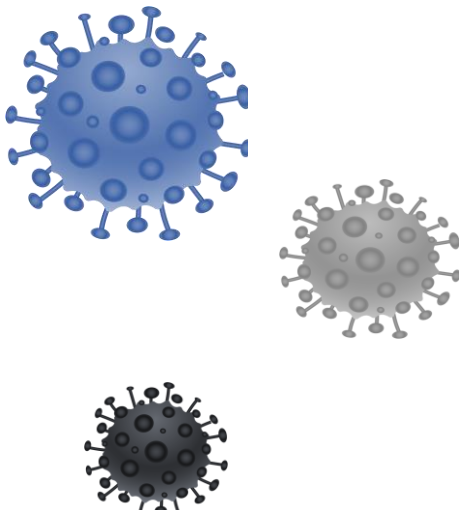

Opération TADAMON

**Transferts monétaires au profit des ménages opérant dans le secteur informel impactés
par le Coronavirus COVID-19**

AUDIT SOCIAL EX-POST



Avril 2023

TABLE DES MATIERES

1. Introduction	3
1.1 Contexte de l'opération « Tadamon »	3
1.2 Cadre juridique et organisationnel de l'opération « Tadamon ».....	4
1.3 Processus opérationnel de l'opération	6
1.4 Contexte et objectif de l'audit social.....	6
1.5 Méthodologie	7
2. Évaluation de l'inscription dans la base de TADAMON de la population éligible.....	8
2.1. Rappel du principe	9
2.2. Constats de l'audit	10
2.3. Commentaires.....	13
3. Évaluation de l'éligibilité des personnes bénéficiant du programme de transfert d'urgence	15
3.1. Rappel du principe	15
3.2. Constats de l'audit	15
3.3. Commentaires.....	17
4. Évaluation de l'actualisation du registre des bénéficiaires du transfert monétaire permanent et de la base de données TADAMON.....	18
4.1. Rappel du principe	18
4.2. Constats de l'audit	19
4.3. Commentaires.....	20
5. Évaluation de l'octroi des transferts monétaires d'urgence	20
5.1. Rappel du principe	20
5.2. Constats de l'audit	23
5.3. Commentaires.....	26
6. Évaluation du mécanisme de gestion des plaintes	26
6.1. Rappel du principe	26
6.2. Constats de l'audit	27
6.3. Commentaires.....	28
7. Évaluation de l'accès à l'information des bénéficiaires du transfert monétaire d'urgence	28
7.1. Rappel du principe	28
7.2. Constats de l'audit	29
7.3. Commentaires.....	29
8. Récapitulatif des effets et impacts sociaux et mesures d'atténuations proposées	30
9. Conclusions	34

Liste des Tableaux

Tableau 1: Bénéficiaires interrogés lors des Focus groupes réalisés durant les mois de mars et d'avril 2023....	8
Tableau 2 : Répartition des ménages bénéficiaires par région et par transfert	10
Tableau 3 : Répartition des ménages bénéficiaires du 2 ^{ème} transfert monétaire par région.....	11
Tableau 4 : Demande et octroi de l'aide d'État par sexe et profession du bénéficiaire	16
Tableau 5 : Répartition des bénéficiaires et des montants des transferts par taille de ménage (montants en DH).....	20
Tableau 6 : Répartition des bénéficiaires entre Ramédistes et Non-ramédistes (en nombre et pourcentage) par transfert.....	23
Tableau 7 : Statut et méthodes de paiement des bénéficiaires.....	24
Tableau 8 : Liens vers les vidéos d'information pour les ramédistes et non-ramédistes, par langue	28

Liste des Figures

Figure 1 : Situation de la pauvreté, de la vulnérabilité et des inégalités avant et après les TMs (en %)	12
Figure 2 : Les difficultés d'accès aux aides publiques (en %).....	14
Figure 3 : Sources des transferts reçus par ménages pour faire face aux effets du confinement (en %).....	14
Figure 4 : Schématisation macro du processus de l'octroi des transferts monétaires d'urgence.....	21

Liste des abréviations

AMC	: Association de Micro-Crédit
BAM	: Bank Al Maghrib
BCP	: Banque Centrale Populaire
CAS	: Compte d'Affectation Spéciale
CAS-COVID	: Fonds spécial pour la gestion de la pandémie du coronavirus « Le Covid-19 »
CNIE	: Carte Nationale d'Identité Électronique
CNSS	: Caisse Nationale de Sécurité Sociale
CVE	: Comité de Veille Économique
EdP	: Établissement de Paiement
CES	: Cadre environnemental et social
GAB	: Guichet Automatique Bancaire
HCP	: Haut-Commissariat au Plan
MAD	: Mise à disposition
MDH	: Millions de dirhams
MEF	: Ministère de l'Économie et des Finances
MEFRA	: Ministère de l'Économie, des Finances et de la Réforme de l'Administration
MI	: Ministère de l'Intérieur
MMDH	: Milliards de dirhams
NES	: Normes Environnementales et Sociales
PE	: Programme Emploi
PSH	: Personne en Situation de Handicap
RAMED	: Régime d'Assistance Médicale
TGR	: Trésorerie Générale du Royaume
TM/CT	: Transfert Monétaire

1. Introduction

1.1 Contexte de l'opération « Tadamon »

Grâce à la vision clairvoyante et anticipative de Sa Majesté le Roi Mohammed VI, que Dieu L'assiste, le Maroc a pu mobiliser, dès le début de l'apparition du Covid-19, un cadre harmonisé, coordonné, et multidimensionnel pour contenir la propagation de cette pandémie, et pour atténuer les effets économiques et sociaux qu'elle pourrait générer, en fixant trois objectifs prioritaires liés, notamment à la préservation de la santé des citoyens, au soutien de l'économie et au maintien de leur pouvoir d'achat.

Ainsi, en application des Hautes Instructions Royales, le gouvernement marocain a mis en place un plan d'actions comportant trois volets de mesures :

- **Volet sanitaire** : Prise en charge des dépenses de mise à niveau du dispositif médical;
- **Volet économique** : Soutien de l'économie nationale pour faire face aux effets induits par la pandémie du Coronavirus « Le Covid-19 » ;
- **Volet social** : Préservation des emplois et atténuation des répercussions sociales de la pandémie du Coronavirus « Le Covid-19 ».

Pour le pilotage de ce plan d'actions, un cadre de gouvernance coordonné a été mis en place par le biais de la création du Comité de Veille Economique (CVE) le 11 mars 2020 au niveau du Ministère de l'Economie, des Finances et de la Réforme de l'Administration, qui a été chargé de suivre de près l'évolution de la situation économique, et d'identifier les mesures appropriées en termes d'accompagnement des secteurs impactés. Ce comité a été composé des ministères et institutions suivants :

- le Ministère de l'Intérieur ;
- le Ministère des Affaires étrangères, de la Coopération africaine et des Marocains résidant à l'Étranger;
- le Ministère de l'Agriculture, de la Pêche Maritime du Développement Rural et des Eaux et Forêts;
- le Ministère de la Santé ;
- le Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Économie verte et numérique ;
- le Ministère du Tourisme, de l'Artisanat, du Transport aérien et de l'Économie sociale;
- le Ministère du Travail et de l'Insertion Professionnelle ;
- Bank Al-Maghrib ;
- le Groupement Professionnel des Banques du Maroc ;
- la Confédération Générale des Entreprises du Maroc ;
- la Fédération des Chambres marocaines de Commerce, d'Industrie et de Services ;
- la Fédération des Chambres d'Artisanat.

Par ailleurs, en vue d'assurer le financement nécessaire à la mise en œuvre efficace des mesures entreprises, il a été procédé à la mise en place d'un Fonds spécial pour la gestion de la pandémie du coronavirus.

En effet, sur la base des Hautes Instructions Royales, et en application de la loi organique n°130-13 relative à la loi de finances, de l'article 29 de la loi des finances n°70-18 relative à l'année 2020, et de l'article 25 du décret n° 2-15-426 portant élaboration et exécution des lois de finances, il a été procédé à la création d'un Compte d'Affectation Spéciale intitulé « Fonds spécial pour la gestion de la pandémie du Coronavirus "le Covid-19" », par le décret n°2-20-269 en date du 21 Rejeb 1441(16 mars 2020) qui 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 Hijja 1441(25 juillet 2020).

Ce corpus juridique proactif a permis au gouvernement marocain de mobiliser, dans l'immédiat, les ressources nécessaires pour le financement de la batterie des mesures déployée pour juguler la propagation de la crise sanitaire et mitiger ses effets économiques et sociaux tout en respectant le dispositif légal et réglementaire régissant les finances publiques. Il assure également une individualisation des opérations de dépenses relatives aux composantes financées.

A ce titre, les dépenses du Fonds susmentionné ont concerné, entre autres :

- **Renforcement du dispositif médical** moyennant l'acquisition du matériel médical et hospitalier supplémentaires, l'achat de médicaments et des produits pharmaceutiques, le financement de la campagne de vaccination...
- **Appui à l'économie nationale et préservation de l'emploi, à travers :**
 - L'octroi d'une indemnité mensuelle de 2.000 DH et le maintien des prestations relatives à l'AMO et aux allocations familiales au profit des affiliés à la CNSS en arrêt partiel ou total du travail ;
 - Le soutien de la trésorerie à travers l'accélération des paiements au profit des entreprises et la mise en place de deux mécanismes de garantie : DAMANE OXYGENE et GARANTIE AUTO-ENTREPRENEURS COVID-19,
 - Etc...

Le CAS-COVID a financé également l'opération baptisée « Tadamon » visant le soutien du pouvoir d'achat des ménages opérant dans le secteur informel directement impactés par la déclaration de l'état d'urgence sanitaire. A sa clôture, cette opération a permis de verser des aides de subsistance à près de 5,5 millions de ménages. Ainsi, l'enveloppe mobilisée sur les recettes du CAS-COVID pour le financement de cette opération a totalisé 16,15 MMDH.

1.2 Cadre juridique et organisationnel de l'opération « Tadamon »

L'opération « Tadamon » avait pour objectif d'apporter un appui financier aux ménages nécessiteux opérant dans le secteur informel impactés par la pandémie de Covid-19, et qui n'ont plus de revenu à cause du confinement obligatoire décrété le 20/03/2020 en leur accordant un transfert monétaire exceptionnel provisoire.

Les montants des transferts monétaires ont été fixés par taille de ménage selon le barème

suivant :

- 800 dirhams pour les ménages de deux personnes ou moins,
- 1.000 dirhams pour les ménages formés de trois à quatre personnes,
- 1.200 dirhams pour les ménages de plus de quatre personnes.

En effet, l'opération a été menée en 3 campagnes durant la période de confinement, et les bénéficiaires des aides étaient les citoyens non déclarés à la Caisse Nationale de Sécurité Sociale, ou non éligibles à l'Indemnité de perte d'emploi.

Sur le plan juridique, l'opération « Tadamon » a été encadrée par la convention relative à la mise en place du processus de mise à disposition des aides Covid-19 en faveur des ménages opérant dans le secteur informel signée le 26/03/2020 entre le Ministère d'Intérieur (MI) et le Ministère de l'Economie, des Finances, et de la Réforme de l'Administration (MEFRA), Bank-Al-Maghrib (BAM), et la Banque Centrale Populaire (BCP) en qualité de HUB (HUB), ainsi que les organismes agréés par Bank Al Maghrib, appelés Partenaires, qui ont signé des actes d'engagement pour assurer l'acheminement des aides financières aux bénéficiaires.

En vertu de ladite convention, le Ministère de l'Intérieur était responsable de la gestion du dispositif d'éligibilité et de la génération des ordres de mises à disposition (MAD) et de leur communication au HUB. Par ailleurs, le HUB était chargé de définir les modalités organisationnelles, opérationnelles et techniques du processus de transferts monétaires, et de la gestion des flux financiers entre le MEFRA et les Partenaires (banques, AMC et EdP). A ce titre, le HUB a assuré les missions suivantes :

- la mise en place, en concertation avec BAM et les autres Partenaires, d'un modèle de répartition des MADs permettant de couvrir toutes les localités. Le modèle a pris en compte la présence géographique des Partenaires et la densité de leurs réseaux de GAB et de guichets physiques (agences bancaires, guichets des EdP, unités mobiles) ;
- la mise en place des plateformes informatiques nécessaires pour le traitement des fichiers communiqués par le MI et leur communication aux Partenaires en assurant les conditions de sécurité et de non-altération des données ;
- la réception des fonds du MEFRA, leur transfert aux Partenaires et la réalisation des réconciliations et des traitements nécessaires pour le suivi des restitutions et des facturations par les Partenaires ayant mobilisé leur réseau physique de proximité.

