

Plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP)

PROJET DE PROTECTION SOCIALE D'INTERVENTION D'URGENCE A LA COVID-19

1. Introduction/description du projet

Depuis le premier cas de COVID-19 signalé le 2 mars 2020, des milliers de résidents marocains ont contracté le virus, avec plus de 156 946 cas confirmés et 2 685 décès en date du 2 mars 2020. Le gouvernement du Maroc a pris, depuis le début de la pandémie, des mesures strictes pour contenir la propagation du virus. Toutefois, malgré un taux de létalité au Maroc relativement faible et les diverses mesures d'atténuation prises, l'impact de la crise sanitaire de la COVID-19 sur l'économie marocaine est inévitable.

Les retombées sans précédent de cette pandémie ainsi que l'ensemble des mesures préventives instaurées ont eu un grand impact sur la dynamique économique et l'activité des entreprises, ainsi que sur les finances publiques. Plusieurs entreprises ont été fermées et de nombreux secteurs ont été impactés, comme le tourisme et les services, les secteurs tournés vers l'export et l'industrie automobile, ainsi que les conséquences de cet arrêt pour les secteurs liés. Le secteur du textile pâtit également de cette situation du fait des perturbations des marchés d'approvisionnement dans le monde, parallèlement à une régression de la demande extérieure. Tout ceci génère et générera des retombées négatives sur la vie des entreprises, les performances de l'économie nationale, les équilibres macro-économiques, ainsi que sur les échanges commerciaux et la balance des paiements.

Reconnaissant l'ampleur de l'impact que la pandémie et les mesures de distanciation sociale auront sur le pouvoir d'achat et les moyens de subsistance, le gouvernement du Maroc a rapidement mis en place un Compte d'Affectation Spécial dédié, intitulé « Fonds spécial pour la gestion de la pandémie du Coronavirus « La COVID-19 » en mars 2020. L'objectif de ce fonds est d'une part, la prise en charge des dépenses de mise à niveau du dispositif médical, en termes d'infrastructures adaptées et de moyens supplémentaires à acquérir, dans l'urgence. Il servira, d'autre part, au soutien de l'économie nationale, à travers une batterie de mesures proposées par le Comité de Veille Économique, notamment en termes d'accompagnement des secteurs vulnérables aux chocs induits par la crise du Coronavirus, ainsi qu'en matière de préservation des emplois et d'atténuation des répercussions sociales de cette crise. A travers diverses sources de financement publiques et privées, le fonds a rapidement collecté plus de 3 milliards USD.

A cet égard, le gouvernement s'emploie au maximum de ses possibilités à apporter soutien et accompagnement aux citoyens en difficultés du fait de cette pandémie. Grâce à deux portails numériques nouvellement créés, le fonds a versé des transferts en espèces aux travailleurs des secteurs formels et informels. Les travailleurs des entreprises en difficulté ont pu recevoir une allocation mensuelle fixe de 2 000 MAD (environ 206 dollars USD) par l'intermédiaire de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale (CNSS), en plus de la suspension des cotisations de la sécurité sociale. Les travailleurs ont soumis leurs demandes via le portail, du 1^{er} mars au 3 juillet 2020).

Pour les travailleurs dans le secteur informel, un transfert monétaire de subsistance (Opération TADAMON) en espèce a été accordé aux ménages en fonction de la taille : (i) 800 MAD par mois (environ 82 USD) pour les familles composées de 1 à 2 membres ; (ii) 1000 MAD par mois (environ 103 USD) pour les familles de trois à quatre membres ; (iii) 1200 MAD par mois (environ 124 USD) pour les familles de 5 membres ou plus. Le processus pour les travailleurs dans le secteur informel diffère légèrement selon la

catégorie des ménages, entre les ménages couverts par le régime d'assistance médicale (RAMED) et les non-couverts. Si le demandeur dispose d'une carte RAMED, la demande se fait par un simple SMS et si le ménage est éligible, les instructions pour la collecte de l'allocation sont envoyées aux bénéficiaires. Si le ménage n'est pas couvert par le RAMED ou ne possède pas de carte RAMED, pour raisons diverses, il soumet une demande en ligne avec les informations nécessaires, l'éligibilité est alors examinée et des instructions pour la collecte de l'allocation sont envoyées par téléphonie mobile. Les bénéficiaires ont pu retirer les allocations au niveau des agences bancaires, des bureaux de transferts monétaires et des guichets automatiques. Les trois vagues des transferts monétaires ont été décaissées en avril mai, et juillet 2020.

