاه، وتنزيلا لمقتضيات اتفاقية الشراكة المبرمة مع صندوق الإيداع والتدبير بتاريخ 22 يوليوز 2022، التي تم التدبير المفوض لبرنامج "تيسير" للتحويلات المالية المشروطة، يشرفني إخباركم أن الصندوق الوطني للتقاعد والتأمين التابع لصندوق الإيداع والتدبير سيقوم بمجموع العمليات المرتبطة ببرنامج "تيسير" كتسجيل المستفيدين والمستفيدات ومعالجة الشكايات وأداء المستحقات المالية للأسر وغيرها من التدابير المتعلقة بالبرنامج.

وفي هذا الإطار، فإن عملية تسجيل المعنيين الجدد الخاصة بالموسم الدراسي الجاري 2022-2023، ستنتقل في مرحلتين:

- المرحلة الأولى: مرحلة التجريب التقني ستنتقل بجهة الرباط سلا القنيطرة ابتداء من 21 نونبر 2022؛
- المرحلة الثانية: مرحلة تعميم التسجيلات على المستوى الوطني ابتداء من 05 دجنبر 2022.

وستعرف عملية التسجيل في برنامج "تيسير" تنوعا في الطرق المعتمدة بالتسجيل، حيث تم تحديد ثلاث وسائل جديدة وهي كآتي:

- الوسيلة الأولى: من خلال الموقع الإلكتروني المحدث لهذا الغرض (<https://tayssir.cdgprevoyance.ma>)؛
- الوسيلة الثانية: من خلال التطبيق الإلكتروني (TAYSSIR) الخاص بالهواتف النقالة؛
- الوسيلة الثالثة: من خلال شبكة القرب وتضم مجموعة من مؤسسات الأداء.

ونظرا للأهمية التي تكتسبها المرحلة الانتقالية لتدبير برنامج "تيسير"، فإني أهيب بكم الانخراط الفعلي لإنجاح تنزيل هذه المرحلة وتقديم الدعم الضروري لفرق الصندوق الوطني للتقاعد والتأمين من خلال التتبع والمواكبة وتحسيس المعنيين بالطرق والآليات الجديدة للتسجيل في برنامج "تيسير" والقيام بعمليات ميدانية تحسيسية بالمؤسسات التعليمية المعنية وذلك حتى يتم تحقيق الأهداف المنتظرة من عملية التدبير الجديد للبرنامج. والسلام.

وزير التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة
 شكيب بنموسى

وزارة التربية الوطنية والتعليم الأولي والرياضة
 المقر المركزي للوزارة - باب الرواح - الرباط - الهاتف: 05 37 77 18 70 / الفاكس: 05 37 77 20 43