Quant au BAM, il était chargé de la coordination du processus avec le HUB et les Partenaires, il a supervisé également le processus de gestion des clés de sécurité. Ainsi, il a mis à la disposition du MI et des Partenaires sa plateforme d'échange sécurisé des documents.

Le MEFRA, en qualité de gestionnaire du CAS-COVID, a été chargé du versement des montants des aides au HUB, de la réception et du contrôle des fonds restitués par le HUB relatifs aux mises à disposition non traitées par ou non servies par les Partenaires, et les autres frais relatifs à l'opération.

Conformément aux termes de ladite convention, un comité mixte de suivi constitué des

représentants des parties signataires a été chargé du suivi et de l'évaluation des actions de l'opération.

Le suivi du déroulement de l'opération était fait de façon continue à travers des tableaux de bord mis à jour et communiqués régulièrement aux responsables des Ministères et au CVE, et qui retracent les principaux indicateurs de l'opération liés à l'état des demandes reçues, et aux indemnités y afférentes.

1.3 Processus opérationnel de l'opération

Le Ministère de l'Intérieur procède à l'identification des bénéficiaires et à la préparation des ordres de mises à disposition, et à leur communication au HUB en les regroupant en deux bases :

- Base des bénéficiaires fiabilisés (n° de GSM appartenant au bénéficiaire) ;
- Base des bénéficiaires non fiabilisés (n° de GSM n'appartenant pas au bénéficiaire).

Sur la base des fichiers transmis par le MI, le HUB effectue un dispatching des aides, par Partenaire et par canal : GAB pour la population couverte par le réseau bancaire, et point physique de retrait pour la population non couverte par le réseau bancaire, agence mobile pour la population non couverte ni par un réseau bancaire, ni par un réseau physique.

Ensuite, le HUB échange avec chaque Partenaire (Banques, agences bancaires, établissements de paiement, et les agences mobiles) les fichiers des bénéficiaires éligibles qui seront couverts par son champs d'action, et met à leur disposition les fonds nécessaires.

Dès la réception des fichiers envoyés par le HUB, les Partenaires prennent en charge les MADs, et assurent la notification de leurs disponibilités aux bénéficiaires par l'envoi des SMS.

Pour le financement de l'opération, le MEFRA gère les fonds qui seront mis à disposition des bénéficiaires par les Partenaires, et qui seront versés directement au HUB, qui verse selon les MADs attribués les fonds nécessaires à chaque Partenaire.

1.4 Contexte et objectif de l'audit social

Le Projet de Protection Sociale de Réponse d'Urgence à la COVID-19 (PS II), financé par la Banque mondiale, a pour but d'atténuer les impacts négatifs de la crise de la COVID-19 par l'octroi de transferts monétaires d'urgence, et le renforcement des programmes de transferts monétaires existants pour apporter un soutien aux ménages pauvres et vulnérables.

Dans le cadre de ce projet, la Banque mondiale a financé partiellement et de manière rétroactive l'Opération « Tadamon » qui consistait en des transferts monétaires d'urgence effectués en 2020 au profit des ménages vulnérables opérant dans le secteur informel et impactés directement par la déclaration de l'état d'urgence sanitaire.

L'audit social ex-post est une exigence du cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale. Plus précisément, il est une exigence de la NES1, qui définit les

responsabilités des gouvernements en matière d'évaluation, de gestion et de suivi des risques et impacts environnementaux et sociaux associés à chaque étape d'un projet soutenu par la Banque mondiale à travers le financement de projets d'investissement, afin d'atteindre des résultats environnementaux et sociaux conformes aux NES.

L'objectif de l'audit social ex-post est d'évaluer les risques et impacts sociaux du programme de transfert monétaire d'urgence et de proposer des recommandations pour les programmes sociaux existants et futurs, notamment les programmes de transferts monétaires [voir section 8].

Le présent audit social porte sur l'évaluation du processus de transfert monétaire d'urgence aux 5,5 millions de ménages pauvres bénéficiaires du programme social « Tadamon » afin de vérifier son efficacité et sa conformité avec le cadre environnemental et social de la Banque mondiale. Il se focalise particulièrement sur les principes d'éligibilité, d'effectivité, d'inclusion, de communication et de prise en considération des attentes et plaintes des bénéficiaires.

1.5 Méthodologie

L'audit est basé sur un examen documentaire, des sources primaires et secondaires (les données communiquées par le MEF, rapports des enquêtes du HCP, ...etc.) ainsi que sur des échantillons d'entretiens avec les bénéficiaires du projet.

Les questions qui seront traitées dans ce rapport sont les suivantes :

- Est-ce que tous les bénéficiaires éligibles sont inscrits dans la base de données ?
- Est-ce que tous les bénéficiaires du transfert sont éligibles ?
- Qu'en est-il de l'approche genre dans l'octroi des transferts ?
- Est-ce que la base des données est actualisée et fiable ?
- Qu'en est-il de la réception effective des transferts par les bénéficiaires ?
- Est-ce que le mécanisme de gestion des plaintes est adapté ?
- Est-ce que tous les bénéficiaires ont accédé à l'information ?

La réponse à chacune des questions sus mentionnées s'articulera autour de 3 étapes :

- Rappel du principe
- Constat de l'audit
- Commentaires

Les résultats de l'audit ont été enrichis par des entretiens menés avec un échantillon non représentatif de bénéficiaires à travers 12 groupes de discussion (focus groupes) de 8 personnes chacun. En effet, pour activer la réalisation des enquêtes, le nombre des individus à interviewer a été limité tout en conservant une certaine représentativité et les localités ont été choisies en fonction de leur facilité d'accès durant la période de rédaction du rapport.

L'échantillon des individus interrogés a été réparti selon trois catégories principales :

Tableau 1: Bénéficiaires interrogés lors des Focus groupes réalisés durant les mois de mars et d'avril 2023

Catégorie des bénéficiaires	Genre	Milieu de résidence	Localité
Ramédistes bénéficiaires des CT Tadamon	Homme	Urbain	Casablanca
	Femme	Urbain	Beni Mellal
	Homme	Rural	Chaouen
	Femme	Rural	Tiznit
Bénéficiaires des CT Tadamon et CT Daam	Femme	Urbain	Casablanca
	Femme	Urbain	Chaouen
	Femme	Rural	Beni Mellal
	Femme	Rural	Tiznit
Bénéficiaires des CT Tadamon et CT Tayssir	Homme	Rural	Sidi Rahal
	Femme	Urbain	Chaouen
	Homme	Urbain	Tiznit
	Homme	Rural	Beni Mellal

Par ailleurs, l'audit s'est basé également sur des documents secondaires à l'instar des :

- Données communiquées par le MEF ;
- Ressources documentaires publiées sur le site web du MEF où une page web est spécialement dédiée aux mesures prises par la Comité de Veille Economique (CVE) et par le Ministère de l'Economie et des Finances pour atténuer les répercussions directes et indirectes de la crise sanitaire du Covid-19 sur l'économie nationale ;
- Enquêtes réalisées par le HCP sur l'impact du coronavirus sur la situation économique, sociale et psychologique des ménages.

2. Évaluation de l'inscription dans la base de TADAMON de la population éligible

Cette évaluation est basée sur des données primaires collectées au niveau des focus groupes, et un ensemble de document comme support de sources secondaires, nous citons :

- Les résultats indicateurs du Recensement Général de la Population et de l'Habitat au Maroc de 2014 –HCP-;
- Enquête sur l'impact du coronavirus sur la situation économique, sociale et psychologique des ménages-Note de synthèse des principaux résultats- HCP-;
- Note intégrale sur l'évolution du niveau de vie des ménages et l'impact de la pandémie COVID-19 sur les inégalités sociales-HCP- ;
- Rapport d'analyse genre réalisé par le HCP en partenariat avec ONU Femmes : Analyse genre de l'impact du coronavirus sur la situation économique, sociale et

psychologique des ménages, Février 2021.

- Note d'information relative aux comptes régionaux de l'année 2020, Base 2014, publiée par le HCP.

2.1. Rappel du principe

Pour bénéficier du programme de transfert monétaire d'urgence, un ménage impacté par le confinement obligatoire ne doit disposer d'aucune autre source de revenu et ne doit pas cumuler plus d'une aide offerte par l'État par ménage dans le cadre de ce programme. Le comité de veille économique a exclu de l'aide les activités non impactées par le confinement obligatoire ou les pertes de revenu qui ne sont pas imputables à la pandémie.

Le Ministère d'Intérieur a géré cette opération en deux phases :

- Une première phase qui a démarré le 30 mars 2020, et qui a concerné les ménages Ramedistes opérant dans l'informel qui n'ont plus de revenus du fait du confinement obligatoire ;
- Une deuxième phase qui a démarré le 10 avril 2020, et qui a été destinée aux ménages non-ramedistes, opérant dans l'informel qui ont perdu leurs revenus à cause du confinement. L'objectif de cette phase est de réduire les risques d'exclusion qui ne sont pas négligeables si le programme a été limité à la population ramédiste. Ainsi, étant donné le manque d'informations sur les revenus de cette catégorie, il a été procédé à la mise en place d'un dispositif de collecte et de vérification de données afin de bien cibler les transferts.

Pour respecter les mesures préventives dictées par la pandémie et les exigences du confinement, un processus digitalisé a été mis en place pour gérer les inscriptions à l'opération Tadamon via deux canaux : envoi des SMS pour la population ramédiste, et inscription sur la plateforme électronique qui a été créé à cet effet, « www.tadamoncovid.ma », pour la population non ramédiste.

Ainsi, la procédure d'inscription à l'opération Tadamon a été amplement simplifiée au point où il suffisait pour un chef de ménage ramédiste d'envoyer son numéro RAMED par SMS à partir de son portable au numéro vert 1212 (gratuit). Les données complémentaires sur le chef du ménage et les autres membres ont été extraites de la base de données RAMED, gérée par le MI.

Pour les non-ramédistes, il suffisait de remplir le formulaire électronique d'inscription, les données qui devaient être déclarées se limitaient aux identifiants du chef de ménage, à la taille du ménage et à l'activité exercée par le chef de ménage. Par la suite, les déclarations ont été vérifiées automatiquement auprès des administrations et organismes concernés. Les autorités territoriales intervenaient en dernier pour compléter la vérification des déclarations et des conditions d'éligibilité à l'aide.

Une plateforme téléphonique « 1212 » a été mise en place avec une capacité de 120 accès simultanés, dès le démarrage de l'opération, elle a été dédiée spécifiquement au traitement

des demandes d'information et des réclamations des citoyens et des bénéficiaires de l'aide. Le service aux citoyens a été assuré de 8h à 19h sept jours sur sept durant toute la période couverte par l'opération Tadamon.

2.2. Constats de l'audit

Analyse documentaire

Le bilan de l'opération « Tadamon » après la fin des 3 vagues de paiement montre que les transferts monétaires d'urgence, ont concerné environ 5,5 millions de ménages bénéficiaires, dont 2,8 millions de bénéficiaires ramédistes, répartis entre 55% appartenant au milieu urbain et 45% relevant du milieu rural. Ceci confirme ainsi la volonté du Maroc pour mettre en place un large programme d'urgence afin d'atténuer l'impact de la crise Covid-19 sur la population et compenser la perte d'emploi due aux confinements.

