

**ROYAUME DU MAROC**  
**MINISTERE DE L'INTERIEUR**

---

**PROJET D'IDENTIFICATION ET DE CIBLAGE POUR LA PROTECTION SOCIALE II**

**PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES**

**Version 1**

**Octobre 2024**

## Table des matières

Table des matières .....	2
Liste des illustrations .....	3
Abréviations.....	4
I - Contexte .....	5
II- Description du Project .....	6
Composante 1 : Renforcement et extension de la couverture du RNP et opérationnalisation de l'ANR .....	6
Composante 2 : Extension et amélioration du RSU.....	7
Composante 3 : Gestion de projet, renforcement des capacités, et suivi et l'évaluation.....	7
III - Risques environnementaux et sociaux associés au projet.....	8
IV- Objectifs du PMPP .....	10
IV.1 - Identification des parties prenantes .....	10
IV.2 - Principes de définition et de classification des parties prenantes.....	10
IV.3 - Groupes des parties prenantes .....	10
IV.4- Cartographie des parties prenantes.....	13
V- Méthodologie de mobilisation des parties prenantes.....	16
V.1 - Objectifs et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes .....	16
V.2 - Stratégie proposée et diffusion des informations.....	16
V.3- Outils et méthodes de diffusion de l'information .....	17
VI- Programme de mobilisation des parties prenantes .....	20
VI.1 - Registre national de la population (RNP).....	20
VI.2 - Registre social unifié (RSU).....	21
VII - Communication sur le dispositif RNP/RSU avec les parties prenantes .....	22
VII.1 - Opérations de communication .....	22
VII.2 - Plan de communication avec les utilisateurs des registres RNP/RSU .....	22
VII.3 - Plan de mobilisation.....	24
VII.4 - Activités de mobilisation sociale .....	24
VII.5 - Ressources.....	24
VIII - Mécanismes de gestion des plaintes .....	25
VIII.1 - Le registre national de la population .....	25
VIII.2 - Le registre social unifié .....	26
IX - Suivi et rapports .....	29

## Liste des illustrations

Tableau 1 - Principaux risques identifiés et gérés en 2023.....	9
Tableau 2 - Cartographie des parties prenantes .....	15
Tableau 3 - Activités pour la mobilisation des parties prenantes .....	19
Tableau 4 - Calendrier de généralisation du RNP.....	20
Tableau 5 - Calendrier de généralisation du RSU.....	21
Tableau 6 - Guide d'informations sur le suivi de la mise en œuvre du PMPP .....	31
Figure 1 - Axes principaux de la stratégie de communication.....	23
Figure 2 - Workflow de traitement des réclamations du RNP .....	26
Figure 3 - Ecran de dépôt de demande de réclamation sur le portail RSU (mode online).....	27
Figure 4 - Ecran de dépôt de demande de réclamation sur le portail RSU (mode offline).....	28

## Abréviations

AF	Allocations Familiales
AMO-TADAMON	Assurance Maladie Obligatoire pour les personnes ne pouvant s'acquitter des cotisations à l'AMO
ANR	Agence Nationale des Registres
ASD	Aide Sociale Directe
BAM	Bank Al Maghreb
BM	Banque Mondiale
CBP	Condition Basée sur la Performance
CIP	Comité Interministériel de Pilotage
CSC	Centre de Service aux Citoyens
DAAM	Programme d'aide directe aux veuves en situation de précarité ayant des enfants orphelins à charge
GF	Gestion financière
HCP	Haut-Commissariat au Plan
IDCS	Identifiant Digital Civil et Social
IGAT	Inspection Générale de l'Administration Territoriale

## I - Contexte

Le Projet d'identification et de ciblage pour la protection sociale II (PICPPS II) a pour objectif de développement (ODP) d'étendre la couverture de l'identifiant digital civil et social (IDCS) émis par le Registre National de la Population (RNP) pour la population marocaine et les résidents étrangers et de consolider l'inclusion du RNP et du RSU, notamment dans les zones rurales enclavées afin d'améliorer le ciblage des programmes de protection sociale à travers le registre social unifié (RSU) . Cet objectif traduit la volonté de l'Etat à consolider l'inclusion sociale par l'amélioration des conditions de vie, des capacités et de la dignité des personnes et des familles, en particulier les segments de population défavorisés.

Ce nouveau projet capitalise sur les résultats du premier projet d'identification et de ciblage pour la protection sociale (PICPPS I) approuvé par le Conseil d'Administration de la BM le 10 mars 2017. Aucun changement majeur sur l'ODP et sur les composantes du projet n'a été identifié.

La durée de mise en œuvre proposée pour ce projet est de quatre ans, à compter du 30 novembre 2024 – date d'approbation prévisionnelle du nouveau projet par le Conseil d'Administration de la BM, pour un montant du nouveau prêt estimé à 60 millions de dollars, sur la base des activités courantes à achever et de nouvelles activités pré-identifiées. Le projet comprend 3 composantes clés, à savoir :

- Composante 1 : Renforcement et extension du RNP et opérationnalisation de l'ANR.
- Composante 2 : Extension et amélioration du RSU.
- Composante 3 : Gestion de projet, renforcement des capacités, et suivi et l'évaluation.