En juin 2020, le Maroc a mis à disposition des ménages opérants dans le secteur informel un montant cumulé de l'ordre de 1,15 milliard USD. La troisième vague de transfert (opérée en juillet) prévoit l'allocation de 560 millions USD supplémentaires.

Ce document est le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP). Bien qu'il se base sur la Norme environnementale et sociale no. 10 (*Mobilisation des Parties Prenantes et Information*) du Cadre Environnementale et Social de la Banque mondiale¹, il se veut cohérent avec la stratégie nationale mise en place par les autorités politiques et sanitaires du Maroc ainsi que les directives de l'Organisation mondiale de la Santé en la matière.

Le PROJET DE PROTECTION SOCIALE D'INTERVENTION D'URGENCE À LA COVID-19 a pour but d'atténuer les impacts négatifs de la crise de la COVID-19 par l'octroi de transferts monétaires, un accès garanti aux transferts monétaires existants et un renforcement des programmes de transferts monétaires pour apporter un soutien aux ménages pauvres et vulnérables.

Le projet comprend quatre composantes :

- **Composante 1 : Transferts monétaires d'urgence pour répondre à la crise de la COVID-19**

Cette composante financera partiellement et de manière rétroactive l'« Opération TADAMON » des Transferts monétaires (TM), d'un montant de 160 millions USD. Ladite opération, préalablement financée par le Fonds COVID-19, a permis de réaliser des TM de l'ordre de 420 millions USD par mois, décaissés en mars, avril et juillet 2020, au profit d'environ 5,5 millions de bénéficiaires parmi la population vulnérable, à savoir les chefs de ménages opérant dans l'informel, ayant perdu leurs revenus du fait du confinement obligatoire lié à la crise sanitaire.

Tous les transferts ont déjà été réalisés à la date de rédaction du présent PMPP.

- (i) L'équipe de la Banque mobilisera une assistance technique pour effectuer :
 - (ii. 1) une enquête a posteriori, auprès des bénéficiaires des transferts monétaires d'urgence, afin d'identifier l'impact de ces transferts monétaires sur le quotidien des bénéficiaires.
 - (ii. 2) une étude sur la gestion du gouvernement marocain des recours et réclamations de l'opération des transferts monétaire d'urgence.

¹ <http://pubdocs.worldbank.org/en/936531525368193913/Environmental-Social-Framework-French2.pdf>

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

La deuxième composante vise à financer en partie le programme « Tayssir » du gouvernement marocain pour assurer que des familles avec des enfants en âge d'être scolarisés continuent à avoir accès au programme.

Dans le cadre de cette composante, un décaissement est prévu lors de l'adoption d'un changement pour suspendre temporairement les conditionnalités du programme Tayssir pour l'année scolaire 2020/2021, et suite à la préparation et diffusion d'un rapport annuel sur le suivi et l'évaluation des processus du programme Tayssir pour les années 2021 et 2022. Outre les aspects financiers, ces rapports annuels couvriront le processus de gestion des plaintes des bénéficiaires et éventuellement leur retour (par exemple : enquête IBM) sur l'implémentation du programme et le changement apporté (suspension temporaire des conditionnalités) au cours de la crise COVID-19 (à valider par le Ministère de l'Education Nationale (MEN)).