Tableau 2 : Répartition des ménages bénéficiaires par région et par transfert

Région	Transfert N°1		Transfert N°2		Transfert N°3		Total Transferts		
	Nombre de ménages bénéficiaires	Total des sommes versées (en MDH)	Nombre de ménages bénéficiaires	Total des sommes versées (en MDH)	Nombre de ménages bénéficiaires	Total des sommes versées (en MDH)	nombre moyen de ménages bénéficiaires par transfert	Total des sommes versées (en MDH)	Pourcentage des ménages bénéficiaires
Casablanca-Settat	1.010.272	972	1.006.382	968	883.457	851	966 704	2.791	18%
Marrakech-Safi	792.215	776	791.038	775	709.957	697	764 403	2.249	15%
Fès-Meknès	803.985	767	802.258	766	722.685	690	776 309	2.223	15%
Rabat-Salé-Kénitra	699.405	664	698.466	663	622.937	592	673 603	1.920	13%
Tanger-Tétouan-Al Hoceïma	531.761	526	531.134	525	473.797	469	512 231	1.520	10%
Béni Mellal-Khénifra	476.653	455	475.884	454	420.894	402	457 810	1.312	9%
Souss-Massa	399.674	391	398.892	390	349.289	342	382 618	1.123	7%
Oriental	382.324	366	381.561	365	342.151	327	368 679	1.058	7%
Drâa-Tafilalet	238.955	236	238.796	236	209.398	207	229 050	680	4%
Guelmim-Oued Noun	65.166	62	64.983	61	56.918	54	62 356	177	1%
Laâyoune-Sakia El Hamra	42.630	41	42.534	41	36.381	35	40 515	116	1%
Dakhla-Oued Ed-Dahab	13.772	14	13.689	13	11.501	11	12 987	38	0%
Total	5.456.812	5.269	5.445.617	5.258	4.839.365	4.678	5 247 265	15.207	100%

La région de Casablanca-Settat a bénéficié le plus des TMs puisqu'elle compte à elle seule près de 1 million de bénéficiaires, soit 18% en moyenne du total des bénéficiaires. De plus, il convient de noter que les ménages de cette région ayant reçu un TM représentent près de 59% des ménages relevant de la région (en se basant sur les projections du HCP). Il importe de signaler qu'en mai 2020, cette région a enregistré le taux de contamination le plus élevé au Maroc avec un pourcentage de 29% des cas enregistrés au niveau national, ce qui a justifié le maintien des mesures de restrictions de déplacement depuis et vers les villes de la région (Casablanca, Settat, et Berrechid).

Ensuite, les régions qui ont bénéficié le plus des TMs sont respectivement, les régions de Marrakech-Safi et Fes-Meknes (15% de bénéficiaires chacune) ainsi que la région de Rabat-Salé-Kénitra (13% de bénéficiaires).

Tableau 3 : Répartition des ménages bénéficiaires du 2^{ème} transfert monétaire par région

Région	Projections du nombre de ménages en 2019	Nombre de ménages bénéficiaires	% des ménages bénéficiaires par rapport aux projections de 2019	% des ménages bénéficiaires par rapport au total	Taux de pauvreté globale RNPB 2014
Casablanca-Settat	1.696.811	1.006.382	59 %	18%	6,19 %
Marrakech-Safi	1.097.814	791.038	72 %	15%	14,27 %
Fès-Meknès	1.015.595	802.258	79 %	15%	13,39 %
Rabat-Salé-Kénitra	1.118.080	698.466	62 %	13%	9,11 %
Tanger-Tétouan-Al Hoceïma	874.645	531.134	61 %	10%	11,14 %
Béni Mellal-Khénifra	602.698	475.884	79 %	9%	19,08 %
Souss-Massa	662.732	398.892	60 %	7%	11,62 %
Oriental	563.236	381.561	68 %	7%	13,08 %
Drâa-Tafilalet	390.699	238.796	61 %	4%	20,75 %
Guelmim-Oued Noun	103.022	64.983	63 %	1%	10,92 %
Laâyoune-Sakia El Hamra	91.568	42.534	46 %	1%	3,25 %
Dakhla-Oued Ed-Dahab	40.088	13.689	34 %	0%	4,16 %
Total	8.256.988	5.445.617	66 %		

Source : Rapport RGPH, RNPB, HCP, MEF

Analyse d'études réalisées auprès des bénéficiaires

Selon l'étude de l'évolution du niveau de vie des ménages et impact de la pandémie COVID-19 sur les inégalités sociales réalisée par le HCP, l'incidence de la pauvreté s'est multipliée par :

- près de 7 à l'échelle nationale, en passant de 1,7% avant cette crise à 11,7% pendant le confinement,
- de 5 fois en milieu rural, en passant respectivement de 3,9% à 19,8%,
- et de 14 fois en milieu urbain, en passant respectivement de 0,5% à 7,1%.

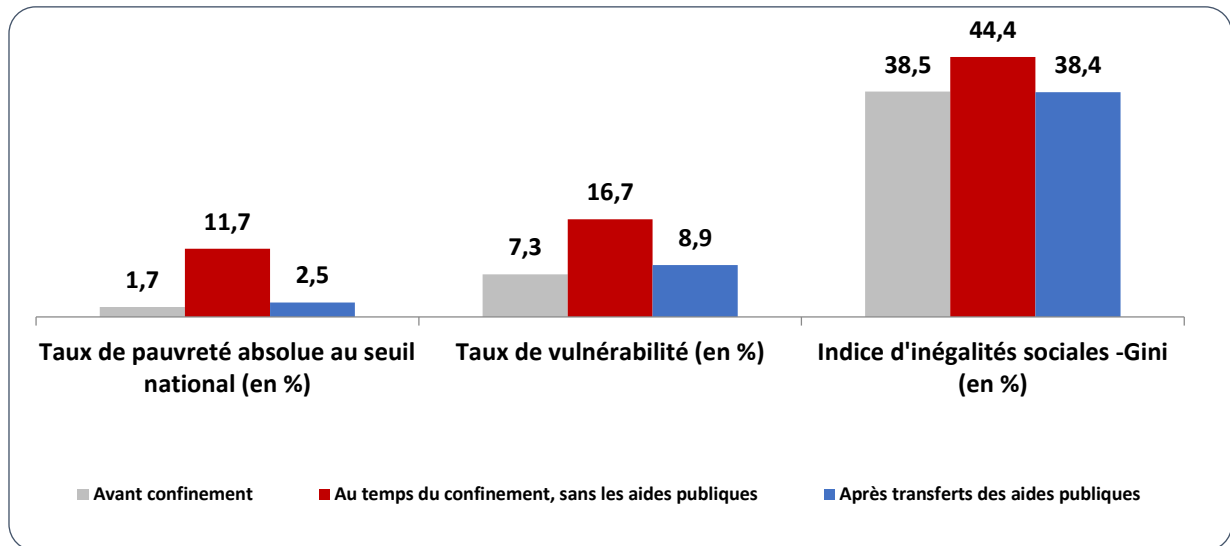
De même, le taux de vulnérabilité a plus que doublé, en passant de 7,3% avant le confinement à 16,7% pendant le confinement. Par milieu de résidence, ces proportions sont respectivement de 4,5% et 14,6% en milieu urbain et de 11,9 % et 20,2% en milieu rural.

Dès le début du confinement, le Maroc a mis en place une panoplie de mesures urgentes de lutte contre l'exacerbation de la précarité afin d'endiguer l'augmentation de la pauvreté et des inégalités sociales, et visant le renforcement de la résilience des ménages vulnérables face à la crise sanitaire. Parmi ces mesures adoptées figurent les transferts d'urgence servis dans le cadre de l'opération « Tadamon », et les indemnités de perte d'emploi servies par la CNSS.

Selon la même étude, ces aides publiques ont fortement atténué les effets du confinement sanitaire sur les niveaux de vie des ménages :

- le taux de pauvreté absolue a été réduit de 9 points à l'échelle nationale, passant de 11,7% avant le transfert des aides publiques à 2,5% après le transfert, respectivement de 7,1% à 1,4% en milieu urbain et de 19,8% à 4,5% en milieu rural.
- L'indice de Gini, mesure synthétique des inégalités sociales, est passé de 44,4% sans les transferts publics à 38,4% après réception des aides publiques.

Figure 1 : Situation de la pauvreté, de la vulnérabilité et des inégalités avant et après les TMs(en %)



Source secondaire : HCP

Le constat des focus groupes

L'enquête de terrain menée auprès des bénéficiaires dans les différentes régions, témoigne de l'effectivité des transferts (tous confirment avoir reçu les 3 transferts monétaires de l'opération Tadamon) ainsi que du bon déroulement de l'opération d'inscription par SMS étant donné qu'ils sont tous des ramédistes.

Généralement, les bénéficiaires ramédistes s'accordent à dire que l'étape d'inscription, qui consiste à envoyer un SMS au 1212 contenant le numéro de leur carte RAMED, a été simple à réaliser. Certains ont pu la réaliser eux-mêmes, d'autres ont été aidés par des proches pour le faire, surtout les personnes ayant un faible niveau scolaire et/ou des difficultés d'usage de fonctionnalité d'envoi d'un SMS à partir d'un mobile.

Les focus groupes menés sur terrain ont aussi inclus des personnes ayant fait leur inscription sur la plateforme électronique de l'opération pour lesquels l'expérience d'inscription a nécessité de remplir en ligne un formulaire d'inscription. Pour les non ramédistes qui représentent 48% des bénéficiaires de l'opération, l'expérience d'inscription a été plus complexe et coûteuse pour certains, selon le témoignage de certains bénéficiaires interviewés. En effet, les personnes ayant des barrières d'accès aux moyens digitaux (ordinateur, smartphone, connexion Internet, ...) ont dû avoir recours au support de tierce personne pour les aider à effectuer les démarches en ligne. Ce support a été considéré comme coûteux pour les personnes ayant eu recours aux services payants des Cybercafés

(entre 10 et 30 Dirhams soit entre 1% et 4% du montant du TM). Il convient de signaler que l'inscription dématérialisée à cet aide sociale d'urgence était opportune pour implémenter le programme d'urgence tout en réduisant le risque de propagation du virus notamment dans les régions à forte densité de population et en facilitant le traitement de l'information afin de pouvoir assurer la rapidité de réponse aux requêtes et l'échange de l'information.

2.3. Commentaires

- **Eligibilité des ménages**

-Population ramédiste

L'éligibilité à l'octroi d'un TM est fonction d'une démarche d'inscription du ramédiste ayant une carte valable au 31/12/2019 à une demande de TM. Tous les bénéficiaires éligibles sont inscrits dans la base de données du programme RAMED gérée par le MI.

-Population non-ramédiste

L'éligibilité est validée sur base d'un 'dossier' introduit auprès du ministère (absence de base de données de travailleurs dans le secteur non formel).

A ce titre, il convient de signaler que dans la cadre de l'amélioration du ciblage des programmes et services sociaux, le Gouvernement a mis en place un nouveau système d'identification et de ciblage des populations, qui s'appuie sur deux composantes essentielles, à savoir :

- Un registre National de la population (RNP), qui permet de fournir un outil d'enregistrement et d'authentification fiable des personnes à travers un Identifiant Digital Civil et Social (IDCS) unique. L'enrôlement de ce registre se fait à travers plus de 1500 centres répartis sur tout le territoire du Royaume ;
- Un registre Social Unifié (RSU) qui constituera le point d'entrée pour l'enregistrement des bénéficiaires dans tous les programmes sociaux, et contiendra les informations détaillées sur les personnes en termes d'identité, les caractéristiques socio démographiques (âge, sexe, niveau d'étude...), et la composition du ménage, qui vont permettre par le biais d'un modèle de scoring (objectif, transparent et fiable) de statuer sur l'éligibilité de chaque demandeur au programme choisi.

- **Analyse documentaire (enquête HCP)**

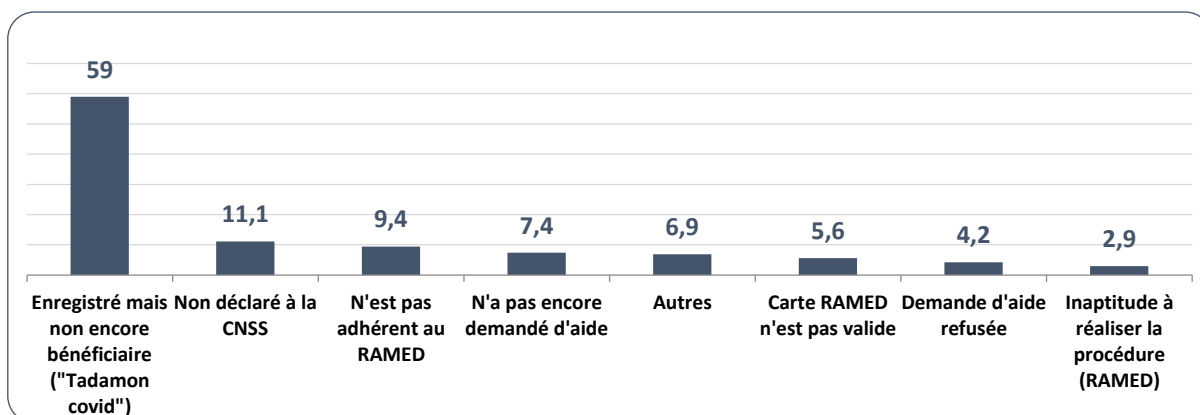
Selon l'enquête du HCP, 49% des ménages ont affirmé qu'en 2020 au moins un de leurs membres actifs occupés a été contraint d'arrêter son activité, 40% d'entre eux ont reçu une aide de l'Etat ou de la part de l'employeur. Le pourcentage de l'aide de l'Etat reçue à travers le ciblage du programme RAMED est de 67% des ménages bénéficiaires, 63% en milieu urbain et 81% en milieu rural.

