



PROJET DE RÉPONSE D'URGENCE DE LA PROTECTION SOCIALE FACE À LA COVID-19

ETUDE D'IMPACT SOCIAL DU PROGRAMME DAÂM

Mars 2024

TABLES DES MATIÈRES	
ACRONYMES	1
INTRODUCTION GÉNÉRALE	2
PARTIE I : CONTEXTE ET DÉROULEMENT DE L'ÉTUDE	3
I.1 Contexte de l'étude	4
I.1.1. Présentation du projet SP II	4
I.1.2 Aperçu du Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale	5
I.2 Méthodologie de l'étude	5
I.2.1 Objectifs de l'EIS	5
I.2.2 Méthodologie de l'EIS	6
PARTIE II : CONTEXTE ET DÉROULEMENT DE L'ÉTUDE	9
II.1 Description du programme	10
II.2 Assise juridiques sous tendant le régime Daâm	11
II.3 Population cible et mode de ciblage	12
II.3.1. Critères du ciblage et procédure de traitement des dossiers	12
II.4 Evolution du nombre des bénéficiaires	14
II.5 Evolution de la gestion du programme	16
PARTIE III : ÉVALUATION DES IMPACTS SOCIAUX ET LES MESURES D'ATTÉNUATION	20
III.1 Perception de la connaissance au cycle du programme par les bénéficiaires	21
III.1.1 Perception de la source de la communication sur le programme DAAM	21
III.1.2 Perception des bénéficiaires relatives à la phase d'inscription	22
III.1.3 Perception des bénéficiaires relatives à la méthode de paiements	23
III.2 Évaluation des impacts positifs	25
III.2.1 Evolution du montant annuel des transferts monétaires	25
III.2.2 Impact économique sur les ressources de la famille	25
III.2.3 Impact du budget temps et coût du moyen de paiement	26
III.2.4 Impact sur l'accès des ménages vulnérables à une protection sociale	26
III.2.5 Impact des TMs sur la confiance et le bien-être des femmes	26
III.2.6 Impact du programme sur l'inclusion financière des bénéficiaires	27
III.3 Évaluation des impacts sociaux liés au ciblage, vulnérabilité et risques d'exclusion	28
III.3.1 Evaluation des risques liés au ciblage	28
III.3.2 Feedback des interviewés quant aux modifications opérées	29
III.4 Analyse des impacts du programme du point de vue du genre	30
III.5 Limites de gestion	30
III.6 Mobilisation des parties prenantes et gestion des plaintes	31
III.6.1 Communication et mobilisation des parties prenantes	31
III.6.2 Système de gestion des plaintes relatives au programme DAAM	32
III.6.3 Feedback des citoyens sur le système de réclamation du programme DAAM	33
III.6.4 Mesures d'atténuation	34
III.7 Récapitulatif des impacts, des mesures d'atténuation, calendrier et responsabilités de leur exécution	36
III.8 Analyse de l'applicabilité des principales normes du CES au Projet et mesures prises en vue de la conformité	38

ACRONYMES

ABB	: Al Barid Bank
AMO-TADAMON	: Assurance Maladie Obligatoire non contributive
ASD	: Aide Sociale Directe
CCP	: Comité Central Permanent
CDG	: Caisse de Dépôt et de Gestion
CES	: Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale
CNIE	: Carte Nationale d'Identité Électronique
CNRA	: Caisse Nationale de Retraites et d'Assurances
CPP	: Comité Provincial Permanent
CSC	: Centre de Services aux Citoyens
CT	: Comités Techniques
Dh	: Dirham
EIES	: Etude d'Impact Environnemental et Social
EIS	: Etude d'Impact Social
FGs	: Focus Groups
GdM	: Gouvernement du Maroc
HCP	: Haut-Commissariat au Plan
IDCS	: Identifiant Digital, Civil et Social
MEF	: Ministère de l'Economie et des Finances
MENPS	: Ministère de l'Education Nationale, du Préscolaire et des Sports
MGP	: Mécanisme de Gestion des Plaintes
MI	: Ministère de l'Intérieur
MSISF	: Ministère de la Solidarité, de l'Insertion Sociale et de la Famille
NES	: Normes Environnementales et Sociales
ONDH	: Observatoire Nationale du Développement Humain
PEPP	: Plan d'Engagement des Parties Prenantes
PV	: Procès-Verbal
RAMED	: Régime d'Assistance Médicale aux Economiquement Démunis
RNP	: Registre National de Population
RSU	: Registre Social Unifié
TMs	: Transferts Monétaires
TMU	: Transfert Monétaire d'Urgence

INTRODUCTION GÉNÉRALE

Le Maroc, guidée par la vision clairvoyante de Sa Majesté le Roi Mohammed VI que Dieu le Glorifie, s'est démarqué en tant que pionnier dans la promotion de réformes et stratégies en matière de protection sociale tout en plaçant le développement du capital humain au cœur des priorités du développement économique du pays, et en veillant à assurer un équilibre entre l'essor économique et les besoins sociaux de la population, en particulier les pauvres et vulnérables.

Au fil des deux dernières décennies, le Maroc a graduellement conçu un solide arsenal social qui a démontré des avancées considérables en matière de promotion du capital humain, tels que l'Initiative Nationale pour le Développement Humain (INDH), le Régime d'Assistance Médicale (RAMED), le programme d'appui à la scolarité des enfants (TAYSSIR), et le programme de réduction des disparités territoriales.

Dans le cadre de cette dynamique d'initiatives visant à édifier et à mettre à niveau le tissu social, le programme DAAM a vu le jour en fin d'année 2014 et qui a pour vocation de servir aux femmes veuves en situation de précarité, ayant à charge des orphelins des prestations monétaires de 350 DH par enfant dans la limite de 3 enfants en vue d'appuyer leur pouvoir d'achat et de promouvoir la scolarisation des enfants. Cela représente une première dans les programmes mis en place pour répondre aux besoins spécifiques de cette catégorie.

En 2020, le Maroc a lancé 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 durant la pandémie du Covid-19. En 2021, Sa Majesté le Roi Mohammed VI que Dieu L'assiste, a lancé le chantier de réforme de la Protection Sociale, encadré par la loi-cadre n°09-21 relative à la protection sociale.

Pour accompagner et appuyer ces actions, principalement l'opération « TADAMON » et la réforme de la protection sociale, le Maroc a bénéficié de l'appui de la Banque mondiale à travers le Projet de réponse d'urgence de la Protection Sociale face à la Covid-19 (SP II), qui comporte un prêt d'investissement initial approuvé en 2020 et un financement additionnel approuvé en 2023.

Ledit projet est régi par le Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale, dont la norme n°1 « Évaluation Environnementale et Sociale ». Ainsi, le présent document est préparé dans ce cadre stipulant la préparation d'une évaluation environnementale et sociale qui vise à déterminer la nature et l'ampleur des préoccupations d'ordre environnemental et social liées à un projet et les mesures d'atténuation.

Ce rapport a été élaboré en collaboration entre la Direction du Budget relevant du ministère de l'Économie et des Finances, le ministère de la Solidarité, de l'Insertion Sociale et de la Famille, et la CDG prévoyance (CNRA).

**PARTIE I: CONTEXTE ET
MÉTHODOLOGIE DE L'ÉTUDE**

PARTIE I : CONTEXTE ET DÉROULEMENT DE L'ÉTUDE

I.1 Contexte de l'étude

I.1.1. Présentation du projet SP II

Le **Projet de réponse d'urgence de la Protection Sociale face à la COVID-19** est un projet d'investissement financé par un prêt initial de la Banque mondiale d'un montant de 342,7 millions d'euros (400 Millions USD) et d'un financement additionnel de 318,7 millions d'euros (350 Millions USD).

L'**objectif de développement (ODP) du Projet Parent** était d'atténuer les impacts négatifs de la crise sanitaire liée au COVID-19 à travers le versement de transferts monétaires d'urgence, la garantie d'accès et le renforcement des programmes de transferts monétaires pour soutenir les ménages pauvres et vulnérables. Ainsi, au cours de la période 2021-2022, le projet a appuyé les transferts monétaires octroyés dans le cadre du Projet « TAYSSIR » dans l'objectif de préserver le capital humain des enfants en situation de précarité et vulnérabilité. Il sied de préciser que le projet appuie également la conception du Programme de l'Aide Sociale Directe.

Quant au Financement Additionnel, l'objectif est de renforcer l'ODP du Projet Parent en œuvrant également à une amélioration de la couverture et de l'accès. De ce fait, il vise à renforcer l'appui aux transferts monétaires distribués dans le cadre du programme Tayssir en incluant aussi le programme DAAM, d'appuyer la finalisation du design du Programme de l'Aide Sociale Directe en assurant une transition fluide et une harmonisation des programmes sociaux actuels. Enfin, ce financement additionnel ambitionne l'appui de l'implémentation du régime de l'Assurance Maladie Obligatoire non contributive l'AMO-TADAMON afin de protéger les populations les plus pauvres et les plus vulnérables contre les risques maladies. Par ailleurs, le Projet SP II (parent et financement additionnel) est structuré autour de cinq composantes principales :

- **Composante 1** : Transferts Monétaires d'Urgence (TMU) pour répondre à la crise de la COVID-19 (165 millions de dollars US – projet parent) ;
- **Composante 2** : Améliorer et moderniser les programmes de TM pour protéger le capital humain (309.25 millions de dollars US). Le projet parent a consacré 189,25 millions de dollars pour soutenir TAYSSIR pendant le COVID-19, tandis que le financement additionnel augmente le budget de 120 millions USD pour continuer l'appui à TAYSSIR et inclure DAAM ;
- **Composante 3** : Transfert monétaire amélioré et programmes sociaux pour la résilience (68.125 millions de dollars US). Le projet parent a consacré 45 millions de dollars pour soutenir la conceptualisation du Programme de l'Aide Sociale Directe, tandis que le financement supplémentaire ajoute 23,125 millions de plus pour soutenir davantage le programme et appuyer la conception et la mise en œuvre du système d'évaluation du handicap ;
- **Composante 4** : Protéger les pauvres et les personnes vulnérables contre les risques sanitaires. Le financement additionnel proposé permet de rajouter une 4^{ème} composante (206 millions de dollars US) qui appuiera l'implémentation de l'Assurance Maladie Obligatoire non contributive (AMO-TADAMON) qui fait partie du projet global de la réforme de la protection sociale au Maroc ;
- **Composante 5** : Intervention d'urgence contingente (Non dotée).

I.1.2 Aperçu du Cadre Environnemental et Social de la Banque mondiale

Le Cadre Environnemental et Social (CES) de la Banque mondiale, en vigueur depuis octobre 2018, établit les Normes Environnementales et Sociales pour énoncer les obligations des Emprunteurs en matière d'identification et d'évaluation des risques et effets environnementaux et sociaux des projets appuyés par la Banque au moyen du Financement de projets d'investissement.

Le CES traite les risques environnementaux et sociaux d'une manière approfondie et systématique. Il marque une grande évolution dans la manière dont sont abordées des questions telles que la transparence, la non-discrimination, la participation du public et l'éthique de responsabilité, y compris un élargissement du rôle des mécanismes d'examen des plaintes. Il permet également d'harmoniser les mécanismes de protection environnementale et sociale de la Banque mondiale avec ceux des autres institutions de développement. Le CES comprend :

- La Vision du développement durable de la Banque mondiale ;
- La Politique environnementale et sociale de la Banque mondiale relative au financement de projets d'investissement , qui énonce les exigences de la Banque ;
- Les dix Normes environnementales et sociales (NES), qui énoncent les obligations des Emprunteurs ;
- Les Directives de la Banque sur la gestion des risques et des impacts sur les personnes ou groupes défavorisés ou vulnérables.

Pour ce faire, le CES est composé des dix normes environnementales et sociales, qui sont destinées à :

- Aider les Emprunteurs à appliquer de bonnes pratiques en matière de viabilité environnementale et sociale ;
- Aider les Emprunteurs à s'acquitter de leurs obligations environnementales et sociales au niveau national et international ;
- Favoriser la non-discrimination, la transparence, la participation, la responsabilisation et la gouvernance ;
- Contribuer à améliorer les résultats des projets en matière de développement durable grâce à l'adhésion permanente des parties prenantes.

Dans le contexte de ce projet, le programme de Transferts Monétaires DAAM ne revêt pas des risques environnementaux significatifs. De ce fait, la présente EIS se focalisera exclusivement sur l'évaluation des risques sociaux associés au programme.

I.2 Méthodologie de l'étude

I.2.1 Objectifs de l'EIS

L'EIS se fonde sur les dix Normes Environnementales et Sociales du CES, qui énoncent les obligations des Emprunteurs en matière d'identification et d'évaluation des risques et effets environnementaux et sociaux des projets appuyés par la Banque mondiale au moyen du financement de projets d'investissement.

Ainsi, les objectifs de l'EIS du programme DAAM, appuyé par le financement additionnel du Projet de réponse d'urgence de la Protection Sociale face à la Covid-19, se présentent de la manière suivante :

- 🌀 Identifier les avantages et les risques des programmes ;
- 🌀 Evaluer les impacts sociaux positifs et négatifs potentiels de ces programmes ;
- 🌀 Proposer des mesures d'atténuation avec un calendrier de leur mise en œuvre ;
- 🌀 Examiner les systèmes, les méthodes et les outils utilisés pour l'identification, le ciblage des bénéficiaires des programmes, et la distribution des Transferts monétaires et leurs effets sur les individus et les groupes ciblés, y compris les plus vulnérables, notamment à travers la mise en œuvre des principales activités proposées dans le cadre de ce projet à savoir : la sensibilisation, l'enregistrement, le paiement ainsi que le mécanisme de gestion des plaintes.

La réalisation de l'étude d'impact social du programme DAAM requiert un rapprochement, une interaction et un échange avec la population bénéficiaire pour pouvoir diagnostiquer la situation de près et collecter les feedbacks sur la gestion dudit programme, dans son ensemble. Pour ce faire, un cabinet indépendant a été mandaté pour conduire des études, à la fois qualitatives et quantitatives.

I.2.2 Méthodologie de l'EIS

Afin de concourir à l'atteinte de l'intégralité des objectifs tracés par l'EIS du programme DAAM, la sélection méthodologique a porté sur trois volets :

- 📌 Un examen documentaire, des sources primaires et secondaires (les données communiquées par le MSISF, la CNRA relevant de la CDG Prévoyance, le MEF, les rapports des enquêtes du HCP, ...etc.) ;
- 📌 **Une étude qualitative exploratoire**, qui permet de recueillir une information riche, servant de base pour l'élaboration d'un projet de questionnaire complet et pertinent pour la phase quantitative ;
- 📌 **Une étude quantitative** via des entretiens en CATI (Computer-Assisted-Telephone Interviewing) par questionnaire structuré.