- **Composante 3 : Programmes de Transferts monétaires pour renforcer la résilience**

Cette composante vise à accompagner le processus de mise en œuvre de la politique marocaine de la Protection Sociale pour assurer un cadrage institutionnel et technique et un espace fiscal adéquat. Dans ce sens, quatre actions sont prévues :

- (i) L'Union européenne (UE) mobilisera une assistance technique pour soutenir la préparation d'une feuille de route au sujet de l'harmonisation et le regroupement des interventions et des programmes de protection sociale existants pour plus d'efficacité et d'efficience, au niveau central et régional.
- (ii) L'équipe de la Banque mobilisera deux assistances techniques pour soutenir l'analyse de l'infrastructure des paiements dans le pays et l'élaboration d'une feuille de route stratégique pour la généralisation des comptes bancaires et la digitalisation des paiements des aides sociales.

La composante comprend également les actions suivantes :

- (i) La conception et le plan de mise en œuvre des Allocations Familiales (AF) validés et approuvés par le Gouvernement
 - (ii) Conception et lancement d'une campagne de sensibilisation et de communication autour des AF
 - (iii) Manuel de procédure des AF incluant le système de recours et de gestion des plaintes
- **Composante 4 – Composante d'urgence :** Cette composante permettra au gouvernement marocain de demander à la Banque mondiale une réaffectation rapide des fonds du projet pour répondre rapidement et efficacement à une urgence ou une crise éligible (ex. catastrophe naturelle ou d'origine humaine) qui peut avoir un impact économique et / ou social défavorable. A ce stade, cette composante n'a pas été activée.

Le projet sera mis en œuvre par le Ministère de l’Economie, des Finances et de la Réforme de l’Administration (MEFRA) – Direction du Budget.

Risques environnementaux et sociaux associés au projet : Les principaux risques sociaux sont liés à la mise en œuvre des programmes de transferts monétaires de la composante 1 :

Risque identifié	Composante/ activité concernée	Mesures d’atténuation
1) Risque d’exclusion des ménages éligibles	Composante 1 / Opération TADAMON	Le ciblage des travailleurs informels ; la campagne de traitement des réclamations effectuées par le Ministère de l’Intérieur (MI) ;
2) Risque d’inclusion des bénéficiaires non éligibles	Composante 1 / Opération TADAMON	La vérification de l’éligibilité effectuée par les autorités locales/MI.
3) Risque de la propagation de la COVID-19	Composante 1 / Opération TADAMON	<p>Lors de la mise en œuvre de l’opération, plusieurs mesures ont été appliquées afin d’atténuer le risque de propagation du virus :</p> <ul style="list-style-type: none"> - La distanciation sociale lors du retrait de l’argent. - L’obligation du port du masque. - Désinfection des mains par gel hydro alcoolique ; - La prise de température dans les agences bancaires ; - L’utilisation d’un stylo personnel ; - Désinfection des guichets automatiques ; - Interdiction de se présenter si la personne présente des symptômes du virus ; - Prise en charge spéciale pour les personnes malades et vulnérables.
4) Le risque d’absence de mise à disposition d’informations et de consultations avec les parties prenantes	Composante 2 / Préparation des feuilles de route	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.
--	--	--

Le projet ne financera 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.

Le *PROJET DE PROTECTION SOCIALE D'INTERVENTION D'URGENCE À LA COVID-19* est préparé 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, lors que 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, 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, 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 dites maladies.

2. Identification et analyse 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. En raison des restrictions et de l'interdiction de rassemblements publics en période de COVID-19, l'identification des parties prenantes se fera davantage sur une base individuelle, ce qui exige différents moyens pour atteindre les personnes touchées.

2.1 Méthodologie

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 tout au long de la durée de vie du projet, lors que pertinent, 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 des différents groupes ethniques.
- *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).