Par ailleurs, 18% des ménages n'ayant pas perdu de l'emploi ont également bénéficié de l'aide de l'Etat, 13% en milieu urbain et 26% en milieu rural. Près de trois ménages sur

quatre (72%) bénéficiaires de l'aide de l'Etat, ont estimé que ces aides n'étaient pas suffisantes pour compenser la perte des revenus, 75,9% en milieu urbain et 55,7% en milieu rural.

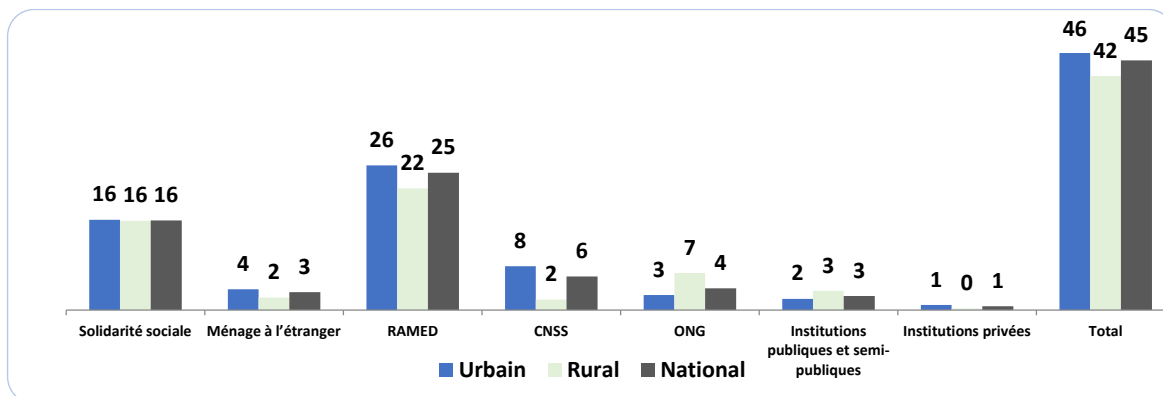
Comme l'illustre la figure 2 ci-dessous, 60% des ménages ayant un membre qui a perdu son emploi ont rencontré des difficultés d'accès aux aides publiques : 59% d'entre eux ont affirmé qu'ils étaient enregistrés mais non encore bénéficiaires, 54,5% en milieu urbain et 68% en milieu rural.

Figure 2 : Les difficultés d'accès aux aides publiques (en %)



Source secondaire : HCP

Figure 3 : Sources des transferts reçus par ménages pour faire face aux effets du confinement (en %)



Source secondaire : HCP

L'évaluation de l'inscription dans la base des bénéficiaires de l'opération Tadamon COVID a permis d'identifier des pistes d'améliorations potentielles, à savoir :

- Pour la population des ramédistes,** la possibilité d'exploiter la ligne verte 1212 mise à disposition des potentiels bénéficiaires pour demande d'informations afin d'aider les populations qui rencontrent des difficultés d'accès aux technologies TIC et qui pourraient rencontrer des difficultés dans l'usage des téléphones mobiles pour l'envoi de SMS. En effet, avec cette possibilité, cette catégorie des ramédistes aurait pu s'enregistrer par un simple appel téléphonique ayant à portée de main sa carte RAMED pour la fournir au téléopérateur qui pouvait envoyer la demande d'inscription pour le compte de ces personnes en spécifiant leur numéro de

téléphone.

- **Pour la population des non-ramédistes**, les associations de la société civile auraient pu être mobilisées pour aider les personnes rencontrant des difficultés d'accès et de remplissage du formulaire sur la plateforme en ligne. Cette possibilité aurait pu limiter le support de parties tierces comme celui des Cybercafés qui ont aidé les bénéficiaires en leur faisant payer ce service (entre 10 et 30 Dirhams).

De telles possibilités présentent non seulement l'avantage d'assurer de meilleurs taux d'inscription en, limitant ainsi le risque d'exclusion mais aussi de minimiser le risque d'erreur de saisie qui augmente chez les demandeurs ayant un faible niveau d'instruction.

3. Évaluation de l'éligibilité des personnes bénéficiant du programme de transfert d'urgence

Cette évaluation est basée sur des données primaires collectées au niveau des focus groupes, et un ensemble de document comme support de sources secondaires, en l'occurrence :

- Les données communiquées par le MEF ;
- Les résultats indicateurs du Recensement Général de la Population et de l'Habitat au Maroc 2014 –HCP-;
- Enquête sur l'impact du coronavirus sur la situation économique, sociale et psychologique des ménages-Note de synthèse des principaux résultats- H;
- Note intégrale sur l'évolution du niveau de vie des ménages et l'impact de la pandémie COVID-19 sur les inégalités sociales-HCP- ;
- Rapport d'analyse genre réalisé par le HCP en partenariat avec ONU Femmes : Analyse genre de l'impact du coronavirus sur la situation économique, sociale et psychologique des ménages, Février 2021.

3.1. Rappel du principe

- Pour les ramédistes, le seul critère d'éligibilité et d'avoir une carte RAMED valide au 31 décembre 2019 ;
- Pour les « non-ramédistes » opérant dans le secteur informel, les conditions à remplir pour bénéficier de cette aide sont les suivantes :
 - Être le chef de ménage ;
 - Avoir perdu son emploi à cause du confinement sanitaire ;
 - Ne pas avoir d'autre source de revenu (salaire, aide, bourse, etc.) ;
 - Ne pas bénéficier de l'aide octroyée aux ramédistes.

3.2. Constats de l'audit

Les données statistiques relatives au genre ont permis d'analyser les caractéristiques des demandeurs des transferts monétaires servis dans le cadre de l'opération « Tadamon ».

L'analyse de l'enquête HCP

Comme le montre le tableau 4 ci-dessous, les femmes ont moins bénéficié d'aides que les hommes. Elles ont été proportionnellement moins nombreuses à formuler une demande d'aide transitant par la CNSS ou le RAMED et par contre plus nombreuses à s'adresser à leur employeur mais avec un faible taux de satisfaction de la requête.

Tableau 4 : Demande et octroi de l'aide d'État par sexe et profession du bénéficiaire

Profession	Demande d'aide formulé à l'état		Aide obtenue du RAMED		Aide obtenue de la CNSS	
	Homme	Femme	Homme	Femme	Homme	Femme
Responsables hiérarchiques et cadres supérieurs	10,1%	9,5%	6,7%	0,0%	4,9%	6,0%
Cadres moyens	34,2%	7,2%	16,7%	0,0%	11,6%	15,3%
Employés	38,8%	31,8%	24,4%	18,4%	10,8%	11,1%
Commerçants	67,6%	46,9%	50,5%	39,0%	1,7%	5,1%
Exploitants agricoles	68,1%	21,5%	44,7%	13,8%	3,6%	0,0%
Artisans et Ouvriers qualifiés	69,7%	30,4%	51,1%	19,8%	11,4%	8,5%
Mancœuvres agricoles	66,1%	12,5%	46,8%	6,1%	1,8%	0,0%
Conducteurs d'installation	52,2%	25,0%	39,0%	25,0%	12,4%	0,0%

Source : HCP – 2020. Enquête Covid-19 – 2^{ème} panel

L'une des principales raisons citées pour la non-obtention de l'aide est le rejet de la demande formulée. Selon la catégorie socioprofessionnelle, une autre raison évoquée par les femmes est la non-déclaration à la CNSS. Elles sont 100% des "cadres hiérarchiques" interrogées à ne pas avoir bénéficié de l'aide pour cette raison alors qu'aucun homme de cette catégorie n'a évoqué cette raison.

Le constat des focus groupes

Lorsqu'elles ont été interrogées sur leur connaissance des conditions d'éligibilité pour bénéficier des transferts monétaires du COVID, les réponses des personnes montrent une bonne connaissance de ces conditions, ainsi que la distinction faite entre la population des ramédistes et des non-ramédistes, ce qui témoigne de la qualité des campagnes de communication qui ont été menées pour expliquer ces conditions. En ce qui concerne leur avis sur ces conditions d'éligibilité, les personnes interviewées lors des focus groupes qu'elles soient bénéficiaires ou non, ont affirmé que les conditions telles que énoncées leur paraissent justes.

En revanche, malgré les efforts déployés pour l'explication des procédures d'inscription, des conditions d'éligibilité, certains participants aux focus groupes ont signalé la non compréhension des procédures de validation de la demande en soulignant de ne pas avoir pris information de l'institution qui décidera de l'octroi ou non de l'aide financière.

En outre, lors des focus groupes, 2 participants parmi les 72 présents n'ont pas demandé

l'aide sociale parce qu'ils croyaient que les célibataires ne sont pas éligibles à ce transfert. Ces deux participants affirment avoir reçu l'information oralement d'autres personnes. Les 2 participants n'ont pas eu recours aux services de réclamation ou demande d'information. A ce titre, Il est important de noter que les spots publicitaires diffusés et le communiqué ont bien expliqué la première catégorie des montants a été destinée aux ménages formés de deux personnes ou moins. La taille du ménage n'était pas considérée comme un critère d'éligibilité. Par contre, elle servait d'outil de détermination du montant de l'aide à octroyer. En effet, rien dans la communication institutionnelle ne permet d'exclure les ménages d'une seule personne, aussi bien en ce qui concerne les ramédistes que les non-ramédistes. Toutefois ,des procédures de vérification ont été déployées pour réduire les risques de fraude et ne pas encourager les individus à s'enregistrer comme célibataires vivant dans un ménage mononucléaire alors qu'ils appartiennent à un autre ménage bénéficiaire.

De l'autre côté, les autres membres de la famille travaillant aussi dans le secteur informel se sentent aussi exclus par le programme. Ainsi, de ce constat pourrait découler un risque d'exclusion de certains individus potentiellement éligibles mais qui ne se sont pas inscrits.

Un autre constat souligné par l'un des participants aux focus groupes est le risque d'avoir deux bénéficiaires au sein du même ménage, qui pourrait concerner soit le conjoint du chef du ménage ou l'un de ses enfants ou n'importe quel autre membre. Il y'a lieu de souligner à ce propos que l'opération a ciblé le chef de ménage comme seul bénéficiaire par ménage. Ainsi, le processus déployé durant les différentes vagues de paiement avait pour objectif de mettre en place les vérifications adéquates.

3.3. Commentaires

Les études menées ont souligné l'existence d'un risque d'inclusion de cibles non éligibles et le risque de versement en double de l'indemnité Tadamon au profit de deux membres d'un même ménage.

Comme mentionné dans la section 3.2, les risques d'exclusion et d'inclusion sont bien réels. Ceux-ci devraient être analysés de manière plus approfondie ultérieurement avec les focus groupes (analyse qualitative) et l'analyse quantitative.

- **Les risques d'exclusion**

De nombreux ménages vulnérables travaillant dans le secteur informel n'auraient pas pu bénéficier des transferts Tadamon.

- **Les risques d'inclusion**

- Réception des aides par des citoyens disposant de revenus suffisants ;

- Réception des aides par plusieurs membres d'un même ménage ;

- Risque de bénéficier des deux types des aides « Tadamon ».

- Risque inhérent aux opérations « Tadamon » lié au mécanisme d'auto-déclaration de perte de revenus destiné aux ménages non-ramédistes. En effet, face à l'incertitude due au

déroulement de la pandémie et aux perspectives économiques, il ne peut pas être exclu que certains ménages peu scrupuleux, craignant de ne pas bénéficier d'aides publiques, se soient déclarés alors qu'ils disposent de revenus suffisants.

4. Évaluation de l'actualisation du registre des bénéficiaires du transfert monétaire permanent et de la base de données TADAMON

Cette évaluation est basée sur des données primaires collectées au niveau des focus groupes, et un ensemble de documents comme support de sources secondaires, à savoir : les documents publiés et communiqués par le MEF, la note intégrale sur l'évolution du niveau de vie des ménages et l'impact de la pandémie COVID-19 sur les inégalités sociales-HCP ainsi que le rapport d'audit réalisé sur l'opération Tadamon.