L'objectif de l'étude consiste à évaluer la perception des bénéficiaires du programme en question, en se basant sur leurs expériences, tout au long des diverses étapes du programme : inscription, paiement, et réclamation, ainsi que pour la compréhension des aspects liés à la communication et aux risques connexes.

I.2.2.1 Etude qualitative

L'étude qualitative a été réalisée par une firme privée mandatée à cet effet auprès d'un échantillon global de 32 femmes pour chaque programme, répartis dans 4 focus groupes composés de 8 femmes chacun. En ce qui concerne la couverture géographique, l'étude a pu couvrir quatre villes distinctes du Maroc, à savoir : Grande (Casablanca), Moyenne (Beni Mellal), et Petite (Tiznit et Chefchaouen).

Il importe de signaler que la sélection des interviewées dans le cadre des Focus Groups a pris en considération le milieu de résidence (rural et urbain). Cette phase s'est déroulée sur le

terrain au cours de la période s'étalant du 23 mars au 26 avril 2023. La composition des focus groups est détaillée dans l'état ci-après :

TABEAU 1 : COMPOSITION DES FOCUS GROUPS

Age	Milieu de résidence
24-35 ans	Casablanca (milieu urbain)
+ 36 ans	Beni Mellal (milieu rural)
+ 36 ans	Chefchaouen (milieu urbain)
+ 36 ans	Tiznit (milieu rural)

D'une durée de 2 heures, les focus groups ont été conduits à l'aide des guides d'animation spécifiquement adaptés à chaque catégorie de bénéficiaires et conçus principalement à cet effet, et ont été animés en Darija. Par ailleurs, les échanges se sont concentrés sur les thèmes fondamentaux énumérés ci-dessous :

- Perception de la communication sur le programme social et relation avec l'agence d'implémentation ;
- Expérience de paiement et relation avec le prestataire de paiement ;
- Perception des changements intervenus dans les programmes et leurs gestions ;
- Diverses thématiques connexes liées aux programmes de TMs.

I.2.2.2 Etude quantitative

L'enquête quantitative a porté sur un échantillon total de 406 bénéficiaires. Elle s'est déroulée sous forme d'une enquête téléphonique (CATI) d'une durée de 20 minutes. Les entretiens ont été effectués par un centre d'appels d'un cabinet indépendant.

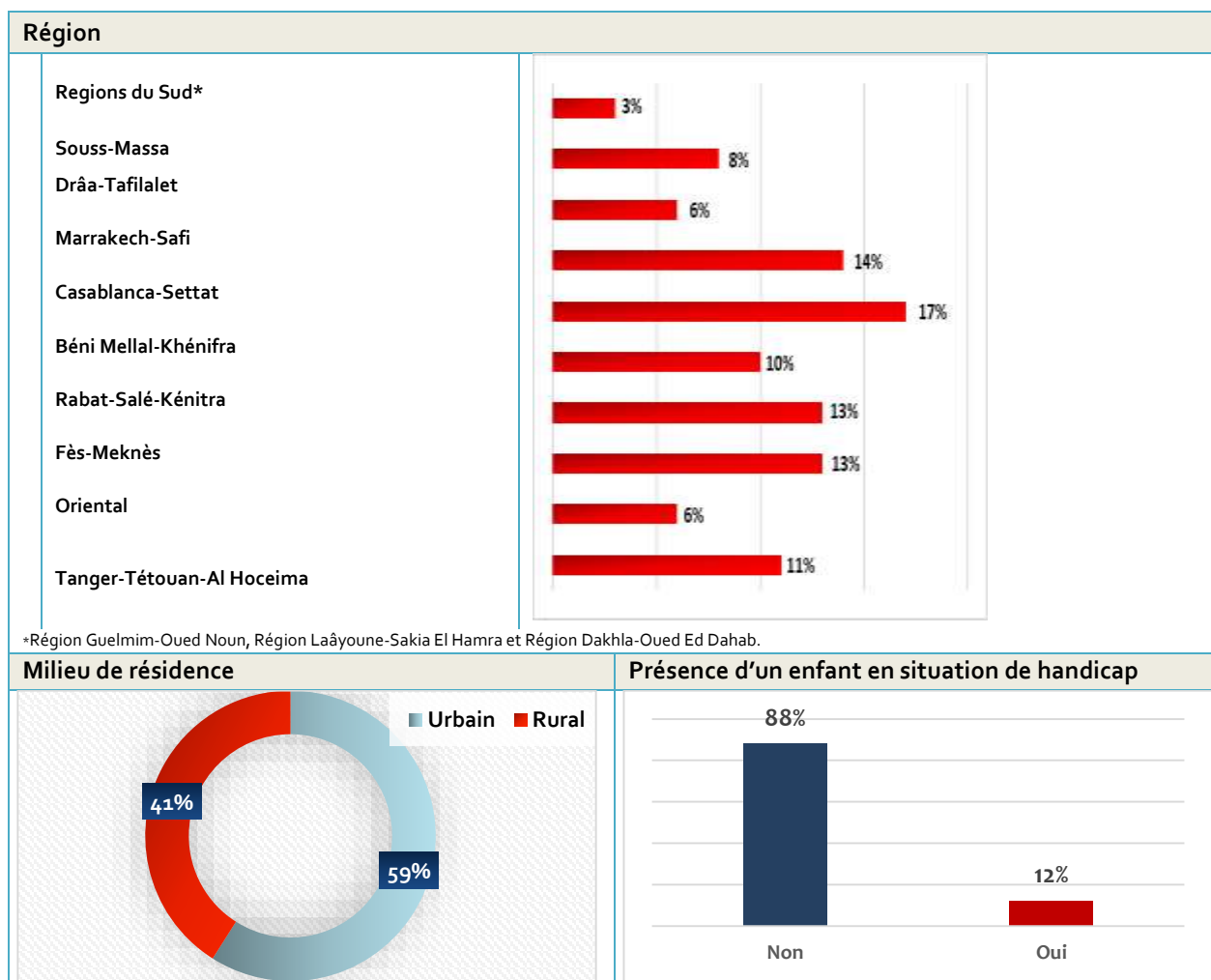
L'échantillonnage a été réalisé en utilisant la méthode des quotas, et les critères de répartition étaient la région, le milieu de résidence, et la présence d'un enfant en situation de handicap.

L'enquête a tenté de traiter l'ensemble des aspects liés aux deux programmes en mettant l'accent sur :

- L'accès des bénéficiaires aux services financiers ;
- Leur niveau d'informations sur les aides, leur compréhension et leur perception des changements survenus au sein du programme ;
- Préférence par rapport à d'autres filets de protection sociale.

En termes du calendrier, les enquêtes ont été menées au cours des périodes s'étalant du 04 au 27 septembre 2023.

FIGURE1 : DESCRIPTIF DE L'ÉCHANTILLON UTILISÉ





PARTIE II: PRÉSENTATION DU PROGRAMME

PARTIE II : PRÉSENTATION DU PROGRAMME

Le programme de Transferts monétaires DAAM, institué en 2014, est un dispositif des aides directes destinées aux femmes veuves en situation de précarité ayant des enfants orphelins à charge scolarisés ou en situation de handicap, et vise essentiellement d'assister ce type de familles en allégeant leurs charges financières, tout en contribuant à améliorer les conditions de vie de leurs enfants et à garantir un avenir meilleur pour eux.

Il importe de rappeler que le programme DAAM est appuyé par la Composante 2 du financement additionnel, cité ci-haut, qui vise à améliorer et moderniser les programmes de transferts monétaires pour protéger le capital humain (309,25 millions de dollars US au total). Cette composante fournira un financement direct pour les transferts TAYSSIR et DAAM à hauteur de 100 millions de dollars US. Ce faisant, elle vise à garantir que les femmes ciblées continueront à recevoir l'aide financière nécessaire pour maintenir leur niveau de vie, avoir accès à des soins de santé adéquats et aux services de base, et protéger leur sécurité alimentaire et le capital humain de leurs enfants. Ce volet financera également la simplification et la dématérialisation du processus d'inscription à ce programme.

II.1 Description du programme

Selon les données du Recensement Général de la Population et de l'Habitat de 2014 publiées par le Haut-Commissariat au Plan, les femmes veuves représentaient près de 9,8 % des femmes âgées de 15 ans et plus, et près de 91,2% de la population des veufs âgées de 60 ans et plus. De plus, il est à noter que parmi les femmes cheffes de ménages, 54,6% sont des femmes veuves. Il convient de mentionner que les taux de pauvreté monétaire et de vulnérabilité pour les ménages dirigés par des femmes sont établis à 3,9% et 10,6 % respectivement.

Ces statistiques soulignent l'importance accrue de prendre en considération les besoins spécifiques de cette catégorie et de leur apporter une assistance directe et adéquate. C'est dans cette perspective d'orientation des appuis ciblés envers les segments vulnérables de la société que le programme DAAM a été instauré. Ainsi, son objectif est d'alléger les responsabilités financières liées aux enfants scolarisés et en situation de handicap en contribuant ainsi à la garantie d'un meilleur avenir pour eux.

A titre d'explication, le programme DAAM est un transfert monétaire, ayant pour vocation de servir aux veuves en situation de précarité, ayant à charge des orphelins scolarisés ou en situation de handicap, jusqu'à l'âge de 21 ans (les enfants en situation de handicap sont exemptés de cette condition) et jusqu'à concurrence de trois enfants, une aide directe d'un montant de 350 DH par enfant, avec un montant maximum de 1050 DH par famille. Le critère d'éligibilité clé étant la situation socio-économique, l'attribution des droits était basée sur la disposition de la carte RAMEL de 2015 à novembre 2022 avant d'être renforcée par l'instauration de quelques dispositions transitoires.

Par ailleurs, les transferts monétaires dans le cadre de ce programme sont octroyés à une fréquence mensuelle, et les procédures de gestion mises en place ont permis de garantir la régularité et de respecter les échéances de paiement prévues.

Concernant le dispositif de gouvernance du programme, la CNRA, s'est vue confier la gestion administrative et financière du programme DAAM par le biais de la convention pour compte conclue le 25 février 2015 entre la CNRA et l'Etat.

Les procédures d'inscription, d'enregistrement, d'examen et de validation au programme DAAM ne sont pas digitalisées au vu de la nature des documents à présenter. Ainsi, la veuve, souhaitant bénéficier, devrait fournir un dossier incluant, notamment un formulaire et des pièces justificatives de la situation socio-économique, les certificats de scolarité des enfants bénéficiaires, et l'attestation de handicap de l'enfant bénéficiaire. Le processus implique l'intervention de plusieurs parties prenantes au niveau local et central. Par ailleurs, le paiement des prestations se base sur un système digitalisé.

Il importe de préciser que le programme DAAM était opérationnel sur la période s'étalant de 2015 à novembre 2023, et a subi une transformation majeure en vue d'accompagner le basculement du programme RAMED vers le régime AMO-TADAMON, et de préparer sa fusion dans le cadre du programme de l'Aide Sociale Directe.

II.2 Assise juridiques et conventionnelles sous-tendant le régime DAAM

Sur le volet juridique et conventionnel, le programme DAAM a traversé deux étapes majeures. Ainsi, chaque phase a été règlementée par une convention ou avenant, un décret, et encadrée par une circulaire, et un procédurier de gestion, selon l'architecture suivante :

- **Phase 1 : de 2015 au 30 novembre 2022**
 - Décret n°2-14-791 du 04 décembre 2014 (11 safar 1436), fixant les conditions et critères d'éligibilité à l'aide directe au profit des femmes veuves en situation de précarité ayant des enfants orphelins à charge ;
 - Circulaire conjointe du ministère de l'Intérieur, du Ministère de l'Economie et des Finances et du Ministère de la Solidarité, de la Femme, de la Familles et du Développement Social n°10 du 25/02/2015 relative à l'aide directe au profit des femmes veuves en situation de précarité ayant des enfants orphelins à charge ;
 - Convention relative à la gestion de l'aide directe aux veuves en situation de précarité ayant des enfants orphelins à charge entre l'état et la CNRA ;
 - Procédurier de gestion, stipulé par l'article 2 de la convention entre l'état et la CNRA relative à la gestion de l'aide directe aux veuves en situation de précarité ayant des enfants orphelins à charge, du 18 juin 2015 ;
 - Procédure régissant les modalités de mise à disposition au profit de la CNRA des fonds de l'aide aux veuves en état de précarité et ayant des enfants orphelins à charge du 06 août 2015.
- **Phase 2 : du 1^{er} décembre 2022 au 30 novembre 2023**

L'évolution du RAMED vers l'AMO-TADAMON a conduit à une adaptation du programme DAAM en attendant l'opérationnalisation du Régime de l'Aide Sociale Directe, il a été procédé à la mise en place d'un ensemble de mesures transitoires :

- Décret n°2-22-632 du 28 ramadans 1444 (19 avril 2023) portant mesures provisoires relatives à l'éligibilité à l'aide directe aux veuves en situation de précarité ayant des enfants orphelins à charge ;
- Circulaire conjointe du ministère de l'Intérieur, du Ministère de l'Economie et des Finances et du Ministère de la Solidarité, de l'Insertion sociale et de la Famille, entérinée en avril 2023, relative à l'aide directe au profit des femmes veuves en situation de précarité ayant des enfants orphelins à charge ;
- Avenant n°1 à la convention relative à la gestion de l'aide directe aux veuves en situation de précarité ayant des enfants orphelins à charge ;
- Procédurier de gestion, stipulé par l'article 2 de la convention entre l'état et la CNRA relative à la gestion de l'aide directe aux veuves en situation de précarité ayant des enfants orphelins à charge ;

En ce qui concerne l'acheminement des aides, une convention de partenariat entre la CNRA et Al Barid Bank relative au paiement de l'aide aux veuves en état de précarité ayant des enfants orphelins à charge.

II.3 Population cible et mode de ciblage

II.3.1. Critères du ciblage et procédure de traitement des dossiers

Conformément à ce qui a été précédemment explicité dans les sections précédentes, les critères d'éligibilité au programme DAAM et la procédure de traitement des dossiers peuvent être catégorisés selon les deux phases de la manière suivante :

Première phase :

Les conditions d'éligibilité se présentent de la manière suivante :

- Etre une femme veuve ;
- Avoir une carte RAMEED valide ;
- Ne pas être assujettie à l'impôt à l'exception de la résidence principale ;
- Ne bénéficier d'aucune pension, indemnité familiale ou toute autre aide directe versée sur le budget de l'État ou le budget d'une collectivité territoriale ou versée par un établissement ou organisme public (telle que bourses ou aides accordées dans le cadre du programme « TAYSSIR ») ;
- Avoir la garde de leurs enfants jusqu'à l'âge de 21 ans, condition de poursuite d'études ou de formation professionnelle pour les enfants en âge de scolarité. Les orphelins en situation de handicap sont exemptés des deux conditions de scolarité ou de formation professionnelle et de la limite d'âge (21 ans).