Pour assurer une mobilisation efficace et sur mesure, les parties prenantes du ou des projet(s) proposé(s) peuvent être réparties dans les grandes catégories suivantes :

- **Parties touchées** – individus, groupes et autres entités présents dans la zone d'influence du projet qui sont ou pourraient être affectés directement par le projet et/ou ont été identifiés comme les plus susceptibles d'être affectés par les changements provoqués par le projet, et qui doivent être associés étroitement à la détermination des effets du projet et de leur importance, ainsi qu'à la définition des mesures d'atténuation et de gestion connexes ;
- **Autres parties concernées** — individus, groupes ou entités qui pourraient ne pas subir les effets directs du projet, mais qui considèrent, ou ont l'impression que leurs intérêts sont affectés par le projet et/ou qui pourraient influencer sur le projet et sur sa mise en œuvre d'une manière quelconque ; et
- **Groupes vulnérables** — individus qui pourraient être touchés d'une manière disproportionnée ou qui sont davantage défavorisés par le(s) projet(s) que tout autre groupe en raison de leur vulnérabilité², et qui pourraient avoir besoin de mesures particulières pour être représentés sur un pied d'égalité dans le processus de consultation et de décision associé au projet.

2.2. Parties touchées

Les parties touchées, tel qu'elles sont définies à ce stade renferment les individus et groupes suivants :

- Bénéficiaires de l'opération des transferts monétaires d'urgence TADAMON ;
- MEFAR – Direction du Budget
- Ministère de la Solidarité, de la Femme, de la Famille et du Développement Social
- MEN
- Ministère de la Santé
- Bank Al Maghrib
- MI

2.3. Autres parties concernées

Les parties prenantes du projet désignent aussi des individus, groupes ou entités qui ne sont pas directement touchés par le projet, notamment :

- Union européenne
- UNICEF

2.4. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

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 adaptées 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 le cas notamment de minorités ou de groupes marginaux), 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.

Dans le cadre du projet, les groupes vulnérables ou défavorisés peuvent comprendre, sans s'y limiter, les entités suivantes :

- Travailleurs dans le secteur informel
- Femmes
- Personnes handicapées
- Analphabètes
- Personnes malades et vulnérables
- Communautés dans les régions éloignées et inaccessibles
- Personnes aux connaissances faibles à la technologie numérique

Les groupes vulnérables au sein des communautés touchées par le projet seront confirmés et consultés à l'aide de moyens dédiés, s'il y a lieu. Les sections qui suivent comportent une description des méthodes qui seront employées pour la mobilisation des parties prenantes dans le cadre du projet.

3. Programme de mobilisation des parties prenantes

3.1. Synthèse des actions de mobilisation des parties prenantes engagées durant la préparation du projet

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 communications, 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, l'envoi des SMS, les campagnes d'information conduites par les services de proximité, le tout en langue arabe, amazigh, dialecte et français.

Concernant la communication gouvernementale autour de l'évolution de la situation épidémiologique dans notre pays et ses répercussions : le gouvernement communique en permanence avec les citoyens à travers des communiqués de presse, des interviews sur les chaînes de radio, de télévision et les réseaux sociaux. Il a également été procédé à la mise en ligne d'un portail officiel permettant aux citoyens de suivre l'évolution de la situation, ainsi que les mesures décidées, en plus de la diffusion quotidienne d'un point de presse pour les journalistes et les médias nationaux, durant lequel le Ministère de la Santé présente et explique la situation épidémiologique des 24h précédentes.

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

- **Critères d'éligibilité** : Chefs de ménages opérant dans l'informel qui ont perdu leurs revenus du fait du confinement obligatoire lié à la pandémie de la COVID-19.
- **Description du processus pour bénéficiaire du transfert** : La concrétisation de l'opération des transferts monétaires en faveur des ménages opérant dans le secteur informel a été prise en charge à travers la mobilisation d'un réseau composé de 16.000 points de distribution (guichets automatiques bancaires et agences de paiement) ainsi que des points mobiles pour servir les zones enclavées. Les postulants ont pu transmettre leur demande en envoyant un court SMS ou s'enregistrer à travers le portail officiel mis au point pour cette raison. Suite à l'approbation de l'éligibilité par les services compétents, la phase de la collecte des allocations est lancée. Les codes de retrait ont été desservis aux bénéficiaires par téléphonie mobile.
- **L'enregistrement des bénéficiaires à l'opération TADAMON** s'est fait à distance, à travers le portail officiel mis au point pour cette raison ou l'envoi d'un SMS.
- **Mesures de précaution de la COVID-19 prises lors de la collecte des transferts monétaires** : plusieurs mesures ont été appliquées afin d'atténuer le risque de propagation du virus, notamment ; la distanciation sociale lors du retrait de l'argent, l'obligation du port du masque, désinfection des mains par gel hydro alcoolique, la prise de température dans les agences bancaires, l'utilisation d'un stylo personnel, désinfection des guichets automatiques, interdiction de se présenter si l'on présente des symptômes du virus, prise en charge spéciale pour les personnes malades et vulnérables.
- **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 » ainsi que le Portail National des Réclamations « www.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.