4.1. Rappel du principe

Sélection des bénéficiaires

La sélection des bénéficiaires est faite à l'issue du processus d'instruction de la demande qui est faite de manière semi-automatisée : une partie de l'instruction est faite automatiquement par vérification des déclarations auprès des données de l'administration ou d'organismes tiers, et une autre partie de l'instruction est confiée aux annexes administratives. En résumé, le demandeur qui satisfait aux conditions d'éligibilité bénéficie systématiquement de l'aide.

⇒ Cas des chefs de ménage ramédistes

Pour la catégorie des ramédistes, la base de données RAMED a beaucoup facilité la sélection des bénéficiaires, elle permettait d'emblée de vérifier les critères de 'chef de ménage' et de la taille de ménage.

Par ailleurs, la vérification de l'existence ou non d'autres sources de revenus dans le ménage a été attribuée à d'autres organismes qui indiquent directement si un autre membre du ménage disposait d'un revenu.

Le Ministère de l'Intérieur vérifie et valide l'occupation réelle du chef de ménage et la relation de la perte de revenu avec le confinement obligatoire. Si ce dernier lien est vérifié et la perte de revenu est directement attribuée au confinement obligatoire, le ménage est déclaré éligible et bénéficie systématiquement du transfert monétaire d'urgence « Tadamon ».

⇒ Cas des chefs de ménage non-ramédistes

Le gouvernement a mis en place une plateforme électronique pour l'enregistrement des chefs de ménage non-ramédistes, et des chefs de ménages ramédistes qui n'ont pas pu envoyer leur demande lors de la première phase. Il convient de rappeler que les demandeurs procédaient au remplissage d'un formulaire en ligne qui portait sur les données suivantes : numéro de CNIE, nom et prénom, date de naissance, activité exercée, taille du

ménage, numéro de téléphone portable du chef de ménage. Par ailleurs, il y'a lieu de noter que l'accès au site web était gratuit sans nécessité de disposer d'un solde navigation internet.

Il convient de préciser que les données d'identification fournies étaient authentifiées à l'aide de la base de données de la CNIE. Ensuite, la vérification des conditions d'éligibilité a été faite de la même manière que pour les ramédistes. Ainsi, le Ministère d'Intérieur procédait à la vérification de l'occupation du chef de ménage et du lien de la perte de revenu avec le confinement obligatoire dicté par la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19.

Bases de données des bénéficiaires - Fiabilité

Le MI a développé un système d'information spécifique pour la gestion de cette aide exceptionnelle. Ainsi, un référentiel (base de données) spécifique des chefs de ménages bénéficiaires de l'opération a été constitué. Les données principales collectées par ménage concernent les données signalétiques sur le chef de ménage, l'activité du chef de ménage et la taille et les membres du ménage.

Conscient de l'importance des enjeux, le MI a pris les mesures adéquates pour assurer la protection des systèmes, des réseaux et des données personnelles et financières, la prévention de la fraude et des erreurs. Le Ministère a communiqué sur l'importance de la prévention des risques et a mis en place tous les systèmes et contrôles possibles et raisonnables pour prévenir les risques informatiques et opérationnels. En particulier, tous les incidents reportés par les bénéficiaires, notamment des soupçons de fraude, ont été remontés et investigués.

On peut citer à titre non exhaustif, les mesures suivantes de prévention de risques :

- Systèmes de sécurité de réseaux, bases de données et de contrôle d'accès ;
- Ségrégation des tâches entre le développement et l'exploitation informatique ;
- Cryptage et hachage de données ;
- Authentification des demandeurs au moment du dépôt de la demande et du retrait de l'aide ;
- Réalisation d'enquêtes administratives pour prévenir la fraude ;
- Remontée permanente des réclamations des bénéficiaires à travers le centre d'appels 1212.

4.2. Constats de l'audit

Les deux catégories de ménages, composés de 1 à 2 personnes et composés de 3 à 4 personnes, ont représenté chacune 39% du total des bénéficiaires. En outre, les ménages de 5 personnes et plus ont représenté 22% des bénéficiaires. Il convient de signaler que la taille moyenne des ménages au Maroc s'élève à 4,4 personnes.

La baisse de bénéficiaires entre les deux premières campagnes et la troisième campagne peut s'expliquer en partie par les rectifications et les ajustements apportés à la base de

données initiale des bénéficiaires suite à la révélation d'erreurs et la détection d'incohérences dans les phases 1 et 2 de l'opération [voir section 5.2].

Tableau 5 : Répartition des bénéficiaires et des montants des transferts par taille de ménage (montants en DH)

Taille du ménage	Campagne 1		Transfert n° 2		Transfert N° 3	
	Nombre	Montant	Nombre	Montant	Nombre	Montant
1 à 2 personnes (800 DH)	2.143.901	1.175.120.800	2.138.022	1.710.417.600	1.873.049	1.498.439.200
3 à 4 personnes (1.000 DH)	2.108.846	2.108.846.000	2.105.389	2.105.389.000	1.898.392	1.898.392.000
5 personnes et plus (1.200 DH)	1.204.065	1.444.878.000	1.202.206	1.442.647.200	1.067.924	1.281.508.800
Total	5.456.812	5.268.844.800	5.445.617	5.258.453.800	4.839.365	4.678.340.000

Les versements des trois campagnes se sont étalés du 01/04/2020 au 20/07/2020.

4.3. Commentaires

L'analyse de la répartition des bénéficiaires et des montants des aides octroyées a révélé une diminution progressive du nombre de bénéficiaires, ce qui permet de conclure à ce que les bases de données des bénéficiaires ont été contrôlées et mises à jour.

5. Évaluation de l'octroi des transferts monétaires d'urgence

Cette évaluation est basée sur des données primaires collectées au niveau des focus groupe, et un ensemble de documents comme support de sources secondaires, à savoir : les données du Ministère de l'Economie et des Finances, et les documents publiés sur son site web.

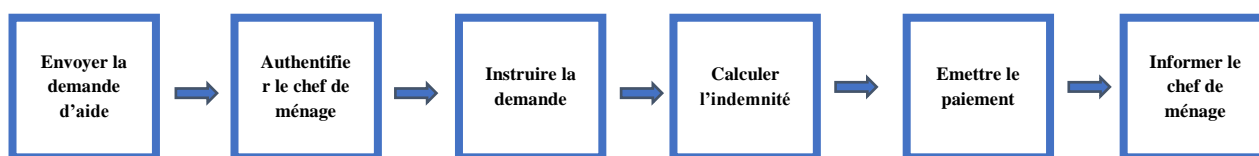
5.1. Rappel du principe

L'instruction des demandes d'indemnisation se fait en deux étapes. La première étape, automatique, consiste à rechercher si le demandeur n'a pas bénéficié d'autres aides ou dispose d'autres revenus à travers la consultation des données tenues par l'administration et les organismes tiers. Si la première étape confirme l'absence de tout revenu pour le ménage, la deuxième étape est lancée par les autorités locales pour vérifier le reste des conditions d'éligibilité, à savoir : la qualité de chef de famille du demandeur et le lien de l'arrêt de l'activité du chef de ménage à cause de l'état d'urgence.

Enfin, le versement des indemnités aux chefs de ménages bénéficiaires est fait par mise à disposition auprès des réseaux bancaires et organismes financiers de paiement par agence (Incluant des agences mobiles destinées aux zones rurales enclavées) ou par guichet automatique. Dès réception des ordres de paiements, l'organisme payeur avise le chef de ménage par SMS du paiement et du canal de paiement, soit le point physique (Agence ou autres) ou le Guichet Automatique Bancaire (GAB). Les personnes dont les numéros de téléphone sont identifiés chez les opérateurs sont payées par GAB. Cependant, les autres bénéficiaires doivent se rendre aux guichets des points physiques (Agence ou autres) pour retirer leurs indemnités.

Figure 4 : Schématisation macro du processus de l'octroi des transferts monétaires d'urgence

Procédures opérationnelles



Dans cette section, nous décrivons les principales procédures opérationnelles de gestion des aides financières Tadamon.

Processus de demande d'indemnité

Ce processus permet aux citoyens impactés par le confinement général de faire une demande d'aide. Il est constitué de trois étapes :

- Inscription par SMS en envoyant le numéro de la carte RAMED au 1212 pour les ramédistes ou en remplissant le formulaire de demande sur le site web « www.tadamoncovid.ma » pour les non-ramédistes.
- Vérification automatique de l'identité du chef de ménage demandeur.
- Accuser réception de la demande d'aide automatiquement par SMS au numéro GSM du demandeur.

Processus de fiabilisation des numéros de GSM des chefs de ménage

Ce processus permet d'authentifier l'identité du demandeur par vérification des données auprès des opérateurs télécoms. Les demandeurs authentifiés et éligibles sont payés par GAB. Les autres doivent se rendre dans une agence physique et présenter une pièce d'identité valable pour se faire payer. Ce processus est constitué de trois étapes :

- Etape 1 : Envoi des numéros à fiabiliser à l'opérateur : le ministère envoie de façon sécurisée les numéros de téléphones à vérifier à l'opérateur.
- Etape 2 : Vérification des numéros de téléphone : L'opérateur vérifie l'existence des numéros de téléphone et l'identité des titulaires et retourne une réponse au ministère par oui ou non.
- Etape 3 : Mise à jour de la base des bénéficiaires : Les numéros de téléphone vérifiés sont marqués en tant que tels dans la base des bénéficiaires.

Processus d'instruction et de traitement des demandes d'aide

Ce processus a pour but de vérifier que la demande satisfait aux conditions d'éligibilité à l'aide. Il comprend quatre étapes :

- Etape 1 : Authentification du demandeur : cette étape comprend la vérification de la CNIE;
- Etape 2 : Vérification automatique des conditions d'éligibilité : Cette étape comprend le

recoupement des données avec des fichiers appropriés de l'administration (RAMED, CNIE, etc.) pour vérifier que ni le chef de ménage, ni un autre membre du ménage ne dispose d'un revenu ou bénéficie d'une aide de l'Etat. Le cas échéant, la demande du ménage est rejetée.

- Etape 3 : Vérifications et enquêtes administratives : les autorités territoriales vérifient le secteur d'activité du chef de ménage, la date de perte de revenu, la cause de perte de revenu. Si cette dernière est due au confinement obligatoire, alors le ménage est qualifié éligible.
- Etape 4 : Calcul de l'indemnité : si le ménage est éligible, alors l'indemnité est calculée en fonction de la taille du ménage.

Processus de préparation et d'exécution des transferts monétaires

Le but de ce processus est d'émettre les paiements, les affecter aux points de distribution et enfin les remettre aux bénéficiaires. Ce processus est initié par le MI. Le HUB bancaire répartit les paiements entre les réseaux bancaires de distribution. Il se déroule en quatre étapes :

- Etape 1 : Préparation des fichiers de paiement : le ministère prépare chaque jour un lot de paiements (MAD) et le transmet au HUB. Le lot couvre des bénéficiaires de toutes les communes du pays.
- Etape 2 : Répartition des paiements entre les membres du réseau de distribution : le HUB répartit les paiements entre les différents établissements bancaires et les différents canaux (GAB, Agence) de manière à assurer le maximum de distanciation sociale et d'équité commerciale entre les participants.
- Etape 3 : Couverture des banques : la Trésorerie Générale du Royaume (TGR) couvre le HUB du montant des aides à payer. A son tour, le HUB couvre les établissements participants à l'opération.
- Etape 4 : Distribution des transferts monétaires : chaque banque envoie une notification SMS à ses bénéficiaires pour les informer qu'ils pouvaient retirer leurs aides soit par GAB ou par Agence.

Processus de suivi du sort des transferts monétaires

Ce processus permet de mettre à jour le statut du transfert monétaire dans la base de données du ministère. Les banques payantes retournent, au HUB, tous les jours un état des paiements effectués la veille et des transferts non réclamés arrivés à échéance. En effet, les paiements étaient mis à disposition des bénéficiaires pour une durée de 15 jours. Non récupérées durant cette période, les paiements sont retournés au Ministère chargé des finances qui les représentent pour une seconde fois au paiement. Le HUB consolide l'ensemble des fichiers de sort de la journée et les transmet au ministère. Ce processus se déroule en trois étapes principales :

- Etape 1, Préparation des fichiers de sort des paiements de la veille : Chaque jour, les établissements payants établissent un fichier des paiements effectués la veille et des transferts arrivés à échéance non réclamés et le communique au HUB pour consolidation. Ce dernier communique le fichier de sort consolidé au MI pour mise à jour de la base de données des paiements.
- Etape 2, Mise à jour de la base des paiements : Le ministère met à jour le statut des transferts monétaires dans la base des paiements sur la base du sort reçu. Ainsi, il enregistre la date de règlement pour les transferts réglés et la date de retour pour les transferts non réclamés.
- Etape 3, Représentation des paiements non-réclamés la première fois : Les MAD non réclamés et retournés impayés la première fois, sont représentés au paiement par le ministère. Souvent, les bénéficiaires auraient réclamé auprès du 1212.