Avant l'approbation du nouveau décret n°2-22-632, l'inscription et le traitement des demandes d'accès suivaient le cheminement suivant :

Le dépôt physique de la femme du dossier de demande de prise en charge, selon la zone urbaine ou rurale auprès de l'annexe administrative du lieu d'habitation concerné, contre récépissé timbré et daté, et comportant impérativement les pièces suivantes :

- Demande et attestation sur l'honneur prouvant qu'aucune prestation n'est perçue au titre d'une pension, d'une indemnité familiale ou de toute autre aide directe payée sur le budget de l'État ou sur le budget d'une collectivité territoriale ou versée par un établissement public ou organisme, comme les bourses ou les aides accordées dans le cadre du programme « TAYSSIR » ;
- Copie de la carte du Régime d'Assistance Médicale (RAMED) ;
- Copie certifiée conforme de la CNIE de la veuve ;
- Attestation de non-imposition délivrée par la Direction Générale des Impôts ;
- Acte de décès de l'époux ;
- Extraits d'acte de naissance des enfants ;
- Certificats de vie des enfants ;
- Certificats de scolarité ou de poursuite de la formation professionnelle pour les enfants en âge de scolarité ;
- Certificat médical pour les enfants en situation de handicap.

Le circuit de traitement des dossiers de demande de bénéfice du programme DAAM passe par 2 arrêts principaux, qui sont :

- **Traitement préalable** : Les dossiers des veuves sont soumis aux Comités Provinciaux Permanents (CPPs) présidés par les représentants du MI, les Walis et les Gouverneurs, pour un traitement préalable. L'output de ce comité est transmis au niveau central ;
- **Traitement définitif** : Les dossiers des veuves sont soumis au CCP (Comité Central Permanent) présidé par le MSISF, pour le traitement définitif. Cette opération est réalisée en collaboration avec la CNRA.

Les dossiers bénéficiant d'un avis favorable donneront lieu à l'ouverture de droits pour le demandeur concerné. Ainsi, la CNRA procède à l'arrêt des listes des bénéficiaires sur la base des PVs du CCP et au paiement des prestations y afférentes. Ensuite, la CNRA veille sur la gestion des droits des bénéficiaires : ajuster, mettre à jour, ajouter ou supprimer les droits des bénéficiaires en fonction du changement éventuel de leur situation.

Deuxième phase :

Comme il a été antérieurement notifié, l'année 2022 s'est démarquée par le basculement automatique des bénéficiaires du RAMED vers le nouveau régime AMO-TADAMON. De ce fait, les programmes sociaux se basant sur la disposition d'une carte de RAMED comme preuve de vulnérabilité ont attesté quelques ajustements pour s'aligner avec ce changement et garantir la continuité du service dans les mêmes conditions.

Ainsi, en vertu du décret 2-22-632 et dans le souci de veiller à ce que toutes les anciennes bénéficiaires maintiennent leurs droits, jusqu'à l'opérationnalisation du Régime de l'Aide Sociale Directe, le Gouvernement a mis en place deux dispositions transitoires provisoires, à savoir :

- Les femmes veuves bénéficiaires du programme DAAM à la date du 30 novembre 2022 continueront de bénéficier de leurs avantages ;
- Les femmes veuves bénéficiaires du Régime AMO-TADAMON peuvent bénéficier de ce programme sans la nécessité de satisfaire le score d'éligibilité de l'AMO-TADAMON.

Par ailleurs, les femmes veuves en situation de précarité ayant des enfants orphelins à charge souhaitant bénéficier du programme DAAM doivent satisfaire, en plus des conditions de base du programme énoncées dans le décret n°2-14-791, les conditions suivantes :

- La famille doit être inscrite au RSU conformément aux dispositions de la loi n°72-18 ;
- Satisfaire le score d'éligibilité au programme de l'AMO-TADAMON ;

Le dossier de demande d'accès à DAAM est constitué des pièces suivantes : les procédures de dépôt de dossier et l'acheminement du traitement de ces dossiers sont restées principalement les mêmes avec quelques changements, exposés ci-dessous :

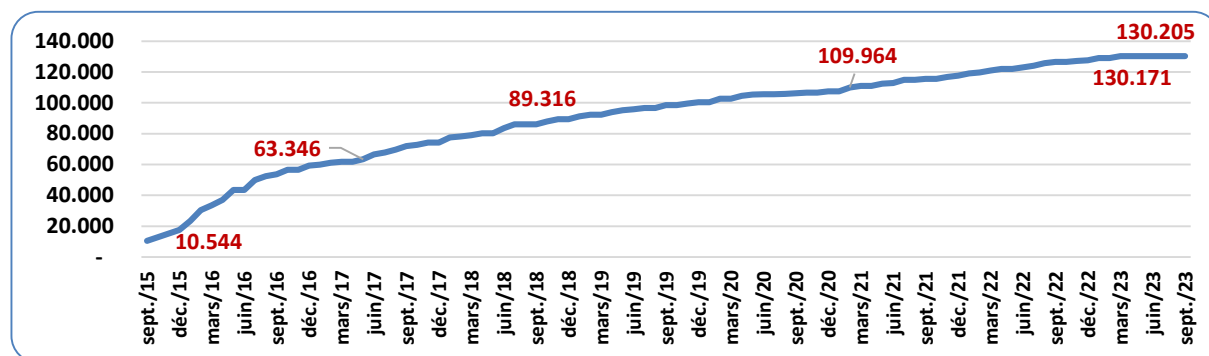
- Demande et attestation sur l'honneur ;
- Acte de décès de l'époux ;
- Extraits d'acte de naissance des enfants ;
- Certificats de scolarité ou de poursuite de la formation professionnelle pour les enfants en âge de scolarité ;
- Certificat médical pour les enfants en situation de handicap.

Il importe de souligner que le dossier a été simplifié suite à l'adoption du décret n°2-22-632 portant mesures provisoires relatives au bénéfice des aides directes des femmes veuves en situation de précarité et la signature de la circulaire conjointe y afférente (avril 2023) en réduisant le nombre des pièces constitutives à 5 au lieu de 9 requises initialement.

II.4 Evolution du nombre des bénéficiaires

Depuis sa mise en œuvre, le programme DAAM a enregistré un important développement avec une augmentation des fonds alloués. Ainsi, Il est passé d'un nombre de 10.544 femmes veuves bénéficiaires en septembre 2015 à près de 130.205 femmes veuves bénéficiaires en septembre 2023 (effectifs cumulés).

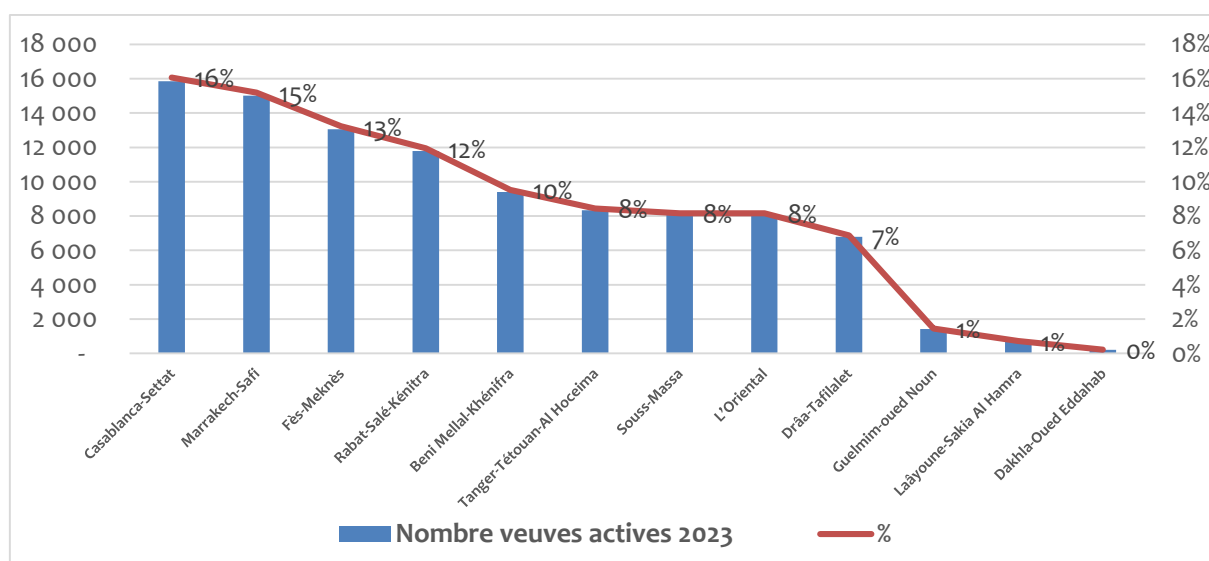
FIGURE2 : EVOLUTION DU NOMBRE DES BÉNÉFICIAIRES DU DAAM



Sur le plan budgétaire, les paiements effectués au titre du programme ont totalisé un montant total de près de 4,45 MMDH, dont une enveloppe de près de 502 MDH mobilisée jusqu'à fin novembre 2023, au profit de la CNRA.

En 2023, le programme DAAM compte plus de 98.751 mille femmes bénéficiaires du programme. Ce nombre est le nombre de veuves actives englobant aussi les aides suspendues pour motifs autres que l'éligibilité de carte RAMED.

FIGURE 3 : NOMBRE DE VEUVES ACTIVES PAR RÉGION POUR L'ANNÉE 2023



Source : CNRA

Les régions de Casablanca-Settat et Marrakech Safi ont enregistré le plus grand nombre de bénéficiaires avec 31,26% du stock de bénéficiaires alors que les régions du sud (Guelmim-Oued Noun, Laâyoune-Sakia El Hamra, Dakhla-Oued Ed-Dahab) ont représenté 2,4 %. Cette répartition régionale du stock des bénéficiaires actives du programme peut être expliquée par la taille de la population régionale et par les taux de pauvreté multidimensionnelle régionale enregistrés au niveau de ces régions.

Le nombre de bénéficiaires ainsi que le montant payé en DH ont connu une légère évolution entre 2021 et 2022. En moyenne, 74% des veuves actives en 2023 ont bénéficié d'un transfert monétaire pour une moyenne de 118.899 orphelins. Il y'a lieu de mentionner que les orphelins en situation de handicap représentent 7,1% des enfants couverts par le programme.

TABLEAU 4 : NOMBRE DE VEUVES ET D'ORPHELINS AYANT BÉNÉFICIÉ DES TRANSFERTS MONÉTAIRES

Mois	Année 2021			Année 2022			Année 2023		
	Nombre veuves payées	Nombre total Orphelins payés	Dont Orphelins en situation de handicap	Nombre veuves payées	Nombre total Orphelins payés	Dont Orphelins en situation de handicap	Nombre veuves payées	Nombre total Orphelins payés	Dont Orphelins en situation de handicap
1	74 328	123 990	8 042	75 962	124 644	9 134	73 736	121 551	7 910
2	76 990	120 357	8 303	73 268	118 806	9 010	69 476	114 892	7 549
3	69 900	112 129	8 627	74 851	121 350	9 294	67 290	111 646	7 211
4	69 800	112 539	9 019	76 109	123 589	9 482	61 004	99 826	6 704
5	71 190	115 710	8 902	74 190	120 482	9 297	76 588	124 152	8 961
6	72 169	117 336	9 035	75 109	122 325	9 297	76 056	122 996	9 000
7	74 016	120 662	9 276	74 759	121 794	9 172	76 080	122 964	9 047
8	74 335	120 874	9 438	76 797	125 462	9 247	76 073	122 795	9 076
9	74 057	120 373	9 560	75 859	124 066	9 125	75 969	122 466	9 100
10	74 207	120 532	9 684	75 898	124 331	9 108	75 997	122 391	9 134
11	75 537	123 068	9 820	75 910	124 638	8 137	75 935	122 207	9 146
12	75 646	123 550	9 834	75 953	123 903	7 912	-	-	-

Source : CNRA

II.5 Evolution de la gestion du programme

Le schéma gestionnaire du programme DAAM a été édifié et encadré par les décrets, qui ont défini la composition des dossiers, la circulation normale, les comités qui devront statuer à chaque étape, leurs compositions et leurs responsabilités. Ensuite, la circulaire, le procédures de gestion et la procédure de mise à disposition des fonds ont été instaurées afin de clarifier et détailler certains aspects dans la finalité d'optimiser le système et d'assurer sa gestion efficace.

• Traitement de la demande

Le processus de traitement d'une demande du bénéfice au programme DAAM s'articule autour des étapes clés suivantes :

- **Initiation du processus par le demandeur** : dépôt du dossier physique au niveau des arrondissements relevant du MI, qui se charge de véhiculer les dossiers au Comité Provincial Permanent.
- Tri, validation, établissement de la liste préalable des bénéficiaires éligibles et de celle non éligibles, et leur transmission au Comité Central Permanent :

Cette étape du processus est confiée au Comité Provincial Permanent (CPP), présidé par le Gouverneur de la préfecture ou de la province, ou son représentant, et formé de la combinaison suivante des représentants, au niveau de la préfecture ou de la province, de :

- Autorité gouvernementale chargée de la Solidarité, de l'Insertion Sociale et de la Famille;
- Autorité gouvernementale chargée des Finances ;
- Autorité gouvernementale chargée de l'Education Nationale ;
- Autorité gouvernementale chargée de la Formation Professionnelle ;
- Autorité gouvernementale chargée de la Santé ;
- Représentant de l'Entraide Nationale.

Le CPP se réunit, à l'invitation de son président, une fois par mois et chaque fois que le nombre de demandes reçues le justifie, et examine les demandes dans un délai n'excédant pas 30 jours à compter de la date de réception de la demande.

Par la suite, la veuve bénéficiaire doit informer le CPP de tout changement lié aux conditions d'éligibilité, qui s'en chargera de notifier le Comité Central Permanent.

En ce qui concerne la validation finale de la liste des bénéficiaires éligible et sa transmission à l'organisme gestionnaire, elles sont attribuées au Comité Central Permanent, présidé par l'autorité gouvernementale chargée de la Solidarité, de la Famille, et du Développement Social, ou son représentant, et constitué des représentants de :

- Autorité gouvernementale chargée de l'Intérieur ;
- Autorité gouvernementale chargée des Finances ;
- Autorité gouvernementale chargée de l'Education Nationale ;
- Autorité gouvernementale chargée de la Formation Professionnelle ;
- Autorité gouvernementale chargée de la Santé ;
- Autorité gouvernementale chargée de l'Enseignement Supérieur ;
- Et le directeur de l'Entraide Nationale ou son représentant.