- **Importance du respect de la politique de confinement pour combattre le virus** : En vue de palier à la propagation de la pandémie de la COVID-19, le Royaume du Maroc a été parmi les premiers pays à prendre des mesures préventives et à imposer l'état d'urgence sanitaire sur l'ensemble du territoire National. Le Gouvernement a adopté une série de mesures sanitaires et de mesures d'accompagnement de l'état d'urgence sanitaire, notamment ; le confinement total ensuite partiel de la population, la fermeture aux voyageurs des espaces aérien et maritime marocains, l'annulation des rencontres et manifestations sportives, culturelles et artistiques, la suspension des cours présentiels dans les écoles et universités, la fermeture provisoire des mosquées, la suspension des audiences dans les différents tribunaux du Royaume, ainsi que plusieurs autres mesures décidées par les autorités compétentes dans les domaines du transport public ainsi que la fermeture des établissements publics dont l'ouverture n'est pas indispensable.

La rapidité et l'urgence avec lesquelles ce projet a été préparé pour faire face à la menace croissante d'épidémie de COVID-19 dans le pays, associées aux restrictions de rassemblements publics imposées récemment par les autorités nationales, limitent la capacité de mettre au point un PMPP complet avant l'approbation du projet par la Banque mondiale. Le PMPP initial a été préparé et diffusé avant l'évaluation du projet, comme point de départ d'un processus itératif d'élaboration d'une stratégie et d'un plan plus détaillés de mobilisation des parties prenantes. Il sera mis à jour périodiquement selon les besoins, la première révision prévue après l'approbation du projet devant comporter plus de détails.

3.2. Synthèse des besoins des parties prenantes et des méthodes, techniques et outils de mobilisation des parties prenantes

Une approche de précaution sera appliquée au processus de consultation, lorsque pertinent, afin de prévenir la propagation de l'épidémie, compte tenu du caractère hautement infectieux de la COVID-19. On trouvera ci-dessous des éléments à prendre en compte pour le choix des modes de communication, eu égard à l'évolution actuelle de l'épidémie :

- Éviter les rassemblements publics (en tenant compte des restrictions imposées à l'échelon national ou des avis émis sur le territoire), y compris les audiences publiques, les ateliers et les assemblées locales ;
- Si des rassemblements de plus petite envergure sont autorisés/recommandés, tenir des consultations en comité restreint, comme des réunions thématiques. Si cela n'est ni permis ni recommandé, prendre toutes les mesures raisonnables pour tenir des réunions virtuelles ;
- Diversifier les moyens de communication et solliciter davantage les réseaux sociaux et les médias en ligne. Lorsque cela est possible et approprié, mettre en place des plateformes dédiées en ligne et des groupes de discussion virtuels adaptés à l'objectif, en fonction du type et des catégories de parties prenantes ;
- Utiliser les voies de communication classiques (télévision, presse écrite, radio, lignes téléphoniques dédiées et courrier postal) lorsque les parties prenantes n'ont pas accès aux médias numériques ou ne les utilisent pas fréquemment. Les médias classiques peuvent aussi être

hautement efficaces pour relayer les informations pertinentes aux parties prenantes, et leur offrir une plateforme pour donner leurs avis et suggestions ;

- Lorsque la concertation directe avec les populations touchées par le projet ou les bénéficiaires de ce dernier est nécessaire, déterminer les moyens de communiquer directement avec chaque ménage touché via une combinaison de messages électroniques ou postaux, de plateformes numériques, de services téléphoniques dédiés gérés par des opérateurs compétents, en tenant compte du contexte ;
- Pour chaque méthode de concertation proposée, indiquer clairement comment les parties prenantes pourront donner leurs avis et commentaires.