5.2. Constats de l'audit

Le nombre de ramédistes ayant bénéficié des deux premiers transferts monétaires de l'opération s'élève à près de 2,8 millions, il s'agit de près de 52% du total des ménages bénéficiaires. Lors du troisième transfert, le nombre des bénéficiaires a été réduit de près de 617.447 bénéficiaires (ramédistes et non-ramédistes) par rapport à la première campagne, correspondant à un montant total de 590 Millions de DH.

Cette baisse peut s'expliquer en partie par les rectifications et les ajustements apportés à la base initiale des bénéficiaires suite à la révélation d'erreurs et la détection d'incohérences dans les phases 1 et 2 de l'opération.

Tableau 6 : Répartition des bénéficiaires entre Ramédistes et Non-ramédistes (en nombre et pourcentage) par transfert

		Catégorie de bénéficiaires		Total
		Ramédistes	Non-ramédistes	
Transfert 1	Nombre	2.836.810	2.620.002	5.456.812
	(%)	52 %	48 %	100 %
	Montant	2.722.399.400	2.546.445.400	5.268.844.800
Transfert 2	Nombre	2.826.944	2.618.673	5.445.617
	(%)	52 %	48 %	100 %
	Montant	2.713.278.200	2.545.175.600	5.258.453.800
Transfert 3	Nombre	2.504.981	2.334.384	4.839.365
	(%)	52 %	48 %	100 %
	Montant	2.407.614.600	2.270.725.400	4.678.340.000

Source : MEF

Les fonds mobilisés par le ministère aux profits des bénéficiaires Tadamon s'élèvent à 16.150.000.000 DH, dont 15.205.638.600 ont été effectivement servis par les institutions financières (IF), le solde correspond aux fonds qui ont été restitués par le HUB au Ministère chargé des finances (un montant de 892.747.803 DH, soit 5,53 %) et les commissions de paiement (un montant de 51.683.197 DH, soit 0,32%).

Plus de 38% des transactions de paiement ont été effectuées par seulement 3 institutions

financières (IF) parmi les 17 IFs mandatées pour cette opération, il s'agit de (i) ABB ayant assuré 15,2% des opérations, (ii) ChaaBi Bank avec 12,4% et (iii) Al Amana avec 10%.

Tableau 7 : Statut et méthodes de paiement des bénéficiaires

	Nombre (%)	Montant (%)
Paiement par GAB	9.662.996 (61%)	9.270.273.800 (61%)
Paiement au guichet	6.078.798 (39%)	5.935.364.800 (39%)
Total servis par les IFs	15.741.794	15.205.638.600
Transferts monétaires non payés (expirés)	162.309	152.992.400
Transferts monétaires non payés (rejetés)	7	5.800
Total non servis (expirés ou rejetés)	162.316	152.998.200

En recevant le SMS indiquant la date et l'institution financière de retrait, les bénéficiaires pouvaient retirer leurs transferts monétaires au lieu de retrait indiqué par l'IF, soit en agence soit au GAB. 61% des bénéficiaires ont retiré leur transfert à travers les GAB. Les paiements effectués par des retraits en GAB constituent 61% du montant total servi. Cependant, 39% des bénéficiaires se sont rendus dans des agences de paiement mise à disposition par les réseaux de distribution des IFs partenaires pour le retrait en espèces au niveau des guichets. Les montants retirés en agence constituent 39% du total du montant servi.

▪ Distanciation sociale

La répartition du nombre de bénéficiaires entre GABs et agences reflète une tendance claire d'orienter les bénéficiaires vers les GABs plutôt que vers des points physiques de retrait, ce choix s'explique par une volonté de limiter le contact physique en agence dans un contexte de réduction de la propagation de la pandémie COVID-19. Néanmoins, en termes de montant, les paiements au guichet sont plus importants, ceci pourrait s'expliquer par un déploiement d'agences plus important à proximité des ménages ayant reçu des montants plus importants (taille moyenne du ménage plus importante, localisation de ces ménages en zone rurale).

▪ Problèmes de paiement

Les opérations expirées ou rejetées représentent 1% des opérations traitées, ce qui témoigne d'un bon fonctionnement du réseau des GABs et des agences. Les discussions menées lors des focus groupes témoignent de l'effectivité des transferts : tous confirment avoir reçu les 3 transferts monétaires de l'opération Tadamon, précédé à chaque fois par un SMS qui les notifie de la disponibilité des fonds et du lieu de retrait du CT. Pour les bénéficiaires interrogés, le lieu de retrait se trouve généralement à proximité de leur lieu de résidence et le déplacement pour s'y rendre n'a pas été coûteux en zone urbaine. Le lieu de retrait pouvait varier d'une campagne de CT à l'autre (cela a été le cas pour l'un des bénéficiaires qui a reçu deux CT à travers un GAB et un à travers un agent du réseau de distribution d'un EdP).

▪ Risque de fraude

Des risques liés au versement effectif des aides aux bénéficiaires se posent également. En effet, si la procédure de retrait de l'aide via le canal « GAB » est relativement contrôlée et

sécurisée, l'utilisation d'un réseau de guichets physiques est moins fiable (numéros de téléphone portable n'appartenant pas au bénéficiaire) il peut comporter un risque d'erreurs, voire de fraudes liées à l'intervention humaine (collaborateurs des agences AMC et EdP). Cependant, ce risque est minimisé d'une part par l'expérience accumulée des partenaires engagés dans les activités de transfert de fonds et, d'autre part, par la robustesse des systèmes de contrôle en place.

- **Proximité et accès**

La proximité des points de retrait a été confirmée par tous les bénéficiaires. Néanmoins, lorsqu'ils étaient interrogés sur leur avis sur les méthodes proposées pour le retrait des aides, les constats suivants ont pu être relevés :

L'ensemble des bénéficiaires en zone urbaine ont apprécié la méthode de retrait à travers les GABs : ils ont souligné les avantages suivants : (i) la facilité d'accès à ces GABs étant donné qu'ils ont la possibilité de retirer leur CT depuis n'importe quel GAB de l'institution financière qui a été spécifiée dans le SMS envoyé (ii) la flexibilité horaire offerte par les GABs (possibilité de retirer même le soir) (iii) la simplicité de l'expérience.

Certains bénéficiaires de la zone urbaine ont été critiques vis-à-vis de leur expérience de retrait à travers les agents du réseau de distribution d'un EdP. Les raisons suivantes ont été évoquées : (i) une gêne occasionnée par le manque de discrétion des agents qui leur demandaient s'ils viennent retirer les aides COVID, question perçue par les bénéficiaires comme un manque de respect de la dignité de leur personne (ii) une longue file d'attente chez certaines agences. Des formations dans ce sens pourraient être organisées par les EdP envers leurs agents.

Des bénéficiaires de certaines zones rurales, participants aux focus groupes, soulignent les difficultés rencontrées pour le retrait des mandats dont : (i) le budget de déplacement du Douar au village et (ii) la difficulté du déplacement lors du confinement due à l'absence d'autorisation de déplacement et pénurie d'accès au transport commun (iii) besoin d'assistance pour le retrait et lecture de SMS due à leur analphabétisme. Par ailleurs, il convient de signaler qu'au cours de l'opération des agences mobiles ont été mobilisées pour la distribution des aides financières au niveau des zones rurales non couvertes par l'écosystème bancaire et le réseau physique.

Certains bénéficiaires ont fait part du manque d'information sur le montant dans le SMS reçu, et du risque qu'une partie de ce montant ne leur soit pas remise, surtout pour les retraits à travers un agent du réseau de distribution. Même si le montant dépend de la taille de ménage que le bénéficiaire est supposé connaître. Ce constat souligne la nécessité de mentionner le montant exact dans le SMS envoyé pour le retrait de l'aide, au même titre que le lieu de retrait.

Sur le volet digitalisation du paiement des aides sociales, il est important de noter que des efforts considérables ont été déployés en 2022 et début 2023 pour améliorer la digitalisation du système paiement dans le cadre du programme Tayssir. En effet, l'accès au transfert de

ce programme est maintenant disponible à travers près de 12.000 points de proximité (EdP) contre 4 000 auparavant.

5.3. Commentaires

Il apparaît que :

- les procédures de transfert ont été respectées,
- la réception des transferts a été effective pour les trois campagnes,
- le mode de paiement via les GABs a été encouragé. Cependant, notamment dans les zones rurales les agences de proximité ont servi un montant supérieur à celui des GABs.

6. Évaluation du mécanisme de gestion des plaintes

Cette évaluation est basée sur des données primaires collectées au niveau des focus groupe, et un ensemble de document comme support de sources secondaires, nous citons : Le communiqué de MEF : « Réclamations des ménages du secteur informel » 27/05/2020 <https://www.finances.gov.ma/fr/Pages/detail-actualite.aspx?fiche=5057>.

6.1. Rappel du principe

Le pilotage de l'opération a été réfléchi par le ministère avant le démarrage de l'opération. Outre les tableaux de bord de suivi, un centre d'appels de service aux citoyens a été mis en place. Un système d'information de suivi des demandes d'information et des réclamations des citoyens (zendesk) a été mis en place également. Ce dispositif a permis de suivre la performance et la qualité de service de l'opération en continu à travers le feed-back des citoyens et des bénéficiaires. Afin d'assurer l'efficacité du traitement, ces feedbacks ont été répertoriés par catégorie d'objet d'appels et par répartition géographique (ville ou commune) de l'appelant.

A tout instant, le MI savait les besoins en informations des citoyens et bénéficiaires d'une part et les doléances des ménages, notamment les bénéficiaires d'autre part. Des réponses définitives étaient données aux appelants quand l'information était accessible. Le cas échéant, des tickets étaient ouverts et transmis à la cellule de gestion des réclamations au ministère.

Les principales catégories de demandes d'informations ou de réclamations faites par les citoyens et les bénéficiaires sont les suivantes :

- Conditions d'éligibilité au programme d'aide ;
- Prestations offertes dans le cadre de l'opération ;
- Récupération du numéro de la carte RAMED perdue ou oubliée ;
- Modalités de demande de l'aide ;
- Suivi de la demande d'aide ;
- Modalités de paiement de l'aide ;
- Signification des messages de réponse envoyé par le 1212 ou via le web ;

- Réclamations diverses.

Dès le démarrage de l'opération, le ministère a mis en place les moyens nécessaires pour permettre aux citoyens de présenter des réclamations ou des plaintes en mettant en place un centre d'appels de service aux citoyens (1212) et ensuite un portail de réclamations pour les chefs de ménage dont la demande d'indemnité a été rejetée la première fois, au lancement de l'opération.

Le centre d'appels 1212

La mission du centre d'appels 1212, mis en service dès le lancement de l'opération, est d'informer les citoyens sur les conditions d'éligibilité à l'aide, le suivi des demandes d'aide, les modalités de paiement et d'expliquer les réponses envoyées automatiquement par le système en cas de besoin. Cent vingt lignes téléphoniques ont été mises à disposition des citoyens et un nombre important d'opérateurs recrutés qui travaillent de 8 heures du matin à 7 heures de l'après-midi, sept jours sur sept répondaient sans relâche à des milliers d'appels par jour.

Le portail de réclamations

Après le paiement des tranches 1 et 2 de l'aide exceptionnelle Covid-19, le ministère a mis à disposition des ménages un service web de recours pour l'introduction de réclamations pour ceux dont la demande a été rejetée et accessoirement pour l'information des bénéficiaires sur l'état de leurs demandes d'aide ou de leurs paiements.

Le portail de réclamations s'adressait aux ménages qui ont fait la demande initiale dans les délais et qui ont reçu une fin de non-recevoir lors du traitement initial. Le système de réclamations a permis aux demandeurs d'exposer en détail les motifs de leurs réclamations. Les autorités locales instruisaient les réclamations et décidaient d'accorder ou non l'aide sur la base des motifs exposés et des enquêtes administratives éventuelles.