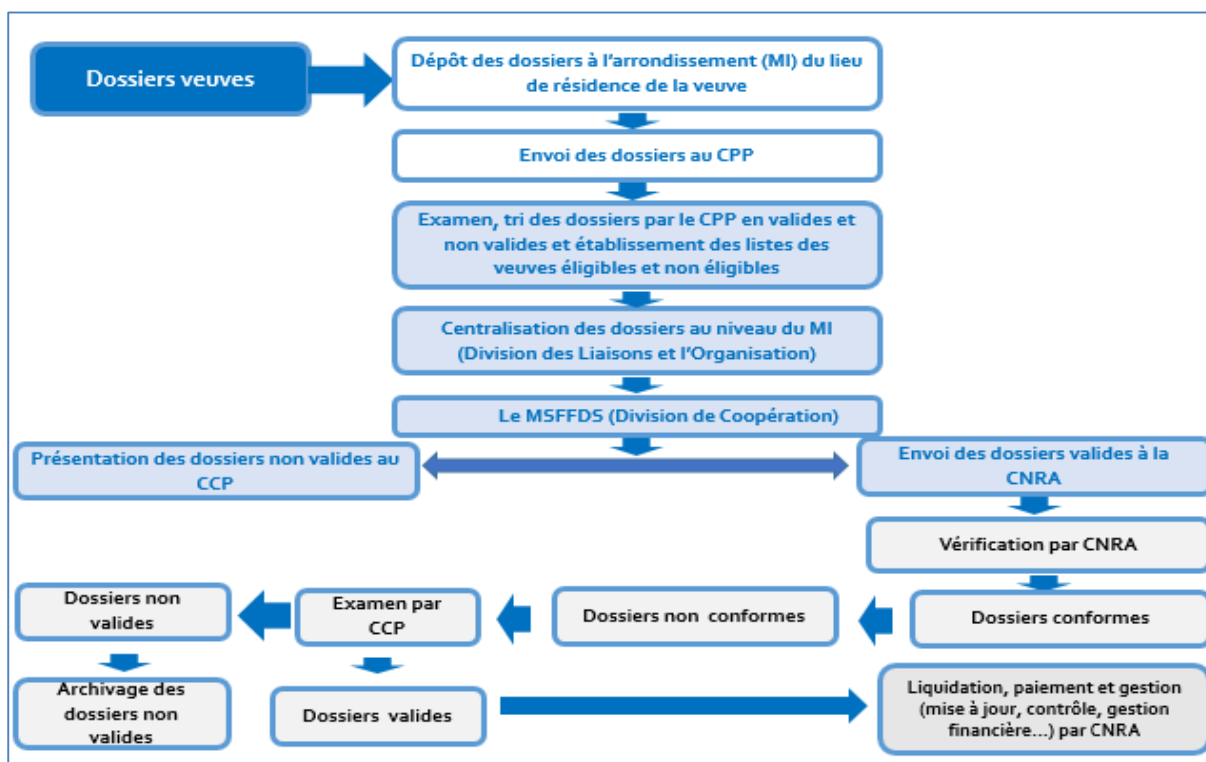
Ce Comité s'est confié les missions suivantes :

- Coordination et suivi des travaux des Comités Provinciaux Permanents ;
- Etablissement de la liste globale définitive des femmes veuves éligibles ;
- Envoi de cette liste globale paraphée par le président et les membres présents à l'organisme gestionnaire.

Le CCP se réunit, à l'invitation de son président, une fois par mois et en cas de nécessité pour examiner de manière adéquate les demandes dans un délai maximal de 30 jours à compter de la date réception des demandes par le CCP.

La figure ci-dessous propose une schématisation simplifiée du processus détaillé précédemment.

FIGURE 5 : PROCESSUS DE TRAITEMENT D'UN DOSSIER « AIDES AUX VEUVES »



Source CNRA

- **Liquidation, paiement et gestion (mise à jour, contrôle, gestion financière...)**

Ce processus se déclenche par la réception de la CNRA de la liste des veuves bénéficiaires de la part du CCP, et son spectre d'action ne couvre pas l'ouverture des droits. Cependant, il couvre les aspects liés au :

- Paiement des droits ;
- Mise à jour de situation du bénéficiaire ;
- Ajout d'un orphelin ;
- Traitement d'un orphelin devenu en situation de handicap.

Contrairement au processus explicité précédemment. Celui-là a subi des changements significatifs lors de l'adaptation du programme DAAM en réponse au basculement opéré des Ramédistes vers le régime AMO-TADAMON, et sa préparation préalable pour être intégré sous l'élan du nouveau programme de l'Aide Sociale Directe. De ce fait, la présentation de ce processus se subdivisa en deux séquences principales :

- **Première séquence : de 2015 au 30 novembre 2022**

- Les dossiers transmis par le CCP, pour contrôle de conformité, seront traités par la CNRA sous un délai maximum de 10 jours ouvrables dans la limite de 10.000 dossiers par mois.
- Le package transmis par le CCP devrait comporter les dossiers éligibles, les PVs CPP, accompagnés des dossiers physiques.
- Après s'être assurée de l'exhaustivité et la conformité des pièces constitutives du dossier, la CNRA valide l'ouverture du droit et enclenche le processus de paiement de l'aide aux veuves.

- Pour les veuves éligibles bénéficiaires du programme TAYSSIR, le droit au DAAM est automatiquement accordé entraînant simultanément la suppression du TAYSSIR.
- Le premier paiement s'effectue par mise à disposition au niveau des agences d'Al BARID BANK (ABB) par le biais du service MANDATI EXPRESS PRO.
- A partir du deuxième paiement, le règlement de l'aide aux veuves est effectué par virement suite à la création d'un compte pour chaque veuve, lors de la perception du 1^{er} paiement au niveau d'ABB, sur présentation de la lettre de notification de la CNRA et de sa CNIE.
- Il est essentiel d'expliquer que les frais de gestion du compte ABB sont pris en charge par l'état.

En ce qui concerne le volet du traitement des mises à jour des dossiers en paiement, il concerne les éléments suivants :

- Adresse ;
 - Téléphone ;
 - Date d'expiration de la carte RAMED ;
 - CNIE des orphelins ;
 - Scolarité des orphelins ;
 - Handicap.
- **Deuxième séquence : de 1^{er} décembre 2022 au 30 novembre 2023**

Les principales adaptations dictées par le nouveau contexte ont concerné la procédure relative à la phase du contrôle de dossier de demande d'aide directe DAAM et la phase d'ouverture de droit, et ont inclus essentiellement la composition des dossiers, et les modalités de contrôle.

Le fichier de données à transmettre à la CNRA contient en plus des informations habituelles, les données suivantes :

- SCORE de la veuve ;
- IDCS de la veuve ;
- IDCS des orphelins ;
- Mention affiliation à l'AMO-TADAMON.

Les informations ci-après ne sont plus transmises :

- N° RAMED ;
- Date d'effet du RAMED ;
- Date d'expiration du RAMED.

En outre, les principales modifications relatives à la phase « Réception et contrôle des dossiers par la CNRA » ont concerné les règles de contrôle de dossier par la CNRA.

**PARTIE III : ÉVALUATION DES IMPACTS
SOCIAUX ET LES MESURES
D'ATTÉNUATION**

PARTIE III : ÉVALUATION DES IMPACTS SOCIAUX ET LES MESURES D'ATTÉNUATION

Les enquêtes s'inscrivent dans le cadre d'une consultation publique pour utiliser une approche participative dans le processus d'identification, d'évaluation des risques et impacts et de définition des mesures d'atténuation conformément avec les exigences de la NES₁ et de la NES₁₀ du CES de la Banque mondiale. Il s'agit d'organiser un moment de dialogue authentique avec les parties prenantes du programme et ses bénéficiaires.

III.1 Perception de la connaissance au cycle du programme par les bénéficiaires

III.1.1 Perception de la source de la communication sur le programme DAAM

Concernant l'information et la sensibilisation sur l'existence du programme, les participantes ont affirmé avoir été informées à travers la télévision, à la fois par la publicité TV et les journaux télévisés, pour les veuves résidant dans des milieux urbains. En ce qui concerne les veuves résidant en milieu rural, ils ont estimé être informés principalement par le bouche-à-oreille en particulier par d'autres veuves de leur entourage. Également, certaines ont souligné la contribution des autorités locales dans la vulgarisation du programme, la transmission des informations d'existence et des démarches à suivre lors de l'accomplissement de la procédure administrative liée au décès de leur conjoint.

Cependant, les participantes soulignent que l'information reçue via les supports audiovisuels a suscité quelques doutes sur des messages délivrés ou sur leur compréhension de ces messages. La vérification de l'exactitude des informations est faite par les participantes auprès des annexes administratives de l'intérieur ou auprès des auxiliaires de l'administration (Mkaddem) et de leur entourage personnel.

Les participantes affirment avoir une préférence pour la source d'autorité locale du quartier due à leur proximité et connaissance des procédures relatives au programme.

Les participantes ont exprimé avoir plus de confiance envers les informations fournies par l'administration ou les agents auxiliaires en raison de leur affiliation professionnelle et la nature de leur métier, et par conséquent de leur connaissance des procédures relatives au programme.

a) Connaissances et la perception des conditions d'éligibilité

Les participantes sont, globalement, correctement informées sur les conditions d'éligibilité du programme DAAM, elles énumèrent les conditions ci-dessous :

- Ne disposer d'aucun autre revenu comme un salaire ou une pension de retraite du mari décédé.
- Ne pas être propriétaire d'un logement autre que l'habitation principale ou d'un local commercial (justificatif à retirer auprès du service des impôts).
- Être affiliée au RAMED : une partie des répondantes se sont inscrites au RAMED pour bénéficier du programme.

- Être veuve (certificat de décès du mari).
- Avoir des enfants de moins de 21 ans scolarisés ou en formation professionnelle (actes de naissance et certificats de scolarité) / ou avoir des enfants en situation d'handicap sans limite d'âge (certificat médical pour les enfants en situation de handicap).
- Résider dans la localité où on dépose le dossier (attestation de résidence).

Les trois conditions d'éligibilité les plus familières par la plupart des participantes sont : être veuve (96%), avoir la carte RAMED (93%) et des enfants scolarisés (90%). Les femmes interrogées ont eu connaissance de ces conditions principalement à travers leurs proches (48%) et les autorités locales (43%).

FIGURE 6 : CONNAISSANCE DES CONDITIONS

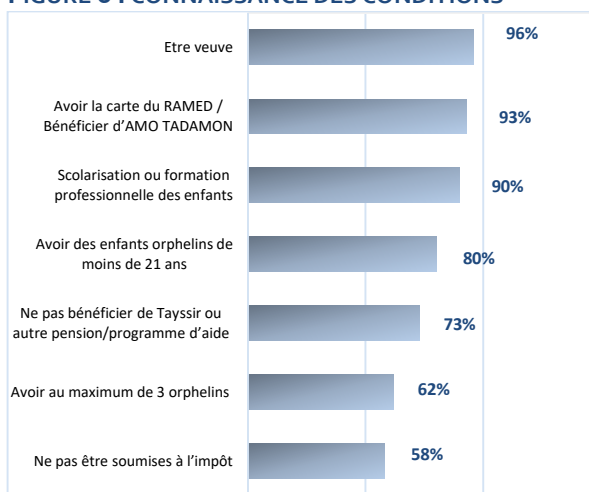
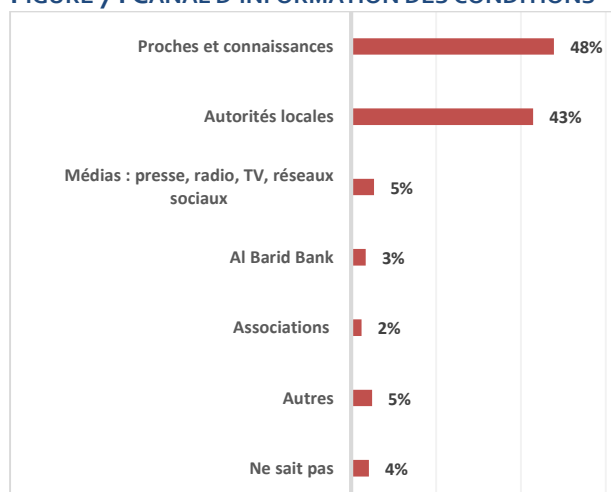


FIGURE 7 : CANAL D'INFORMATION DES CONDITIONS



Base : Enquête EIS

Réponses assistées / multiples

La majorité des participantes considèrent ces conditions comme "équitables, normales et logiques" ou même "non contraignantes". Dans l'ensemble, les répondantes estiment que cette aide atteint sa cible principale. Dans la même lignée, la majorité des répondantes (66%) considèrent positivement le fait que la scolarisation des enfants soit une condition pour bénéficier du programme DAAM. De l'autre côté, une parité a été enregistrée en ce qui concerne la limitation des enfants orphelins bénéficiaires à trois par ménage (50%).

Les discussions menées dans le cadre des Focus groupes ont soulevé des inquiétudes quant aux risques d'exclusion des veuves sans enfants qui vivent dans des situations de vulnérabilité.

Une minorité estime que les veuves devraient également recevoir cette aide pour des enfants non scolarisés âgés de moins de 21 ans, surtout lorsque certaines peuvent être véritablement démunies face à un enfant (généralement adolescent) qui ne souhaite plus poursuivre ses études.

III.1.2 Perception des bénéficiaires relative à la phase d'inscription

a) Perception de la démarche d'inscription

Près d'une répondante sur deux (48%) pense que les pièces à fournir rendent difficile la demande d'inscription au programme DAAM et la majeure partie des veuves déclarent les avoir faites seules.

Les FGs précisent que les fonctionnaires des arrondissements relevant du MI sont serviables et les assistent volontiers. De même qu'en amont, les explications du représentant de l'autorité locale au niveau du quartier ou l'employé du cyber sont souvent un complément précieux. La très grande majorité des sondées (85%) reste satisfaite de la démarche d'inscription à ce programme. Une différence est soulignée par milieu de résidence, 60% des femmes habitant dans un milieu rural estiment que la démarche est difficile contre 40% des femmes issues de milieu urbain.