L'UGP existante au sein du ministère de l'intérieur (MI) continuera à gérer les aspects techniques et de gestion financière de ce projet et jouera un rôle central dans la supervision globale de toutes les activités. Le ministère de l'économie et des finances (MEF) sera responsable du suivi financier du projet.

En outre, les organismes partenaires, constitués des ministères et des agences impliqués dans l'implémentation des activités spécifiques, joueront un rôle essentiel dans leur mise en œuvre. A cette fin, un accord a été convenu pour associer les différentes parties prenantes au projet dès la phase de préparation.

Les textes juridiques clés sont en place, notamment avec la loi n° 72-18 relative au dispositif de ciblage des bénéficiaires des programmes d'appui social et portant création de l'ANR, le décret n° 2-21-582 du 28 juillet 2021 relatif au dispositif de ciblage des bénéficiaires des programmes d'appui social en ce qui concerne le RSU, le décret no. 2.21.473 du 26 juillet 2021 relatif au dispositif de ciblage des bénéficiaires des programmes d'appui social en ce qui concerne le RNP et le décret no. 2.20.792 du 30 avril 2021 relatif au dispositif de ciblage des bénéficiaires des programmes d'appui social en ce qui concerne l'ANR.

Adopté également en 2023, le décret n° 2-22-632 du 27 avril 2023, 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, conforme à la loi 72-18, le projet de loi 60-22 relatif à l'assurance maladie obligatoire des personnes ayant la capacité de payer les cotisations et le projet 58-23 relatif aux aides sociales directes.

Le MI a mis en œuvre, en fin 2022, une stratégie d'accélération de la généralisation du dispositif RNP/RSU afin de s'aligner avec le calendrier d'implémentation de la réforme de la protection sociale. Les efforts déployés durant cette année-là ont permis d'avancer plus rapidement sur l'enregistrement des citoyens et des étrangers résidents au Maroc au RNP. Ainsi, au 31 décembre 2023 près de la moitié de la population résidente au Maroc s'est enregistrée au RNP et dispose d'un IDCS et plus de 4 millions de ménages se sont enregistrés au RSU.

Le nouveau programme d'assurance maladie obligatoire non contributive (AMO-TADAMON), le programme des bourses universitaires (MINHATY) et plus récemment le programme d'aide sociale directe (ASD) et le Régime de l'Assurance Maladie Obligatoire des Personnes Capables de Payer les Cotisation AMO Achamil) utilisent désormais le RSU pour le ciblage des bénéficiaires.

L'agence nationale des registres (ANR) reste toujours à opérationnaliser et à lui transférer ses compétences actuellement sous la responsabilité du MI.

## **II- Description du Project**

L'objectif de développement du projet (ODP) est d'étendre la couverture de l'Identifiant Digital Civil et Social (IDCS) à la population marocaine et aux résidents étrangers, et consolider l'inclusion du RNP et du RSU, notamment dans les zones rurales enclavées pour améliorer le ciblage des programmes de protection sociale au Maroc.

La réalisation de l'ODP est mesurée par trois indicateurs de développement de projet (IDP) :

1. La population pour laquelle un IDCS a été attribué (dont 50% sont des femmes) ;
2. Personnes en situation de handicap (PSH) pour lesquelles un IDCS a été attribué ;
3. Les bénéficiaires des programmes de protection sociale :
  - a. Nombre d'individus enregistrés dans le RSU avec un score mis à jour ;
  - b. Nombre de bénéficiaires des programmes de protection sociale avec des informations sur les aides reçues mises à jour dans le RSU.

### **Composante 1 : Renforcement et extension de la couverture du RNP et opérationnalisation de l'ANR**

Le déploiement du RNP a déjà réalisé des progrès notables. Au 31 décembre 2023, plus de 18.4 millions d'individus étaient enrôlés au RNP. L'objectif du nouveau financement est de renforcer la couverture du RNP pour permettre l'inclusion de l'ensemble des segments de la population éligibles aux programmes de protection sociale de l'Etat, et d'accompagner son évolution sur les plans technique et de suivi et évaluation de processus.

Il est ainsi proposé de transférer ou de renouveler certains contrats en cours du projet PICPPS I, notamment pour assurer la maintenance et l'évolution du système d'information du RNP durant les prochaines années. Il est également possible de lancer de nouveaux contrats pour répondre aux nouveaux besoins du MI liés à l'utilisation du RNP par les programmes de protection sociale. Le projet appuiera également l'opérationnalisation de l'ANR.