Pour s'informer sur l'état d'un paiement ou d'une demande d'aide, il suffit pour le bénéficiaire de saisir sur le portail son numéro de téléphone par lequel il a fait la demande ou le numéro de la CNIE pour obtenir le sort de sa demande ou l'état des transferts monétaires dont il a bénéficié sur le portail.

6.2. Constats de l'audit

Le Comité de Veille Économique (CVE) avait porté à la connaissance des ménages du secteur informel, que les réclamations effectuées sur le site Internet « www.tadamoncovid.ma », depuis jeudi 21 mai 2020, ont fait l'objet, au fur et à mesure de leurs dépôts, d'un traitement diligent tenant compte des nouveaux éléments de justification apportés par les réclamants. Ainsi :

- Près de deux millions de réclamations ont été enregistrées par les ménages du secteur informel ;
- Au 27 mai 2020, 800.000 demandes ont été acceptées, 400.000 ont été rejetées et 800.000 étaient en cours d'examen ;

- Pour les dossiers acceptés, des messages de retrait de l'aide provisoire, étaient transmis sur les téléphones portables des chefs de ménages à partir du jeudi 28 Mai 2020.

L'analyse des résultats des focus groupes montre la disponibilité de plusieurs canaux pour le dépôt des réclamations et leur efficacité. Toutefois, très peu de participant ont eu recours à cette procédure. D'une part, un seul participant aux focus groups a formalisé une réclamation après la non-réception de SMS de confirmation. Cette réclamation a été envoyée numériquement sur le site web www.chikaya.ma. Le participant a joint à son manuscrit les pièces justificatives. Une confirmation de traitement de sa demande a été envoyée par SMS dans les 24 heures suivant. Enfin, le participant a reçu les informations du retrait de paiement dans les jours suivants. D'autre part, deux des participants ont eu recours à des réclamations verbales par téléphone. Ces réclamations ont concerné le retard de réception du SMS contenant les informations de paiements.

6.3. Commentaires

Comme décrit ci-dessus, la diversification des supports pour formuler des réclamations constituent un mécanisme de gestion des plaintes adapté.

Les focus groupes indiquent un faible pourcentage de recours à des réclamations par les non bénéficiaires sans dégager une tendance centrale des motifs. Les focus groupes suggèrent également l'efficacité du système de réclamation lorsqu'il est utilisé.

7. Évaluation de l'accès à l'information des bénéficiaires du transfert monétaire d'urgence

7.1. Rappel du principe

Le tableau suivant montre que la campagne de communication a œuvré à ce que le contenu des spots d'information soient accessibles en plusieurs langues, y compris (i) le dialectal marocain (darija), (ii) amazigh ainsi que (iii) le langage des signes pour les malentendants.

Tableau 8 : Liens vers les vidéos d'information pour les ramédistes et non-ramédistes, par langue

Phase de l'opération	Information sur les modalités d'inscription, de demande d'information ou réclamation		Information sur les modalités de paiement	
	Pour les ramédistes	Pour les non ramédistes	Pour les ramédistes	Pour les non ramédistes
<i>Darija</i>	https://www.youtube.com/watch?v=RFh9o3-RSPY&list=PLrOu0cG4r0mAGc7ZrnYEjKJYqTvVT4IFT&index=20	https://www.youtube.com/watch?v=RFh9o3-RSPY&list=PLrOu0cG4r0mAGc7ZrnYEjKJYqTvVT4IFT&index=21	https://www.youtube.com/watch?v=Bj_rOV7dO9w&list=PLrOu0cG4r0mAGc7ZrnYEjKJYqTvVT4IFT&index=19	https://www.youtube.com/watch?v=pNQs1t70qdk&list=PLrOu0cG4r0mB07a9Vnfuu9In_vSv7cBAa&index=1
<i>Amazigh</i>	https://www.youtube.com/watch?v=_YjQ57Molto&list=P	https://www.youtube.com/watch?v=fegzE8pKBWI&list=P	https://www.youtube.com/watch?v=J2cSKsfreFo	Même mode paiement

	PLrOu0cG4r0mAGc7ZrnYEjKJYqTvVT4IFT&index=7	LrOu0cG4r0mAGc7ZrnYEjKJYqTvVT4IFT&index=23		
Tarifit	https://www.youtube.com/watch?v=Lgreolv1KU&list=PLrOu0cG4r0mAGc7ZrnYEjKJYqTvVT4IFT&index=11	https://www.youtube.com/watch?v=Dd5ICU2CjLs&list=PLrOu0cG4r0mAGc7ZrnYEjKJYqTvVT4IFT&index=22	https://www.youtube.com/watch?v=KKkFujRMID0&list=PLrOu0cG4r0mAGc7ZrnYEjKJYqTvVT4IFT&index=20	
Langage des signes	https://www.youtube.com/watch?v=D_hl445UttA&list=PLrOu0cG4r0mAGc7ZrnYEjKJYqTvVT4IFT&index=9			

Source des liens vers les vidéos : Site web du Ministère de l'Économie, de la Finance et de la Réforme de l'Administration

7.2. Constats de l'audit

L'analyse des spots de communication diffusés pour informer les populations concernées montrent une approche visant à réduire les risques d'exclusion.

Cette diversité en termes de langues a permis d'assurer un accès à l'information à un maximum de potentiels bénéficiaires tout en s'adressant aux différentes catégories et aux personnes en situation de handicap (PSH).

Le tableau montre aussi que le contenu des spots a bien distingué :

- les deux cibles de l'opération : les ramédistes et les non-ramédistes, étant donné que les modalités d'inscription ont été différentes pour ces deux cibles,
- la phase d'inscription et la phase du retrait des aides étant donné que l'opération Tadamon a été conçue en deux périodes : la période d'inscription à partir du 30/03/2020 pour les ramédistes, et à partir du 10/04/2020 pour les non ramédistes. Il importe de noter que la période de paiement a débuté le 06/04/2020. (pour les ramédistes).

Les focus groupes ont confirmé que cette campagne de communication a été largement diffusée à travers plusieurs canaux et les efforts de simplification et d'usage de langues appropriées de l'information qui ont été fournis en matière de communication. Les canaux les plus cités par les bénéficiaires sont : la télévision (chaînes Al oula, 2M, Medi1), la radio, les réseaux sociaux.

Les interviews avec certains bénéficiaires ont aussi révélé la mobilisation de personnalités populaires (comme Salah Eddine El Ghoumari et Jamal eddine Maatouk) qui ont aidé à vulgariser les modalités, à les expliquer afin de guider les bénéficiaires pas à pas dans leurs démarches.

7.3. Commentaires

Il ressort des constats de l'audit que tous les bénéficiaires ont eu accès à l'information.

8. Récapitulatif des effets et impacts sociaux et mesures d'atténuations proposées

La crise sanitaire liée à la pandémie de COVID-19 a fortement ébranlé l'activité économique et le marché d'emploi. En effet, le confinement et les différentes mesures barrières mises en place pour endiguer la propagation de la pandémie ont fait évoluer la crise sanitaire vers une paralysie et une inertie de l'économie en engendrant des arrêts de travail et une décélération de l'activité. Ces effets ont été durement ressentis par la classe pauvre que les classes moyenne et aisée.

Selon les chiffres avancés par le HCP, 34 % des ménages affirment n'avoir aucune source de revenus en raison de l'arrêt de leurs activités au temps de confinement, dispatchés entre 44% parmi les ménages pauvres, 26 % parmi les ménages de la classe moyenne, et 10 % parmi les ménages aisés.

Face à cette détérioration du marché d'emploi et à la contraction du pouvoir d'achat qui en découle, le gouvernement a rapidement mis en place un package d'actions pour venir en aide aux entreprises, aux travailleurs, et aux ménages fortement impactés par la crise sanitaire. A ce titre, les mesures prises sur le plan social ont ciblé principalement :

- L'octroi d'une indemnité forfaitaire mensuelle nette de 2.000 dhs et le maintien des prestations relatives à l'AMO et des allocations familiales au profit des salariés affiliés à la CNSS déclarés en arrêt partiel ou total du travail ;
- Le versement d'indemnités dans le cadre de l'opération « Tadamon » aux travailleurs du secteur informel impactés directement par la déclaration de l'état d'urgence allant, selon la taille du ménage, de 800 dirhams à 1.200 dirhams par mois.

Pour gérer le risque d'exclusion, cette opération ne s'est pas limitée aux bénéficiaires du programme RAMED, mais des procédures ont été mises en place pour cibler les ménages non-ramédistes touchés par la pandémie

Il importe de signaler que depuis l'année 2020, des avancées majeures ont été réalisées au Maroc en matière de protection sociale. En effet, Sous les Hautes Instructions de Sa Majesté le Roi Mohammed VI, que Dieu L'assiste, le gouvernement a mis en marche une profonde réforme du système de la protection sociale en 2021 qui s'est concrétisée par le lancement du chantier de généralisation de protection sociale. Un projet social qui se décline en quatre axes stratégiques, en l'occurrence :

- La généralisation de la couverture médicale obligatoire, durant les années 2021 et 2022, qui permettra à 22 millions de bénéficiaires additionnels d'accéder à l'Assurance Maladie Obligatoire (AMO) qui couvre les frais de soins, de médicaments, d'hospitalisation et de traitement ;
- La généralisation des allocations familiales, durant les années 2023 et 2024, au profit de près de 7 millions d'enfants en âge de scolarisation ;

- L'élargissement de la base d'adhérents au système de retraite, au cours de l'année 2025, à travers l'intégration d'environ 5 millions de personnes actives n'ayant pas de couverture de retraite ;
- La généralisation de l'accès à l'indemnité pour perte d'emploi, au cours de l'année 2025, au profit de toute personne ayant un emploi stable.

Sur le registre financier, le projet mobilisera un budget annuel prévisionnel de 51 milliards de DH à l'horizon 2025.

Il convient de préciser également que la première étape relative à la généralisation de l'Assurance Maladie Obligatoire a été finalisée avec l'intégration des ex- ramédistes dans le système sous un régime solidaire intitulé « AMO TADAMON » à partir du mois de décembre 2022.

Pour ce faire, en se basant sur le Registre Social Unifié (RSU) déjà en place, le gouvernement a défini un seuil d'éligibilité à ce système par le biais du décret n° 2-22-923, qui fixe le seuil du régime d'Assurance Maladie Obligatoire de base (AMO) dédié aux personnes incapables de s'acquitter des cotisations.

Par ailleurs, le programme Tayssir a marqué des progrès notables en matière de dématérialisation avec la nouvelle gestion transférée à la CNRA relevant de la CDG. En effet, les opérations liées à l'enregistrement, au paiement, et aux réclamations ont été totalement numérisées : une inscription multicanale (application, site web..), une mobilisation d'un réseau élargi des établissements de paiement, et une mise en place d'une plateforme de gestion des plaintes.

Ainsi, l'étape suivante de la réforme est la généralisation des allocations familiales. En effet, le gouvernement prévoit conformément aux dispositions de la loi-cadre 09.21 le lancement de cette généralisation en 2023 en se basant sur le système de ciblage RSU. Ce projet devrait bénéficier à environ 7 millions enfants en âge de scolarité et près de 3 millions de ménages pauvres et vulnérables qui n'ont pas d'enfants ou qui ont des enfants âgés de plus de 21 ans.