FIGURE 8 : LA DIFFICULTÉ DES PIÈCES À FOURNIR POUR LA DEMANDE D'INSCRIPTION AU PROGRAMME DAAM

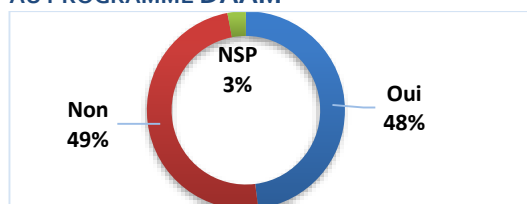
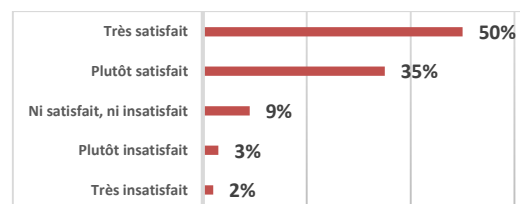


FIGURE 9 : LA SATISFACTION DE LA DÉMARCHE D'INSCRIPTION AU PROGRAMME DAAM



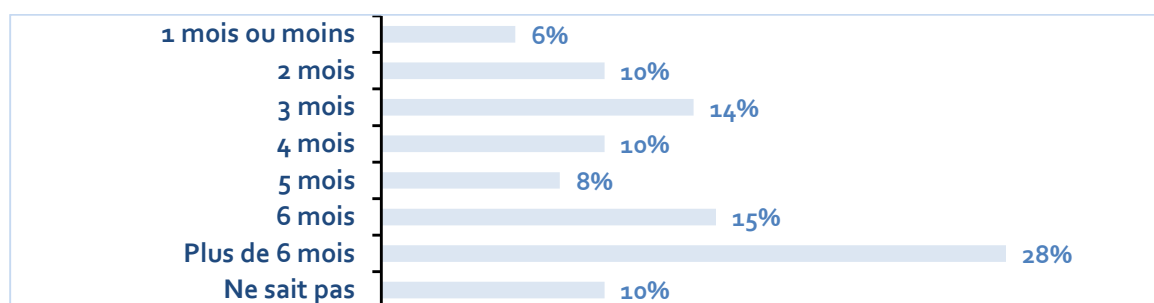
Base : Échantillon total (406) Réponses spontanées / multiples

b) Perception de la phase de notification d'acceptation du dossier Programme DAAM

Le délai de réception de la réponse à la demande de l'aide DAAM dépasse les 3 mois dans 60% des cas. Néanmoins 33% des femmes résidant dans le milieu rural ont reçu un retour dans un délai supérieur à 6 mois contre 25% des femmes résidant dans un milieu urbain.

Les répondantes se sont vu notifier cet accord par courrier postal. Elles ont procédé ensuite, comme il leur a été indiqué, à l'ouverture du compte chez ABB puis ont reçu par SMS leur code de CB.

FIGURE 10: LE DÉLAIS DE RÉPONSE AUX DEMANDES D'INSCRIPTION À L'AIDE DU PROGRAMME DAAM



Source : Enquête EIS

III.1.3 Perception des bénéficiaires relative à la méthode de paiements

a. Fréquences de paiement et les retards

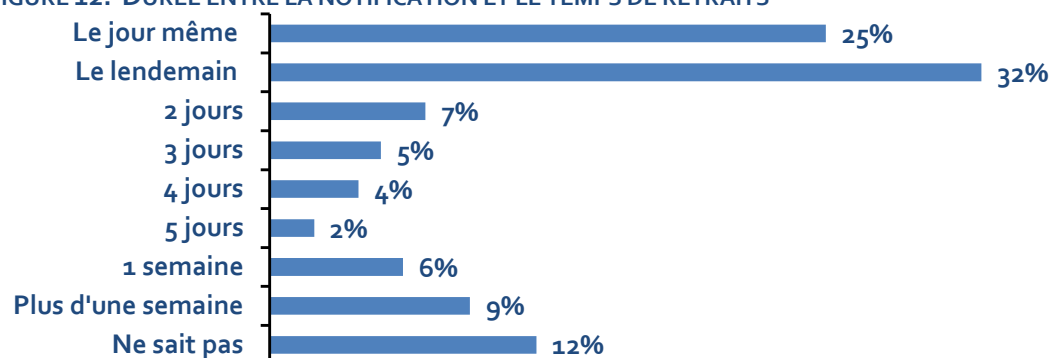
La quasi-totalité des bénéficiaires de l'aide DAAM (99%) expriment leur satisfaction à l'égard de la fréquence mensuelle des paiements. En outre, 61% des répondantes déclarent être informées de la date de paiement de cette aide.

Dans le cadre des Focus groupes, les participantes ont confirmé la réception d'un SMS les informant du virement sur leur compte. Cependant, certaines personnes, notamment celles

qui sont analphabètes, ne prêtent pas attention au SMS et se rendent à l'agence bancaire vers la fin de mois, parfois à plusieurs reprises, pour vérifier si le virement a été effectué.

En ce qui concerne la régularité des paiements, la grande majorité des bénéficiaires (82%) affirment recevoir l'aide DAAM dans les délais prévus. Par ailleurs, 57% des sondées retirent l'argent de l'aide DAAM dans les 48 heures suivant la notification. Cependant, une disparité est observée en fonction du lieu de résidence, avec 41% des femmes résidant au milieu rural retirant l'argent après 48 heures de la notification, comparativement à 27% résidant en milieu urbain.

FIGURE 12: DURÉE ENTRE LA NOTIFICATION ET LE TEMPS DE RETRAITS

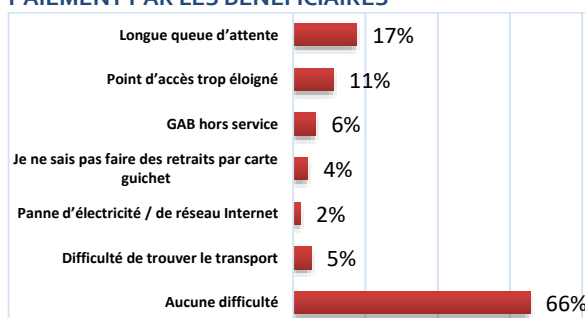


Source : Enquête EIS

b. Difficultés rencontrées et satisfaction des moyens du paiement

Les deux tiers des femmes interrogées déclarent ne pas rencontrer de difficulté pour retirer l'argent des aides DAAM. Cependant, les deux difficultés les plus souvent mentionnées sont les longues files d'attente (17%) et l'éloignement des points de paiement (11%). Ce dernier est particulièrement souligné par un cinquième des femmes résidant en milieu rural.

FIGURE 13 : DIFFICULTÉS RENCONTRÉES LORS DU PAIEMENT PAR LES BÉNÉFICIAIRES

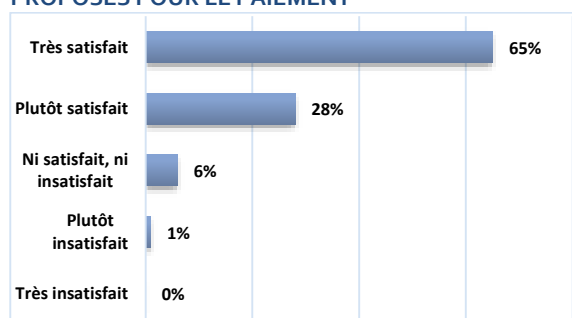


Source : Enquête EIS

c. Moyens de retraits du paiement

La majorité des aides sont retirées principalement par carte bancaire associée à un compte ouvert chez Al Barid Bank (90%). La proportion de femmes retirant directement l'argent des agences ABB est plus élevée chez celles résidant en milieu rural (16%), comparativement à 3% chez les femmes vivant en milieu urbain. La même tendance est observée chez les femmes analphabètes contre les femmes scolarisées. Par ailleurs, 96% des sondées n'ont pas de préférence pour une modalité de paiement autre que celle qu'elles utilisent. Selon les répondantes aux focus groupe, la méthode de paiement est parfaitement choisie du fait

FIGURE 14 : SATISFACTION DES MOYENS PROPOSÉS POUR LE PAIEMENT



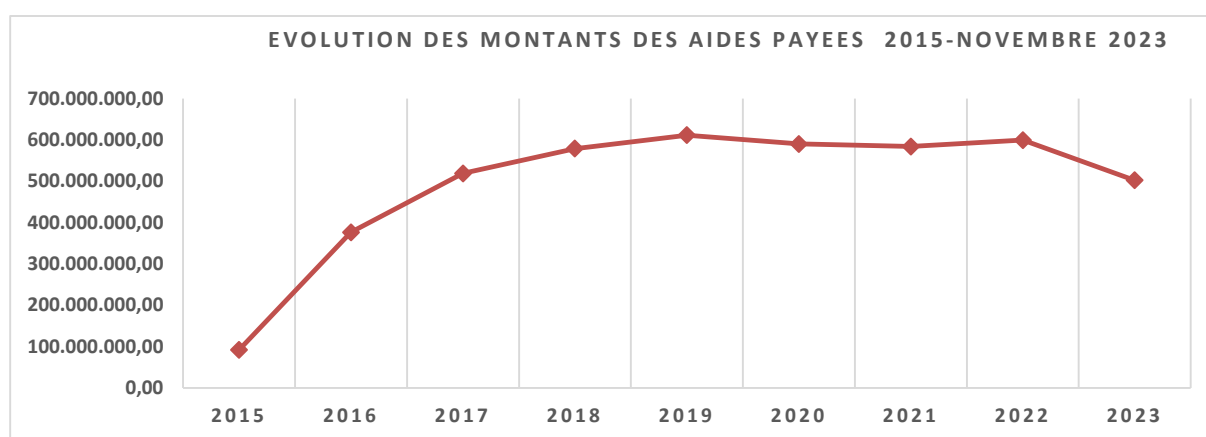
qu'elle permet un retrait du GAB 24h/24 sans contrainte d'attente devant la caisse des agences.

III.2 Évaluation des impacts positifs

III.2.1 Evolution du montant annuel des transferts monétaires

Depuis son déploiement, le programme DAAM a bénéficié à plus de 130.000 femmes veuves et près de 220.000 enfants orphelins répartis sur tout le territoire du Royaume. Une augmentation de 7 fois le montant des aides payées du programme depuis son lancement en 2015, on observe une relative stabilité des montants payés depuis 2019 comme l'illustre la figure ci-après.

FIGURE 15 : ÉVOLUTION DU MONTANT ANNUEL DES TRANSFERTS MONÉTAIRES



(*) : jusqu'au mois de novembre 2023.

Source CNRA

III.2.2 Impact économique sur les ressources de la famille

Selon une étude de l'ONDH¹, le risque d'entrer dans la pauvreté est corrélé avec les caractéristiques du chef de ménage. Ainsi, les individus vivant dans des ménages dirigés par un homme sont moins exposés aux risques de tomber dans la pauvreté par rapport à ceux dirigés par une femme. Cependant, en milieu urbain, ce sont les ménages ayant un homme à leur tête qui courent un risque de tomber dans la pauvreté relative de 6% plus élevé que ceux dirigés par une femme.

D'après les bénéficiaires interrogées, le montant de l'allocation est considéré comme une aide précieuse dans leur budget. De plus, 74% estiment que le montant est au moins insuffisant, voire pas du tout adéquat pour répondre aux besoins des enfants, selon 57% d'entre elles. Cette insatisfaction atteint 64% parmi les femmes bénéficiant de l'aide pour un enfant, tandis qu'elle est de moins de 45% chez celles touchant l'aide pour deux enfants. Cette disparité peut s'expliquer par la variation des montants alloués, qui peuvent couvrir des charges plus importantes. Concernant l'allocation de cette aide, une partie des répondantes

¹ DYNAMIQUES DES NIVEAUX DE VIE ET DE LA PAUVRETÉ AU MAROC : UNE ANALYSE LONGITUDINALE
« https://www.ondh.ma/sites/default/files/2021-11/Dynamique_pauvret%C3%A9_24%20nov%202021.pdf »

affirme la dédier entièrement aux frais directement liés à la scolarité des enfants, une autre partie l'utilise pour les charges familiales courantes comme les frais d'eau et électricité, les courses ou encore le loyer, pour les femmes ayant un enfant en situation de handicap affirme la dédier entièrement aux besoins de leurs enfants.

Les veuves apprécient également les virements qui arrivent plus tôt lorsqu'il y a par exemple une fête, ce qui est très apprécié : « Ce mois-ci (avril), l'aide était disponible le 22, parce qu'il y avait l'Aïd ; c'est bien, ils comprennent nos difficultés ». Affirme une participante.

III.2.3 Impact du budget temps et coût du moyen de paiement

Le budget temps alloué au retrait des paiements via les agences de ABB peut être considéré comme globalement acceptable pour la plupart des femmes, avec une moyenne de 45 minutes, malgré la fréquence mensuelle de l'aide. Cependant, le coût engendré peut être sujet à débat pour certaines femmes, correspondant à 6% du montant de l'aide pour celles ayant un enfant. Ce coût pourrait être amélioré si elles optent pour l'utilisation des aides à travers l'application pour payer des factures.

Concernant le mode de déplacement, la plupart des femmes interrogées se dirigent vers le lieu de paiement de l'aide principalement à pied (64%), tandis qu'un pourcentage beaucoup plus faible a recours à un taxi (27%). Parmi les femmes résidant en milieu urbain, la majorité (83%) préfère se déplacer à pied vers les agences ABB, tandis que ce chiffre est de 40% pour les femmes vivant en milieu rural.

En ce qui concerne le temps de déplacement vers les agences Al Barid Bank, la plupart du temps, il prend jusqu'à 30 minutes (69%). En revanche, le temps d'attente au point de paiement des aides est généralement inférieur à 15 minutes (59%). En ce qui concerne les coûts de transport, dans la grande majorité des cas (69%), ils s'élèvent à 20 Dhs ou moins, avec 27% des sondées déclarant des frais de 10 Dhs ou moins.

FIGURE 16: MOYEN DE TRANSPORT

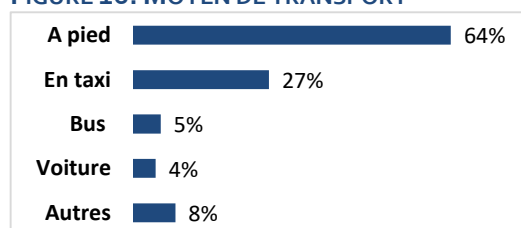
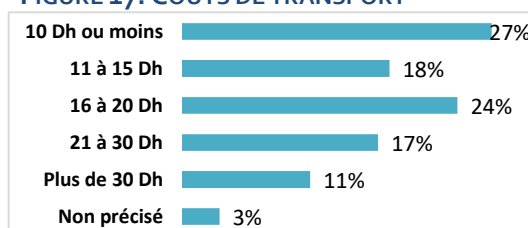


FIGURE 17: COÛTS DE TRANSPORT



Source : Enquête EIS

III.2.4 Impact sur l'accès des ménages vulnérables à une protection sociale

La majorité des bénéficiaires déclarent avoir adhéré au programme RAMED et AMO-TADAMON pour bénéficier des TMs du programme DAAM. Cette condition d'éligibilité permet de donner à cette catégorie de bénéficiaires un accès aux soins dans les établissements publics et privés (pour AMO-TADAMON), un accès difficilement accessible de par leur type d'activité exercée souvent dans le secteur informel.

III.2.5 Impact des TMs sur la confiance et le bien-être des femmes

Les bénéficiaires confient qu'elles se sentent généralement heureuses, les seules appréhensions ou interrogations concernent le montant ou la disponibilité du virement

lorsqu'elles se déplacent sans avoir reçu la notification. Autrement, elles sont pleinement confiantes dans le fait qu'elles vont accéder à leur aide. Cette confiance a un impact positif sur le bien-être de ces ménages vulnérables.