Conformément à l’approche de précaution décrite ci-dessus, différentes techniques de mobilisation sont proposées et répondent à différents besoins des parties prenantes.

3.3. Stratégie proposée pour la diffusion des informations

La stratégie pour la diffusion des informations sera développée et mise à jour tout au long du projet

Phase du projet	Parties prenantes visées	Informations à diffuser	Méthodologie et calendrier proposés
<i>Composante1 : TADAMON</i>	<i>Les ménages opérant dans le secteur informel</i>	<i>Les critères d’éligibilité et procédures.</i>	<i>Avril – juin 2020.</i>
<i>Composante 3 : AF</i>	<i>Les ménages ayant éligibles au programme des AF</i>	<i>Les critères d’éligibilité et procédures, sensibilisation</i>	<i>Campagne de communication et de sensibilisation Date à définir avant le lancement des AF</i>

3.4. Plan de mobilisation des parties prenantes

Le plan de mobilisation des parties prenantes sera détaillé plus tard et mis à jour durant la mise en œuvre du projet.

3.5. Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables

Un processus ciblé de concertation avec les groupes vulnérables susceptibles d’être touchés par le projet sera engagé, lorsque pertinent, pour comprendre leurs préoccupations/besoins s’agissant de l’accès à l’information, des établissements et services de santé et d’autres défis rencontrés dans leur foyer, leur lieu de travail et leur communauté. Les détails des stratégies qui seront adoptées pour communiquer et collaborer efficacement avec ces groupes seront passés en revue durant la mise en œuvre du projet.

3.6. Rapports aux parties prenantes

Les parties prenantes seront tenues au courant de l’évolution du projet, par voie de rapports, lorsque pertinent, sur sa performance environnementale et sociale, ainsi que sur la mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes et du mécanisme de gestion des plaintes.

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

4.1. Ressources

Les arrangements institutionnels de mise en œuvre du projet incluront plusieurs Ministères. La supervision générale incombera au Ministère de l'Economie, des Finances et de la Réforme de l'Administration - Direction du Budget. Pour la mise en œuvre de la composante 3, des comités techniques au titre de chaque thématique, regroupant toutes les parties prenantes concernées seront créés. Ces comités seront chargés entre autres de valider les termes de références, les livrables et la feuille de route issue de chacune des études prévues par les assistances techniques, et de faire le suivi de la mise en œuvre.

A noter qu'au titre des transferts monétaires, les dépenses de fonctionnement engagées par les structures publiques ont été supportées dans le cadre de leurs budgets annuels. Cependant des frais de gestion des transferts ont été pris en charge « Fonds spécial pour la gestion de la pandémie du Coronavirus « La COVID-19 » au profit des banques qui ont assuré le versement des montants au profit des bénéficiaires.

4.2. Fonctions de gestion et responsabilités

Composante	Activité	Entité chargée de la gestion	Financement	Budget	Entité chargée de l'élaboration des termes de référence et la mise en œuvre
Composante 1	Financement rétroactif des transferts monétaires d'urgence - TADAMON-	MEFRA et MI	Projet	A définir dans PMPP définitif	MEFRA et MI
	Evaluation de processus incluant évaluation de l'impact social, leçons et recommandations à partir du programme TADAMON	MEFRA et MI	Projet	A définir dans PMPP définitif	MEFRA et MI
Composante 2	Financement des activités Tayssir : Engagement avec les bénéficiaires	MEFRA et MENFPESRS	Projet	A définir dans PMPP définitif	MEFRA et MENFPESRS
	Adoption d'un changement pour suspendre	MEFRA et MENFPESRS	Projet	A définir dans PMPP définitif	MEFRA et MENFPESRS