Risque / Impact	Constats	Responsable(s)	Mesures d'atténuation
Risque d'exclusion des ménages éligibles.	<p>Des ménages éligibles au programme peuvent être exclus.</p> <p>-Causes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manque d'accès à l'information, • Difficulté de procédure d'inscription, • Critères et erreurs de ciblage, • Difficulté d'accès à l'aide, • Difficulté d'accès au mode de paiement . 	<p>Ministère de l'Intérieur</p> <p>Ministère de l'Économie et des Finances</p> <p>Banque Centrale Populaire (BCP)</p>	<p>Digitalisation de la gestion et de la procédure d'inscription (deux mécanismes d'inscription (envoi de SMS et à travers le Site web).</p> <p>Mécanisme de paiement avec plus de 10.000 points de proximité.</p> <p>Elargissement des critères pour les travailleurs du secteur informel impactés par le confinement.</p> <p>Grande campagne de communication et de vulgarisation des procédures.</p> <p>Mise en œuvre et suivi du mécanisme de gestion de plaintes via la plateforme « tadamouncovid » et numéro de téléphone.</p> <p>Au futur, ce risque pourrait être atténué par le déploiement du Registre Social Unifié (RSU).</p>
Risque de discrimination lié au genre	<p>D'une manière générale, les femmes ont formulé moins de demandes et ont bénéficié de moins de TMs que les hommes.</p>	<p>Ministère de l'Intérieur</p>	<p>Modifier dans le secteur non formel le processus de validation des dossiers de manière à établir l'équité homme/femme dans l'octroi des aides aux femmes.</p>
Risque d'inclusion de bénéficiaires non éligibles.	<p>Auto-déclaration des travailleurs du secteur informel</p> <p>Les ménages peuvent bénéficier de plus d'une aide dans le ménage</p>	<p>Ministère de l'Intérieur</p>	<p>La validation des dossiers des non-ramédistes par les autorités locales.</p> <p>Les bases de données mises à jour avant chaque campagne.</p> <p>La vérification de l'éligibilité effectuée à travers la Plateforme d'interopérabilité entre les bases de données de MI, MEF et CNSS.</p>
Risque lié aux méthodes de versement effectif des aides aux bénéficiaires.	<p>Le recours au réseau des guichets physiques pour la population sans couverture GAB et la population non fiabilisée (n°de GSM n'appartenant pas au bénéficiaire) peut être porteur de risques d'erreur, voire de fraude.</p>	<p>Ministère de l'Intérieur</p> <p>Ministère de l'Économie et des Finances</p> <p>Banque Centrale Populaire (BCP)</p>	<p>L'expérience accumulée par les partenaires associés à l'opération dans le domaine de transferts monétaires.</p> <p>La solidité des systèmes de contrôle mis en place.</p>

<p>Risque d'absence de mise à disposition d'informations et de consultations avec les parties prenantes.</p>	<p>Ministère de l'Intérieur Ministère de l'Économie et des Finances Bank Al Maghrib (BAM) Banque Centrale Populaire (BCP)</p>	<p>Pour la mise en œuvre de cette opération, une convention a été signée le 26/03/2020 entre le MI, le Ministère de l'Économie, des Finances et de la Réforme de l'Administration (MEFRA), Bank Al Maghrib (BAM) et la Banque Centrale Populaire (BCP), en qualité de HUB pour définir les modalités organisationnelles, opérationnelles et techniques du processus de transferts monétaires.</p> <p>Pour le pilotage et l'identification des mesures à entreprendre pour faire face à la pandémie, un Comité de Veille Économique (CVE) a été mis en place au niveau du Ministère de l'Économie, des Finances et de la Réforme de l'Administration. Ce comité est chargé de suivre l'évolution de la situation économique et d'identifier les mesures appropriées en termes d'accompagnement des secteurs impactés.</p>
<p>Risque d'augmentation du taux de vulnérabilité des ménages due au confinement.</p>	<p>La perte de revenu engendre ou replonge dans la pauvreté des ménages les plus vulnérables.</p> <p>Ministère de l'Intérieur Ministère de l'Économie et des Finances Ministère du Tourisme, de l'Artisanat, et de l'Économie Sociale et Solidaire Ministère du Transport et de la Logistique</p>	<p>Le transfert monétaire basé sur le nombre de membres du ménage (de 800 MAD à 1200 MAD).</p> <p>L'adoption de mesure long terme (TM , subvention , exonération) pour les secteurs les plus impactés par la confinement (tourisme, évènementiel , transport, etc).</p>

9. Conclusions

L'impact socio-économique important et inégal de la crise a été en partie atténué par les vastes programmes de transfert monétaire mis en place pendant la période de confinement.

L'Opération "Tadamon" des Transferts monétaires 2020 a atteint ses objectifs en réussissant à amortir la réduction des revenus qu'une grande partie des ménages les plus pauvres opérant dans le secteur informel auraient autrement subi, évitant ainsi une augmentation beaucoup plus importante de la pauvreté.

Les constats de l'audit ont permis à conclure à ce que 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, plus précisément :

Concernant l'évaluation de l'inscription dans la base de Tadamon de la population éligible, des pistes d'améliorations potentielles ont été identifiées : utilisation du numéro vert et des associations de la société civile.

Concernant l'évaluation de l'éligibilité des personnes bénéficiant du programme de transfert d'urgence, les constats indiquent d'une part un risque d'inclusion de cibles non éligibles et d'autre part un risque de cumul de transferts Tadamon et d'autres aides sociales au profit d'un même ménage.

Concernant l'évaluation de l'actualisation du registre des bénéficiaires du transfert monétaire exceptionnel et de la base de données Tadamon, de l'évolution du nombre de bénéficiaires au cours des trois transferts il ressort que les bases de données des bénéficiaires étaient mises à jour.

Concernant l'évaluation de l'octroi des transferts monétaires d'urgence :

- les procédures de transfert ont été respectées,
- la réception des transferts a été effective pour les trois campagnes,
- le mode de paiement via les GABs a été privilégié,
- les agences de proximité ont servi un montant supérieur à celui des GABs.

Concernant l'évaluation du mécanisme de gestion des plaintes, la diversification des supports pour formuler des réclamations a constitué un mécanisme de gestion des plaintes adapté.

Concernant l'évaluation de l'accès à l'information des bénéficiaires, il apparaît que tous les bénéficiaires ont accédé à l'information.

- ♣ L'opération Tadamon a été mise en œuvre à travers une chaîne de valeur constituée des activités suivantes :
- ♣ Information des citoyens sur l'opération (web, centre d'appels 1212, et spot radio tv) ;

- ♣ Dépôt de la demande d'aide (Canaux SMS et Web) ;
- ♣ Authentification du demandeur : vérification par rapport aux fichiers RAMED, CNIE, ou d'autres organismes ;
- ♣ Instruction des demandes : vérification du statut de chef de ménage, activité, membres du ménages, cause de perte de revenu, en consultant des bases de données de l'administration et en réalisant des enquêtes administratives ;
- ♣ Prise de décision d'octroi de l'aide ou de rejet de la demande et calcul de l'indemnité ;
- ♣ Émission des paiements :
- ♣ Répartition de l'aide dans le temps et entre les communes ;
- ♣ Envoi des ordres de transferts au HUB bancaire ;
- ♣ Répartition des ordres de transferts entre réseaux et canaux de distribution ;
- ♣ Remise des transferts aux bénéficiaires et retour du sort des paiements au HUB ;
- ♣ Gestion des réclamations des bénéficiaires et des citoyens (centre d'appels 1212 et site Web).

ANNEXE : SOURCES SECONDAIRES

Document	Descriptions des données	Points forts	Points faibles	Lien
Haut-Commissariat au Plan « Evolution du niveau de vie des ménages et impact de la pandémie COVID-19 sur les inégalités sociales ».	<p>Les données issues de l'enquête nationale sur les sources de revenu réalisée par le Haut-Commissariat au Plan (HCP), du premier décembre 2019 à fin mars 2020, auprès d'un échantillon de 3.290 ménages.</p> <p>Cette enquête été réalisée avec la contribution financière de la Banque mondiale et le soutien méthodologique de l'Institut National de Statistique d'Italie.</p>	<p>Analyse l'évolution des niveaux de vie par ménage et par personne ;</p> <p>la tendance de la pauvreté, de la vulnérabilité et des inégalités sociales a été brisée par la pandémie COVID-19.</p>	<p>L'approche ne rendant pas compte suffisamment de la réalité du poids des inégalités de répartition du revenu selon la composition des ménages et les réalités vécues par ces derniers.</p>	<p>https://www.hcp.ma/Evolution-du-niveau-de-vie-des-menages-et-impact-de-la-pandemie-COVID-19-sur-les-inegalites-sociales_a2676.html</p>
Note synthèse du HCP 2021 de l'Enquête sur l'impact du coronavirus sur la situation économique, sociale et psychologique des ménages.	<p>Haut-Commissariat au Plan (HCP) a réalisé, du 14 au 23 avril 2020, une enquête auprès des ménages pour suivre l'adaptation du mode de vie des ménages sous la contrainte du confinement.</p> <p>Cette enquête a ciblé un échantillon de 2.350 ménages représentatif des différentes couches socio-économiques de la population marocaine selon le milieu de résidence, urbain et</p>	<p>Le rapport retrace les principales sources de revenu en situation de confinement, les aides publiques aux ménages pour perte d'emploi et la part par milieu et les difficultés d'accès aux aides publiques.</p>	<p>L'enquête est réalisée juste après le premier transfert et ne couvre pas l'ensemble de la période de l'opération.</p> <p>Un approfondissement des données de l'échantillon des bénéficiaires de Tadamon seulement n'est pas mentionné dans l'étude .</p>	<p>https://www.hcp.ma/Enquete-sur-l-impact-du-coronavirus-sur-la-situation-economique-sociale-et-psychologique-des-menages-Note-de-synthese_a2506.html</p>

	<p>rural. Elle a pour objectif d'appréhender, notamment, le niveau d'effectivité du confinement, les connaissances des ménages relatives au Covid-19, les actions prophylactiques.</p>			
<p>Rapport d'analyse de genre réalisé par le HCP en partenariat avec ONU Femmes : « Analyse de genre de l'impact du coronavirus sur la situation économique, sociale et psychologique des ménages » (Version Fr) Février 2021.</p>	<p>Le présent rapport utilise les informations recueillies lors des interviews du panel d'une enquête précédente de HCP pour mettre en exergue la dimension genre dans les conséquences de la crise, en particulier lors du confinement et à la sortie, sur le vécu des ménages à divers niveaux.</p> <p>Le deuxième passage a été réalisé au lendemain de l'annonce de la levée progressive du confinement entre le 15 et le 24 juin, soit deux mois après le premier passage administré entre le 14 et le 23 avril 2020, pendant la période de confinement</p>	<p>Le rapport retrace les mêmes indicateurs de l'enquête précédente dans le tableau mais par prise en compte du genre.</p> <p>L'étude analyse les principaux indicateurs par genre et par profession et par niveau de vie du ménage.</p> <p>Les données présentées couvrent les ménages dont les femmes sont des chefs de ménage.</p>	<p>L'enquête est réalisée juste après le premier transfert et ne couvre pas l'ensemble de la période de l'opération.</p> <p>Un approfondissement des données de l'échantillon des bénéficiaires de Tadamon seulement n'est pas mentionné dans l'étude.</p>	<p>https://morocco.unwomenn.org/fr/ressources-medias/publications/2021/02/hcp-impact-covid-19-menages</p>
<p>Note d'information du HCP relative aux comptes régionaux de l'année 2020 Base 2014.</p>				<p>https://www.hcp.ma/Note-d-information-relative-aux-comptes-regionaux-de-l-annee-2020-Base-</p>

[2014_a3571.html](#)

MEF Communiqué de presse « Réclamations des ménages du secteur informel : 27/05/2020 ».	Un recensement de réclamations cumulées des ménages du secteur informel et étapes de la réclamation	Il recense les étapes des réclamations dans le processus. Elle présente l'état d'avancement des réclamations effectuées par les ménages relevant du secteur informel sur le site Internet www.tadamoncovid.ma .	Absence de motifs de rejet et des objets des réclamations. Le communiqué couvre uniquement les réclamations des bénéficiaires du secteur informel.	https://www.finances.gov.ma/Fr/Pages/detail-actualite.aspx?fiche=5057
Document du HCP « Recensement Général de la Population et de l'Habitat – 2014 ».	Il retrace les principaux indicateurs relatifs au recensement général de la population et de l'habitat. (2014)	Le recensement permet une estimation directe des comptes de population, bien que des ajustements puissent être considérés pour les unités qui n'ont pas pu être rejointes.	Les indicateurs datent de l'année 2014.	
HCP Comptes régionaux produit intérieur brut et dépenses de consommation 2020.	Ce rapport présente, par région, le PIB en volume et en valeur ainsi que les dépenses de consommation finale des ménages dans la base de 2014.	Les estimations des indicateurs économiques pour l'année 2020.	Des projections semi définitives.	https://www.hcp.ma/Les-comptes-regionaux-Produit-interieur-brut-et-depenses-de-consommation-finale-des-menages-2020_a3572.html#:~:text=Les%20comptes%20r%C3%A9gionaux.-

,Produit%20int%C3%A9rieur%20brut%20et%20d%C3%A9penses%20de%20consommation%20finale%20des%20ménages, rapport%20%20C3%A0%20l'ann%C3%A9e%202019