Les veuves bénéficiaires du programme DAAM étaient également éligibles aux aides monétaires d'urgence octroyées par l'Etat lors de la déclaration de l'état d'urgence sanitaire (confinement). Les bénéficiaires se disent être heureuses et estiment que ces aides ont apporté un complément notable et précieux dans leur budget, les bénéficiaires ont souvent eu du mal à croire à la réalité de ces aides, totalement inespérées : « J'étais étonnée, incrédule : l'Etat va nous donner de l'argent ! C'était difficile à croire. En plus on touche déjà en tant que veuve ! » (Femmes /Casablanca urbain). Par conséquent, ces doutes ont amené des bénéficiaires à se précipiter dans les points de retrait par peur que l'opération-prenne fin rapidement.

III.2.6 Impact du programme sur l'inclusion financière des bénéficiaires

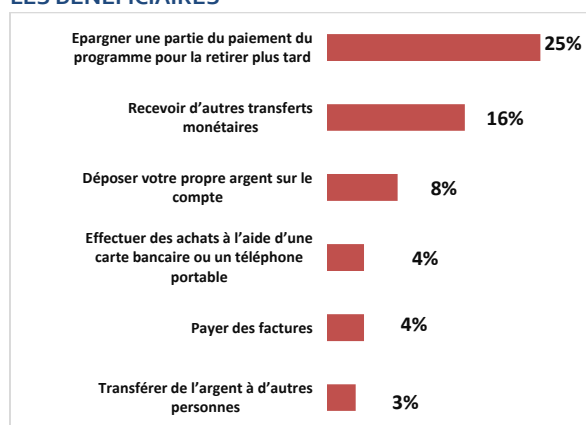
a) Les moyens d'inclusion adoptés dans le cadre du programme « comptes ABB »

Depuis son lancement en 2015, le programme DAAM par son mode de gestion a permis d'encourager l'inclusion financière des bénéficiaires. Le taux de bancarisation a atteint 100% des femmes bénéficiaires en 2022.

Les comptes auprès de ABB ouverts « mandats » par les bénéficiaires du programme sont gratuits dans la cadre de « pack de bancarisation et aides veuves » selon l'article 2 de la convention signée en 2015 entre la CNRA et ABB. Leurs frais sont pris en charge par l'état.

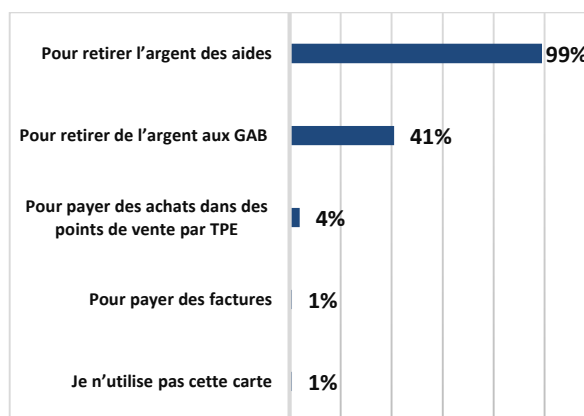
95% des sondées affirment détenir un compte auprès d'un établissement bancaire ou de paiement. Pour la quasi-totalité d'entre-elles, il s'agit d'un compte bancaire auprès d'Al Barid Bank (99%). Rares sont les bénéficiaires de DAAM qui disposaient d'un compte bancaire actif auparavant. Le compte ouvert chez Al Barid Bank pour recevoir les aides DAAM est assez peu utilisé pour d'autres usages. Les deux usages les plus cités par les sondées sont l'épargne d'une partie du montant de l'aide DAAM (25%) et la réception des transferts monétaires (16%). Cependant 93% des sondées détiennent une carte bancaire. Celle-ci est utilisée principalement pour retirer l'argent des aides (99%).

FIGURE 18 : UTILISATION DES COMPTES ABB PAR LES BÉNÉFICIAIRES



Source : Enquête EIS

FIGURE 19 : UTILISATION DES CARTES BANCAIRES



Le discours dominant reste le fait qu'étant donné leurs faibles revenus, ils n'ont pas « besoin » d'un compte bancaire. Par ailleurs, il reste des freins liés au manque d'éducation financière comme la croyance du fait qu'il faut une somme importante pour ouvrir un compte.

La plupart des répondantes ne savent pas qu'elles peuvent utiliser leur carte bancaire pour effectuer des paiements de factures par exemple. Seules deux des participantes déclarent payer avec cette carte des courses dans les grandes surfaces.

b) L'exploration de nouveau moyen de paiement et d'inclusion financière : M-WALLET

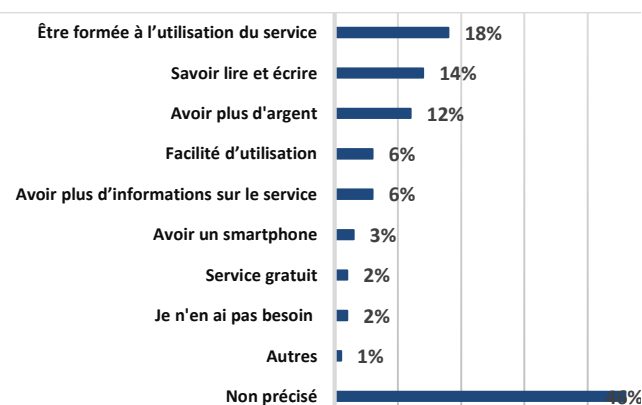
Uniquement 13% des femmes interrogées ont été informées de l'existence du M-Wallet, et aucune d'entre elles n'en possède un. Les obstacles majeurs à la possession d'un M-Wallet incluent l'analphabétisme, la complexité d'utilisation, le manque de ressources financières, ainsi que le manque d'informations sur le produit.

En revanche, la facilité d'utilisation, le niveau d'alphabétisation et une disponibilité accrue de ressources financières émergentes comme les principaux facteurs qui pourraient encourager l'adoption d'un M-Wallet.

FIGURE 20: LES PRINCIPALES RAISONS QUI VOUS EMPÊCHENT D'AVOIR CE GENRE DE MOYEN DE PAIEMENT



FIGURE 21: LES RAISONS QUI PEUVENT LES MOTIVER À UTILISER CE GENRE DE MOYEN DE PAIEMENT



Source : Enquête EIS

III.3 Évaluation des impacts sociaux liés au ciblage, vulnérabilité et risques d'exclusion

III.3.1 Evaluation des risques liés au ciblage

a) Evaluation des risques

Les focus groups également soulignent que la suspension du bénéfice du programme est souvent due à l'expiration de leur carte RAMED. Les bénéficiaires ne s'en aperçoivent pas eux-mêmes et ce n'est qu'après la suspension de l'aide et une démarche d'investigation que les employés de l'autorité locale leur signalent que la durée de validité de leur carte est expirée. Par ailleurs, les personnes interrogées affirment que la procédure de renouvellement est généralement facile et se fait assez rapidement.

b) Mesures d'atténuation

L'adoption du processus d'identification et de ciblage du programme RAMED, en 2015, a permis un ciblage plus facile à la population cible. Toutefois, les risques d'exclusion restent non négligeables.

- **Adoption de RSU et RNP** : l'atténuation des risques résiduels identifiés se fait dans le cadre de la mise en œuvre du Registre National de la Population (RNP) et du Registre Social Unifié (RSU).
- **Nouveau décret n° 2-22-632** : ce décret, portant sur les mesures provisoires relatives à l'éligibilité à l'aide directe aux veuves en situation de précarité ayant des enfants orphelins à charge, a remplacé la condition de validité de la carte RAMED par une adhésion au programme AMO-TADAMON pour les nouveaux flux d'inscription alors qu'il a préservé les droits acquis.
- **Mobilisation de la société civile afin d'accompagner des veuves dans la procédure d'inscription au RNP / RSU** : Conscient du nombre important des veuves vivant en situation de vulnérabilité et dont le droit au programme DAAM a été suspendu suite à l'expiration de leur carte RAMED. Le MSISF, à travers l'Entraide Nationale, a mobilisé plus de 400 assistants sociaux au niveau de l'ensemble du territoire marocain afin de sensibiliser, informer et accompagner ces veuves dans leurs démarches d'inscription aux RNP et RSU.

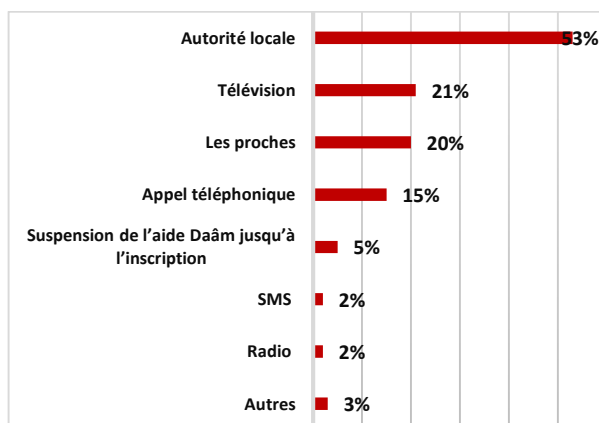
III.3.2 Feedback des interviewés quant aux modifications opérées

a) Connaissance du passage vers le nouveau mode de ciblage

La moitié des femmes interrogées (52%) sont conscientes que le programme DAAM a été ajusté. La source d'information principale à ce sujet provient généralement des autorités locales (53%), suivie de la télévision (21%) et des proches (20%). Une majorité relative de 37% des répondantes considèrent ce changement comme complexe, tandis que 27% l'apprécient. Les répondantes sont largement satisfaites de la communication autour de ce changement (88%), voire très satisfaites (52%).

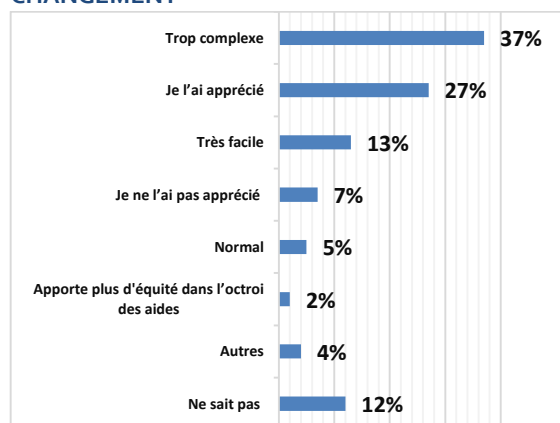
Il est important de noter que le basculement effectué n'a pas impacté les veuves bénéficiaires qui ont gardé leurs droits acquis.

FIGURE 22 : SOURCE D'INFORMATION



Source : Enquête EIS

FIGURE 23 : QUALIFICATIONS DU CHANGEMENT

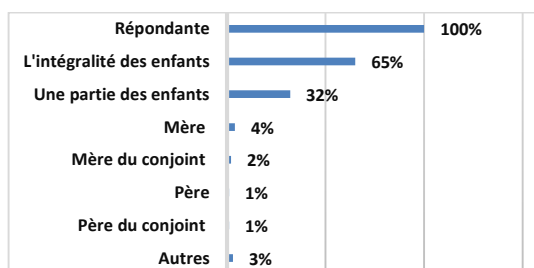


b) Inscription au RNP et au RSU

Parmi les femmes interrogées, 93% déclarent que leur ménage est enregistré au RNP. Cependant, seulement 65% des femmes ont inscrit l'intégralité de leurs enfants au RNP. Il est à noter que plus de 75% des femmes vivant en milieu urbain, ainsi que celles scolarisées et plus jeunes, ont inscrit la totalité de leurs enfants à charge. Une proportion très élevée de celles qui sont inscrites manifestent une satisfaction générale à l'égard du processus d'inscription au RNP, atteignant 81%.

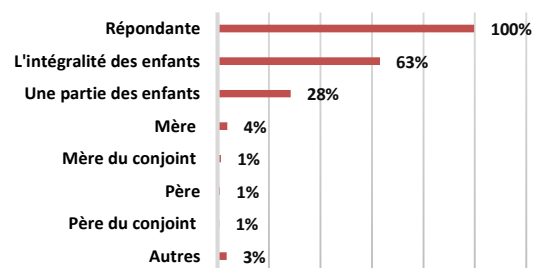
Dans une tendance similaire, 78% des répondantes indiquent être inscrites au RSU, mais seulement 63% d'entre elles ont inscrit l'intégralité de leurs enfants. La majorité des femmes résidant en milieu urbain (83%) sont inscrites au RSU, par rapport à 70% des femmes provenant de milieux ruraux. Une très grande majorité des inscrites se déclarent également globalement satisfaites du processus d'inscription au RSU, atteignant 83%.

FIGURE 24: PART DU MÉNAGE INSCRIT AU RNP



Source : Enquête EIS

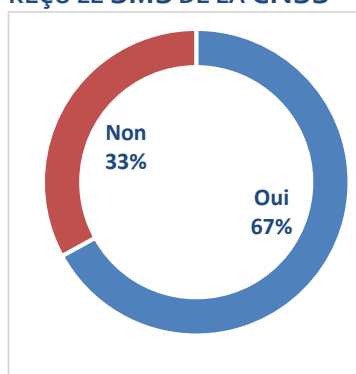
FIGURE 25: PART DU MÉNAGE INSCRIT AU RSU



c) Basculement du RAMED vers l'AMO TADAMON

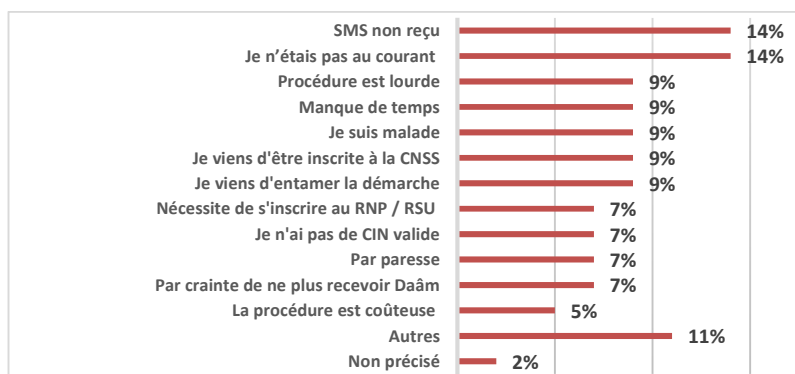
Un taux de 67% des personnes interrogées a confirmé avoir reçu le SMS de la CNSS contenant leur numéro d'immatriculation pour le régime AMO-TADAMON. Parmi elles, 89% ont complété les démarches d'inscription. Les répondantes n'ayant pas encore procédé à cette démarche évoquent principalement la non-réception du SMS, le manque d'information, ainsi que des contraintes liées au temps et à la complexité de la procédure.

FIGURE 26: PART AYANT REÇU LE SMS DE LA CNSS



Source : Enquête EIS

FIGURE 26: RAISONS DE L'INSCRIPTION À L'AMO TADAMON



III.4 Analyse des impacts du programme du point de vue du genre

Situation des femmes veuves au Maroc :

Selon les données du RGPH de 2014, le HCP estime que les femmes veuves représentent près de 9,8% de l'ensemble des femmes âgées de 15 ans et plus. En revanche, les femmes veuves représentent 50,1% de l'ensemble de la population des personnes âgées de 60 ans et plus alors que les hommes veufs n'en représentent que 4,7%.