	temporairement les conditionnalités du programme Tayssir pour l'année scolaire 2020/2021				
	Préparation des rapports annuels sur le suivi et l'évaluation des processus du programme Tayssir	MEFRA et MENFPESRS	MENFPESRS	A définir dans PMPP définitif	MEFRA et MENFPESRS
Composante 3	Assistance technique : Plan d'action pour la mise en œuvre d'un cadre institutionnel harmonisé pour garantir la gouvernance des programmes de transferts monétaires	MEFRA	UE (à confirmer)	A définir dans PMPP définitif	Comité technique du GM incluant les représentants
	Assistance technique : l'élaboration d'une feuille de route stratégique pour la généralisation des comptes bancaires et la digitalisation des paiements des aides sociales	MEFRA et BAM	Projet	A définir dans PMPP définitif	Comité technique du GM
	Conception et lancement d'une campagne de sensibilisation et de communication autour des AF	MEFRA	Projet	A définir dans PMPP définitif	Comité technique du GM
	Manuel de procédure des AF incluant le	MEFRA	Projet	A définir dans PMPP définitif	Comité technique du GM

	système de recours et de gestion des plaintes				
	La conception et le plan de mise en œuvre des AF	MEFRA	Projet	A définir dans PMPP définitif	Comité technique du GM

5. 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. Concrètement, le mécanisme de gestion des plaintes :

- Permet de soulever et de traiter des plaintes anonymes ;
- Doit être accessible aux groupes vulnérables identifiés
- Doit inclure des informations sur les délais d'accusé de réception, d'enquête et de rapport aux / notification des plaignants et du cadre institutionnel;
- Prévoit une procédure de recours pour les plaignants insatisfaits ;
- 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 ;

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

L'appui fourni au programme existant Tayssir au titre de la Composante 2 permettra de fournir un feedback et des recommandations pour la conception des programmes futurs tel que le Régime des AF et autres activités financées au titre de la Composante 3. Il sera également important d'inclure dans la conception des programmes de Transferts monétaires un mécanisme de règlement des griefs et des campagnes de sensibilisation des parties prenantes. Ces dernières activités seront programmées et planifiées dans le PMPP à finaliser durant la première phase de l'exécution du projet.

Il est important de disposer d'un large éventail d'options pour l'enregistrement des plaintes et qu'elles soient bien connues. Les plaintes peuvent être déposées anonymement et seront gérées par la Direction du Budget du MEFAR qui assurera la liaison avec le centre d'appel existant (numéro 1212) et le système « Chikaya » mis en place par le Gouvernement marocain. 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
- 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. Suivi et rapports

Le PMPP sera révisé et actualisé de manière périodique, au besoin, durant la mise en œuvre du projet, afin de s'assurer qu'il contient des informations cohérentes et à jour, et que les méthodes de mobilisation retenues restent appropriées et efficaces dans le contexte et aux différentes phases du projet. Tout changement majeur dans les activités du projet et le calendrier de mise en œuvre sera dûment signalé dans le PMPP. Des synthèses mensuelles et des rapports internes sur les plaintes émanant du public, les enquêtes et les incidents connexes, ainsi que sur l'état d'avancement de la mise en œuvre des actions correctives/préventives associées, seront préparés par le personnel compétent et transmis à la haute direction du projet. Les synthèses mensuelles seront l'occasion d'évaluer à la fois le nombre et la nature des plaintes et des demandes d'information, ainsi que la capacité du projet à y donner suite dans les meilleurs délais et d'une manière efficace. L'information sur les activités de consultation du public entreprises par le projet durant l'année pourra éventuellement, lorsque pertinent, être communiquée aux parties prenantes de la manière suivante :

- Par la publication d'un rapport indépendant sur les interactions du projet avec les parties prenantes, ou
- Par le suivi régulier d'un certain nombre d'indicateurs de performance clés par le projet.