Les estimations du HCP pour l'année 2022, affichent que le taux des ménages dirigés par des femmes s'élève à 17% de l'ensemble des ménages marocains, ce taux s'élève à 19,4% au niveau urbain et ne dépasse pas 11,4% au milieu rural. Aussi, les femmes veuves cheffes de ménages représentent 54,6% de l'ensemble des femmes cheffes de ménages.

Par ailleurs, 61,4% des femmes vivants seules sont des femmes veuves, cette proportion est de 71% au niveau rural.

Concernant la situation économique des femmes, en 2022, la structure de la population des femmes âgées de 15 et plus selon le type d'activité se présente comme suit : les actives occupées représentent 16,4%, celles en situation de chômage 3,4% et les inactives représentent 80,2%. Le taux d'activité est plus élevé chez les femmes divorcées (41,5%) que les femmes mariées (16,5%) ou célibataires (26,9%). Ce taux est de 10,8% pour les veuves.

S'agissant du taux d'emploi, il est de 35,1% chez les femmes divorcées, de 17,3% chez les femmes célibataires, de 15,9% chez les femmes mariées et de 10,2% chez les femmes veuves.

Pour ce qui concerne la pauvreté et la vulnérabilité, le taux de pauvreté monétaire chez les femmes cheffes de ménages est de 1% en 2019 contre 1,7% au niveau nationale. Ce taux s'élève à 3,2% dans le milieu rural. Quant au taux de vulnérabilité, il est de l'ordre de 6,7% chez les femmes cheffes de ménages, 12,4% au milieu rural et 4,8% au milieu urbain.

Le programme DAAM est un programme destiné aux femmes veuves vivant en situation de précarité. Il donne aux femmes des opportunités de surmonter leur précarité financière, et les encourage indirectement à s'affilier à l'AMO-TADAMON qui leur permet d'avoir un accès aux soins.

Aussi, le programme accorde une attention particulière aux enfants en situation de handicap en leur permettant une préservation des droits sans condition de scolarité ou de limite d'âge. De ce fait, plus de 7 % des orphelins bénéficiaires du programme sont en situation de handicap.

III.5 Limites de gestion

Généralement, le premier souci qui se positionne au niveau de la gestion est celui lié aux impayés. Ainsi, le nombre de mandats retournés impayés ne dépasse pas 1 % du total des mandats.

Ces mandats sont restitués après une période de la non-récupération auprès de ABB. En 2021, plus de 8.025 mandats sont retournés impayés contre 6.205 en 2022, et 2.176 en 2023 ce qui constitue en moyenne pour l'année 2023 près de 0,27% des mandats.

Ce constat peut être expliqué soit par la difficulté d'accès des femmes à leur compte. Les FGs déclarent un retard allant à plus de trois mois pour recevoir la carte bancaire et le code PIN

auprès des agences des ABB. Il peut être aussi dû à des difficultés de notifications des bénéficiaires à cause de fausses coordonnées ou à leurs analphabétismes.

TABLEAU 5 : NOMBRE DE MANDATS RETOURNÉS IMPAYÉS

Mois	2021	%	2022	%	2023	%
Janvier	780	1,05 %	1335	1,76 %	1630	2,21%
Février	1 006	1,31 %	172	0,23 %	20	0,03%
Mars	1396	2,00 %	243	0,32 %	400	0,59%
Avril	1 024	1,47 %	213	0,28 %	7	0,01%
Mai	326	0,46 %	17	0,02 %	9	0,01%
Juin	395	0,55 %	186	0,25 %	10	0,01%
Juillet	757	1,02 %	188	0,25 %	8	0,01%
Août	599	0,81 %	337	0,44 %	28	0,04%
Septembre	122	0,16 %	193	0,25 %	8	0,01%
Octobre	127	0,17 %	14	0,02 %	51	0,07%
Novembre	165	0,22 %	1590	2,09 %	5	0,01%
Décembre	1 328	1,76 %	1717	2,26 %		
Total	8 025		6 205		2 176	

Source CNRA

III.6 Mobilisation des parties prenantes et gestion des plaintes

III.6.1 Communication et mobilisation des parties prenantes

a) Description des opérations de communication

Les inscriptions aux programmes sont ouvertes toute l'année. D'où l'absence de campagne de communication fixée.

Dès le lancement du programme, le ministère de l'Intérieur a mis à disposition des bénéficiaires un site web <http://www.daam.ma/> pour télécharger le formulaire, répondre à l'ensemble des questions fréquentes et décrire la procédure d'inscription.

b) Description des actions de mobilisation

Les messages et informations clés transmises lors des efforts de dissémination et actions de sensibilisation et mobilisation. La CDG prévoyance/CNRA dans le cadre de ces activités de gestion pour compte de tiers, elle assure la gestion, le traitement et le paiement des prestations DAAM. Elle assure également l'envoi de notification et de message de notification aux bénéficiaires du programme. Le moyen privilégié est le SMS puisque la CDG prévoyance a mené des campagnes de fiabilisation des numéros de téléphone.

III.6.2 Système de gestion des plaintes relatives au programme DAAM

a) Description du système de gestion des plaintes

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

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

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

Par ailleurs, les délais de traitement des réclamations se présentent de la manière suivante :

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

b) Règles de contrôle de recevabilité de la réclamation

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

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

L'état ci-après offre un aperçu global sur le flux des plaintes traitées au titre des deux années 2021 et 2022 :

TABLEAU 6 : VENTILATION DES PLAINTES PAR MOTIFS

Motif des plaintes	2021	2022	2023
Suspension de paiement	647	419	277
Non-paiement d'une aide	84	52	34

Non-remandatement des mandats impayés	80	19	53
Ajout de nouveaux orphelins	63	137	22
Mises à jour situation et mode de règlement veuf	56	32	9
Dépôt de pièces administratives	54	41	29
Information paiement des aides	41	25	16
Information concession de droit	8	3	1
Paieement tardif d'une aide	5	2	2
Notification tardive		1	
Total	1 038	731	443

Source CNRA

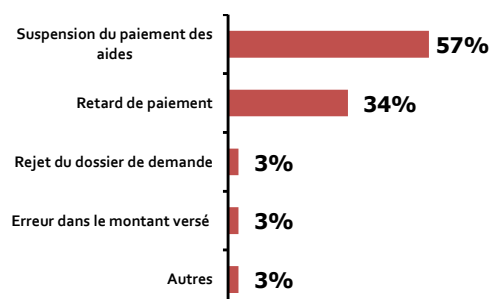
Les suspensions et le non-paiement des aides représentent plus de 70 % des motifs de plaintes dirigées à la CNRA. Un taux qui peut être expliqué par la non-notification des bénéficiaires lors de suspension de leurs paiements.

III.6.3 Feedback des citoyens sur le système de réclamation du programme DAAM

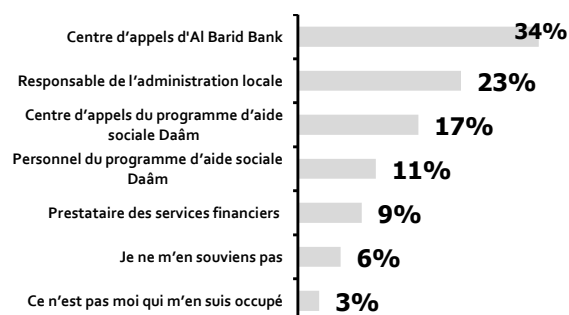
L'analyse des bénéficiaires de cash transfert révèle que seulement 9% des sondées ont déposé une réclamation concernant les aides DAAM. Ces réclamations étaient principalement axées sur la suspension du paiement des aides (57%) et le retard de paiement de ces aides (34%).

Les réclamations sont majoritairement déposées auprès du centre d'appels d'Al Barid Bank (34%), des autorités locales (23%), ou du centre d'appels du programme DAAM (17%). Il est important de noter que la plupart de ces réclamations ne sont en réalité que des demandes d'explication à la suite d'un arrêt des versements. Lorsque les droits d'un bénéficiaire sont bloqués en raison d'un changement de situation nécessitant des démarches ou la fourniture de documents complémentaires, le bénéficiaire n'en est pas informé directement. Il lui incombe alors d'initier lui-même les démarches pour obtenir des explications sur les raisons de la suspension de ses allocations.

FIGURE 27 : OBJET DE LA DERNIÈRE RÉCLAMATION DÉPOSÉE **FIGURE 28 : CANAL DE DÉPÔT DE LA RÉCLAMATION DÉPOSÉE**



Source : Enquête EIS



Par conséquent, le délai entre l'arrêt et la reprise des versements est souvent important (plusieurs mois) essentiellement due à une confusion auprès du bénéficiaire entre le retard de virement et la suspension de droit, puis à localiser le bon interlocuteur qui va le renseigner ou

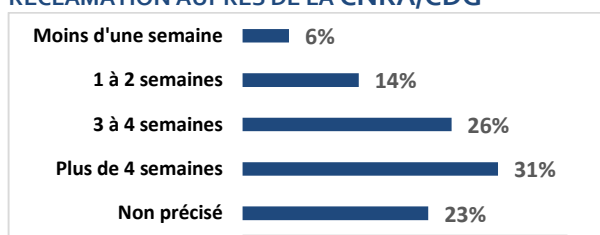
le diriger vers le service ou la personne idoine, puis une fois qu'il a été informé du motif de la suspension, il va mettre plus ou moins de temps à faire la démarche nécessaire : renouvellement de son inscription RAMEL/ AMO TADAMOUN, demande d'un certificat de scolarité

Le plus souvent, les réclamations concernant le programme DAAM sont traitées dans un délai de 3 semaines ou plus. Par ailleurs, les répondantes ayant fait une réclamation se disent, dans leur très grande majorité (82%), satisfaites du traitement de leurs réclamations.

Il arrive également que les bénéficiaires prennent contact avec l'administration au moment du traitement de leur dossier pour se renseigner sur la situation de leur demande, en particulier lorsqu'ils n'ont encore reçu aucune réponse au bout de plusieurs semaines. Les contacts se font en partie par téléphone (numéro donné par le Mkaddem ou un employé de la commune) et en partie par un déplacement à l'administration.

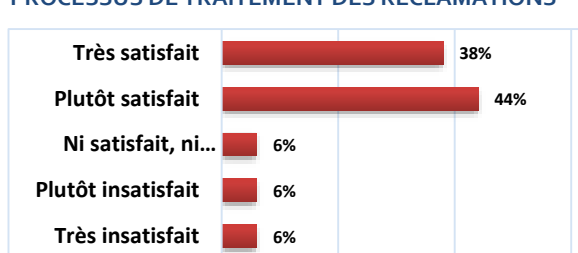
La plupart des bénéficiaires de ces aides ne les perçoivent pas vraiment comme un droit qui peut entraîner une réclamation mais plutôt comme un geste de l'ordre du caritatif dont ils se satisfont, quel que soit le montant.

FIGURE 29 : DÉLAI DE TRAITEMENT DE LA RÉCLAMATION AUPRÈS DE LA CNRA/CDG



Source : Enquête EIS

FIGURE 30 : SATISFACTION DES BÉNÉFICIAIRES DU PROCESSUS DE TRAITEMENT DES RÉCLAMATIONS



III.6.4 Mesures d'atténuation

Les mesures d'atténuation sont les suivantes :

- Concernant les aspects liés à l'identification et le ciblage, le RSU prévoit la mise en place d'un mécanisme de gestion des requêtes/plaintes permettant aux ménages de contester le score attribué et de déposer une demande de révision à l'Agence Nationale des Registre (Article 7 du décret n° 2.21.582 relatif au RSU).
- Le MSISF, le MEF et la CNRA ont préparé conjointement un nouveau manuel de procédures du programme DAAM afin de pouvoir gérer la période transitoire.
- Ouvrir la possibilité de formuler des plaintes anonymes ou au moins mettre en place les mesures permettant de garantir l'anonymat des personnes ayant formulé une plainte et les protéger des répercussions négatives qui peuvent être liées au fait de formuler une plainte.

Il convient de préciser qu'à partir de décembre 2023, le programme DAAM a été intégré dans le cadre du nouveau Régime de l'Aide Sociale Directe. Ce régime a réussi à pallier une grande partie des risques sociaux en adoptant une inscription entièrement numérisée à 100% et en

adoptant le système de ciblage RSU/RNP. Ainsi, L'octroi des droits se fonde sur la satisfaction du seuil d'éligibilité et sur un ensemble de conditions d'éligibilité vérifiées par l'organisme gestionnaire. De plus, la plateforme du Régime offre au bénéficiaire un espace dédié pour suivre sa situation, ainsi qu'un espace de réclamation en ligne, un centre d'appel ou un répondeur automatique. En outre, le paiement des aides s'effectue à 100 % par virement bancaire.

III.7 Récapitulatif des impacts, des mesures d'atténuation, calendrier et responsabilités de leur exécution

Pendant la période de préparation du projet de financement additionnel du Projet de réponse d'urgence de la Protection Sociale face à la Covid-19 (SP II) en avril 2023, les équipes du MEF en concertation avec les parties prenantes ont préparé la matrice ci-dessous qui reprend les différents risques et leurs mesures d'atténuation qui ont été mises en œuvre dès avril 2023. Il convient de noter que dans le cadre du régime de l'Aide Sociale directes, les droits acquis des femmes veuves en situation de précarité ayant des enfants orphelins à charge ont été maintenus, voire améliorés, et ce en se basant sur le dispositif de ciblage RNP/RSU. Ledit régime inclut également les mesures d'atténuation ci-dessous :

Risques et impacts	Évaluation	Actions d'atténuation	Responsable	Date mise en œuvre
Exclusion des bénéficiaires du programme de personnes éligibles	Des ménages que le programme devrait cibler en priorité n'en bénéficient pas car ne disposant pas du seuil de l'éligibilité à l'AMO-TADAMON. Des bénéficiaires éligibles ne Non-notification des suspensions de paiements pour différents motifs (besoin de renouvellement d'inscription RAMED/ AMO TADAMOUN, demande d'un certificat de scolarité',etc..)	L'amélioration et la digitalisation de la gestion du programme DAAM. L'adoption du RSU dans le processus d'identification et de ciblage de l'AMO-TADAMON. L'adoption du décret n° 2-22-632 permettant aux veuves non-disposant du seuil d'éligibilité de bénéficier du programme DAAM portant mesures provisoires relatives à l'éligibilité à l'aide directe aux veuves en situation de précarité ayant des enfants orphelins à charge. Le RNP/RSU a été adopté par le Régime de l'Aide Sociale Directe lancé le 02 décembre 2023. Mise en œuvre et suivi du mécanisme de gestion des plaintes. Notification immédiate de la suspension de paiement et du motif	MI (Gestionnaire du RSU et RNP, responsable inscription à l'AMO TADAMON) MSISF CNRA	Généralisation de l'inscription RNP/RSU au niveau national à partir du janvier 2023 Fixation du seuil d'éligibilité à l'AMO TADAMON en novembre 2022 Publication du décret n° 2-22-632 permettant la gestion de cette phase transitoire en avril 2023 ; Adoption du RNP/RSU comme porté d'entrée unique pour le bénéfice du régime ASD dans le cadre de la continuité avec le programme DAAM.
Modalités de paiement	Difficulté d'accès aux transferts dans les zones rurales enclavées (poste), déplacement parfois difficile aux locaux de la poste, attente de longue durée dans la file d'attente.	La digitalisation du processus d'inscription et de récupération des TMs. La totalité des bénéficiaires du programme DAAM a un compte bancaire.	MSISF/MI/MEF/CNRA	Publication d'un texte réglementaire instituant l'obligation d'avoir un compte bancaire pour bénéficier du régime de l'Aide Sociale Directe (décembre 2023).
Personnes vulnérables	Les catégories vulnérables (ménages souffrant de pauvreté extrême, chefs de ménage en situation de handicap ou gravement malade, ménage habitant les zones enclavées) ne bénéficient pas du programme car ils ne répondent pas aux critères d'éligibilité actuels.	Prévoir une assistance spécifique aux catégories vulnérables ; Digitalisation des procédures pour faciliter l'accès des personnes enclavées à l'AMO TADAMON/ DAAM ; Mise en place de 1.630 Centres de services aux citoyens (CSC) pour assurer efficacement l'opération d'enrôlement des personnes RSU / RNP. Le programmes DAAM couvre les enfants des bénéficiaires en situation de handicap sans limite d'âge ; Conception et le déploiement d'un système d'évaluation du handicap qui est une composante de la vision sectorielle du MSISF ;	MI MSISF MEF	Ouverture des CSCs en décembre 2022 Déploiement du Régime de l'ASD en décembre 2023. Prévoir un supplément pour le handicap dans le cadre du régime de l'Aide Sociale Directe ;

Risques et impacts	Évaluation	Actions d'atténuation	Responsable	Date mise en œuvre
		Opérationnalisation du Régime de l'Aide Sociale Directe permettant de faire bénéficier à 60 % de la population ne bénéficiant pas actuellement des allocations familiales selon la réglementation en vigueur.		Montants de l'Aide Sociale Directe en augmentation progressive jusqu'en 2026 ;
Engagement des parties prenantes	Exclusion ou accès limité des personnes vulnérables (analphabètes, ménages habitant dans les zones enclavées) aux informations divulguées par le Programme.	Diversification des canaux de communications avec les bénéficiaires (Centre d'appel, Réseaux sociaux, audiovisuel, les autorités locales) ; Mobilisation de la société civile dans l'inscription des femmes veuves dans le RNP et RSU ; Déploiement d'une large campagne de communication sur le Régime de l'ASD portant sur les aspects pratiques relatifs aux transferts monétaires, sur les objectifs du programme et le rôle des parents dans leur atteinte. Diffusion du mécanisme de gestion des plaintes (campagne de communication et à travers la mobilisation de la société civile)	MSISF/MI/MEF CNRA/ Chefferie du gouvernement	Réforme du programme lors de la mise en œuvre des ASD à partir du mois de décembre 2023. Incitation des femmes veuves bénéficiaires du programme DAAM à l'inscription au RSU et au programme de l'Aide Sociale Directe à travers des SMS et des courriers ainsi que par le biais de la communication interpersonnel.
Système de gestion des plaintes	Les systèmes de gestion des plaintes relatives présentent plusieurs écarts par rapport aux normes de la NES10 : – accessibilité limité ; – thèmes objet de possibles plaintes limitées – traitement exclusivement administratif des plaintes et sans possibilité de recours	Cette procédure fait l'objet d'un contrôle interne permanent et d'une actualisation régulière en fonction des modifications apportées. Elle est déclenchée par la réception d'une réclamation via les canaux suivants : • Par téléphone via le Centre d'appel (se référer au contrat de service avec le Centre d'Appel), • Par visites aux espaces d'accueil de la Branche Prévoyance de la CDG sises à Rabat, Casablanca, Jerada, et Laâyoune (données des visites enregistrées au niveau du système gestionnaire de la file d'attente QMATIC), • Par courrier transmis à l'adresse de la CNRA, • Via le site Web de la CNRA, • Via l'application SMART CNRA au niveau du compte bénéficiaire,	Ministère de l'Intérieur Ministère de solidarité de l'Insertion Sociale et de la Famille CNRA	Généralisation des RNP et RSU à partir du janvier 2023. Lancement de procédure de réclamation, à travers les différents canaux, à partir du mois de mars 2023.

Risques et impacts	Évaluation	Actions d'atténuation	Responsable	Date mise en œuvre
		Via tout autre outil digital mis à la disposition des bénéficiaires des diverses prestations de Solidarité et Allocations.		
Communication discontinuée et risque de violences (physiques, morales, etc.)	Les différents obstacles cités plus haut peuvent induire des risques de violences à l'encontre des travailleurs et des bénéficiaires. Ceci peut s'intensifier en l'absence d'une communication développée sur le sujet.	Digitalisation de l'inscription, des systèmes de paiement et du processus de réclamation pour les programmes de transferts monétaires ; Sessions de sensibilisation sur la violence basée sur le genre et vulgarisation du processus de réclamation.	MI/MSISF/ CNRA/ MEF	Déploiement du Régime de l'ASD en décembre 2023 dont tous les processus sont complètement digitalisés dès l'inscriptions jusqu'au paiement des prestations ainsi que les réclamations.

III.8 Analyse de l'applicabilité des principales normes du CES au Projet et mesures prises en vue de la conformité

NES	Dispositions pertinentes par rapport au Projet	Analyse de l'applicabilité au Projet et mesures prises
NES n° 1 : Évaluation et gestion des risques et effets E&S	Conformément aux exigences de cette norme, l'emprunteur est tenu d'évaluer, gérer et surveiller les risques et les impacts environnementaux et sociaux sur l'ensemble de la durée de vie du projet. Ceci vise à satisfaire aux exigences des NES de manière jugée acceptable par la banque.	La NES numéro 1 décrit en détail l'approche, le contenu et les instruments d'évaluation environnementale et sociale. Elle est donc applicable à toutes les phases du projet, en particulier lors de sa conception et de l'évaluation de sa faisabilité. C'est dans ce contexte que s'inscrit la présente Étude d'Impact Social (EIS).
	Lorsqu'un projet est soumis à la Banque pour financement, les deux parties examinent s'il convient d'utiliser tout ou partie du CES de l'Emprunteur durant l'évaluation, la préparation et la mise en œuvre dudit projet. Une telle démarche peut être proposée lorsqu'elle est susceptible de prendre en compte les risques et effets du projet et permet à ce dernier de réaliser des objectifs substantiellement cohérents avec les NES.	Ce rapport contient une analyse préalable des risques et impacts E&S potentiels, de la classification du risque E&S du Projet et des NES qui s'appliquent aux activités envisagées.

	L'emprunteur élaborera et exécutera un Plan d'Engagement Environnemental et Social (PEES) détaillant les mesures et actions requises pour assurer la conformité du projet avec les Cadres Environnementaux et Sociaux (CES) sur une période spécifiée. Le PEES sera élaboré en concertation avec la Banque et sera intégré à l'accord juridique. La version préliminaire du PEES sera diffusée dès que possible avant l'évaluation du projet.	La dernière version du PEES (Environmental and Social Commitment Plan) a été publiée en Mai 2023 comme suite à l'examen E&S préalable mentionné ci-dessus. Ledit PEES pourrait être mis à jour à l'issue de la présente EIS. La partie D (Environmental and Social Standards) de la Section I de l'Annexe II (Project Execution) de l'Accord de prêt (signé le 30 octobre 2023 et mis en œuvre le 08 janvier 2024) exige du Bénéficiaire de veiller à ce que le Projet soit mis en œuvre conformément à ce PEES, d'une manière acceptable pour la Banque.
	Les emprunteurs doivent assurer le suivi de la performance E&S du projet et la diffusion des informations y relatives. Les activités de suivi et d'établissement de rapports servent de base au contrôle de la performance du projet et à la vérification de la conformité au PEES et aux dispositions des NES.	Le PEES exige la préparation et la soumission à la Banque des rapports de suivi réguliers sur la performance du projet, y compris, mais sans s'y limiter, la mise en œuvre du PEES, l'état de préparation et la mise en œuvre des instruments E&S requis dans le cadre du PEES, les activités d'engagement des parties prenantes et le fonctionnement du ou des mécanismes de règlement des griefs. Dans la présente EIS, Un plan de suivi a été proposé et doit faire l'objet d'un rapport semestriel. Il est proposé que le reporting du Projet soit élaboré sur la base du plan de suivi proposé par la présente EIS.
NES n° 2 : Emploi et conditions de travail	Élaborer et mettre en œuvre des procédures écrites de gestion de la main d'œuvre qui s'appliquent au Projet. Ces procédures décriront la manière dont les travailleurs du Projet seront gérés, conformément aux prescriptions du droit national et de la présente NES. Un mécanisme de règlement des griefs sera mis en place pour tous les travailleurs directs et les travailleurs sous contrat (et, le cas échéant, leurs organisations) afin de faire part de leurs préoccupations. Appliquer au projet toutes les mesures de santé et de sécurité au travail pertinentes, conformément aux lois, réglementations et meilleures pratiques en vigueur.	Cette Norme est applicable au Projet, notamment en ce qui concerne les personnes et les sociétés qui seront contractés dans le cadre des formations, de renforcement des capacités, de réalisation d'études, etc. Le PEES dans sa version actuelle exige à ce qu'un code de conduite soit inclus dans chaque contrat et que des séances de sensibilisation soient organisées au profit des travailleurs. Bien que les risques soient minimes compte-tenu de la nature des activités du Projet, des mesures additionnelles ont été proposés dans le PMPP élaboré à l'issue de cette EIS. Il s'agit par exemple d'intégrer, dans les contrats signés dans le cadre du Projet, des dispositions relatives la lutte contre les risques de violence envers les travailleurs du Projet, de VBG, d'EAS et d'HS et la disponibilité d'un mécanisme de gestion des réclamations des travailleurs.
NES n° 3 : Utilisation rationnelle des ressources et prévention et gestion de la pollution	Selon cette norme, l'emprunteur a l'obligation d'examiner les conditions ambiantes et d'appliquer des mesures d'utilisation rationnelle des ressources et de prévention de la pollution, lorsque cela est techniquement et financièrement possible selon le principe de hiérarchie d'atténuation. Ces mesures seront proportionnées aux risques et effets associés au projet et conformes aux BPISA concerné.	La présente Norme n'est pas applicable, étant donné la nature des activités du projet, où ces enjeux seront minimes. Dans le contexte de cette Étude d'Impact \ Social (EIS), des mesures ont été proposées pour numériser les modes de paiement. Cette initiative vise à faciliter les inscriptions, les paiements et les réclamations en ligne, contribuant ainsi à réduire l'empreinte environnementale.

NES n° 4 : Santé et sécurité des populations	Elle traite des risques et des impacts sur la sécurité, la sûreté et la santé des communautés affectées par le projet, ainsi que de la responsabilité respective des Emprunteurs de réduire ou atténuer ces risques et ces impacts, en portant une attention particulière aux groupes qui, en raison de leur situation particulière, peuvent être vulnérables.	Cette Norme n'est pas applicable au Projet. Il n'y aura pas de risques ou d'impacts sur les communautés locales car : aucune activité de construction ou de développement d'infrastructures n'est envisagée dans le cadre du Projet ; Le Projet ne financera aucune activité impliquant la modification ou la création de nouvelles politiques ou réglementations ;
NES n° 5 : Acquisition de terres, restrictions à l'utilisation de terres, et réinstallation involontaire	La norme a pour principe de base que la réinstallation involontaire doit être évitée. Lorsque la réinstallation involontaire est inévitable, elle doit être limitée, et des mesures appropriées pour minimiser les impacts négatifs sur les personnes déplacées (et les communautés hôtes qui accueillent les personnes déplacées), doivent être soigneusement planifiées et mises en œuvre.	Cette Norme n'est pas applicable au Projet car le projet n'implique aucun achat ni acquisitions des terres
NES n° 6 : Préservation de la biodiversité, habitat naturel et ressources forestières	Elle reconnaît que la protection et la conservation de la biodiversité, et la gestion durable des ressources naturelles vivantes, revêtent une importance capitale pour le développement durable. Elle reconnaît également l'importance de la conservation des fonctions écologiques clés des habitats, notamment les forêts, et la biodiversité qu'ils abritent.	Cette Norme n'est pas applicable à ce projet, car il n'implique aucune exploitation des ressources forestières ni de construction susceptible d'affecter la biodiversité et l'habitat naturel des espèces
NES n° 7 : Peuples autochtones / Communautés locales traditionnelles d'Afrique subsaharienne historiquement défavorisées	L'expression « Peuples autochtones/Communautés locales traditionnelles d'Afrique subsaharienne historiquement défavorisées » (ou tout autre nom qui leur serait donné au niveau national) est utilisée dans un sens générique pour désigner exclusivement un groupe social et culturel distinct.	Cette Norme n'est pas applicable au Projet car aucune communauté répondant aux critères suivants : groupes sociaux avec des identités différentes de celles des groupes dominants au sein des sociétés nationales/ langues, cultures, religions, croyances spirituelles et institutions pouvant être menacées, n'existe au Maroc.
NES n° 8 : Patrimoine culturel	Le champ d'application de la présente NES est déterminé durant l'évaluation environnementale et sociale décrite dans la NES no 1.	Norme non applicable
NES n° 9 : Intermédiaires financiers	Cette NES s'applique aux intermédiaires financiers qui reçoivent un appui financier de la Banque.	Cette Norme n'est pas applicable au Projet, car il n'y a pas d'intermédiaires financiers impliqués dans le financement du Projet.
NES n° 10 : Mobilisation des parties prenantes et information	Cette NES reconnaît l'importance d'une collaboration ouverte et transparente entre l'Emprunteur et les parties prenantes du projet, élément essentiel des bonnes pratiques internationales. La mobilisation effective des parties prenantes peut améliorer la durabilité environnementale et sociale des projets, renforcer l'adhésion aux projets, et contribuer sensiblement à une conception et une mise en œuvre réussies du projet. C'est un processus inclusif mené tout au long du cycle de vie du projet.	Cette norme est applicable au Projet. • Un PMPP a été élaboré et publié dans le cadre du Projet ; • Un chapitre « Mobilisation des Parties Prenantes » est intégré à la présente EIS sur la base de ce PMPP préalablement établi Le mécanisme de règlement des griefs proposé dans le PMPP a été repris dans la présente EIS.