Cette composante appuiera à travers des conditions basées sur la performance (CBP), l'amélioration de la couverture, l'efficacité et l'utilisation du RNP. Les activités déployées par le MI permettront d'améliorer l'identification des populations vulnérables notamment les individus résidents dans les zones rurales.

## **Composante 2 : Extension et amélioration du RSU**

Le système d'information du RSU permet l'inscription efficace et rapide des ménages dans le RSU grâce à un processus automatisé de fiabilisation directe des informations déclarées par le chef de ménage, avec plus de 30 bases de données administratives via la plateforme d'interopérabilité gouvernementale.

Au 31 décembre 2023, le RSU comptait 4.1 millions de ménages, soit 40 % de la population marocaine. Cette performance significative souligne l'importance de consolider ces avancées, et d'adapter le système pour relever les défis liés à la généralisation de la protection sociale et de l'inclusion sociale.

L'accent a été mis sur les aspects tels qu'en termes d'amélioration continue du ciblage (formule de scoring basée sur de nouvelles enquêtes de consommation et des fichiers administratifs), fiabilisation automatisée des données, gestion des risques notamment la détection des erreurs et la prévention de fraude. Des activités relatives à la maintenance et l'évolution du système d'information du RSU), ainsi que la mise en place d'un système de gestion des cas (case management) ont été identifiées.

Cette composante appuiera également à travers des conditions basées sur la performance (CBP), l'extension de la couverture du RSU et le renforcement de son système de ciblage. L'objectif du MI est de maintenir un système évolutif et adaptatif capable d'identifier et cibler avec efficacité les individus et les ménages vulnérables impactés par les chocs économiques, climatiques et de la vie.

## **Composante 3 : Gestion de projet, renforcement des capacités, et suivi et l'évaluation**

La troisième composante vise à assurer un accompagnement global pour la gestion du projet, le soutien à l'opérationnalisation de l'ANR, ainsi que le renforcement du système de suivi et d'évaluation en se basant sur le big data et la business intelligence.

Ces activités permettront de renforcer les capacités institutionnelles et techniques, promouvoir l'innovation par l'utilisation de technologies avancées, et assurer un suivi et une évaluation rigoureux des progrès réalisés.

### III - Risques environnementaux et sociaux associés au projet

Risques	Description du risque	Composante/Activité concernée	Actions de mitigation
Exclusion due au manque d'information	Appréhension de certaines personnes à s'inscrire au RNP/RSU à cause d'incompréhensions, rumeurs infondées ou interférences avec la communication des gestionnaires de programmes sociaux.	Composante 1  Composante 2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Campagne de communication grand public engagée par le MI depuis 2023 pour clarifier les incompréhensions.</li> <li>2. Développement de support de communication sur l'intérêt du RNP/RSU.</li> <li>3. Déploiement différents canaux d'inscription au RSU avec zéro papier ainsi que 1 630 Centre de services aux citoyens.</li> <li>4. Relations presse et mobilisation de leaders d'opinion et influenceurs.</li> <li>5. Coordination de la communication avec les gestionnaires des programmes sociaux.</li> <li>6. Veille sur les réseaux sociaux et à travers des relais sur le terrain pour identifier d'une manière proactive les défis rencontrés par la population et les messages véhiculés</li> </ol>
Absence de mise à disposition d'informations et de consultations avec les parties prenantes.	Manque de prise en compte et compréhension des différents parties prenantes du projet	Composante 1  Composante 2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Etudes et travaux techniques destinés aux décideurs politiques réalisés par comités techniques au titre de chaque composante regroupant toutes les parties prenantes concernées</li> <li>2. Etudes d'évaluation de l'efficacité des PMT et des séances d'arbitrage et de communication seront organisées avec les parties prenantes autres que gouvernementales.</li> <li>3. À l'approbation de la loi-cadre n° 09.21 du 09 Chabane 1442 (23 mars 2021) relative à la protection sociale, portant établissement des règles de conduite et de gouvernance du programme d'appui social, il a été procédé à la mise en place d'une Commission Interministérielle de Pilotage du Programme d'appui social de l'État, dont relèvent quatre Commissions Thématiques Interministérielles.</li> </ol>



<b>Risques</b>	<b>Description du risque</b>	<b>Composante/Activité concernée</b>	<b>Actions de mitigation</b>
Risques techniques	Baisse de performance technique à cause la montée en charge du dispositif RNP/RSU.	Composante 1 Composante 2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Augmentation de la capacité technique de la plateforme RNP/RSU en termes de mémoire et stockage</li> <li>2. Upgrade des versions de logiciels</li> <li>3. - Surveillance continue de la performance technique de la plateforme par l'équipe des opérations de technologie.</li> </ol>
	Délai d'attente élevée pour l'enrôlement au RNP et RSU dans les zones à forte densité des populations cibles des programmes sociaux prioritaires.	Composante 1 Composante 2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Anticipation du risque et évaluation de la capacité adéquate à mettre en place le dispositif.</li> <li>2. Dotation des CSC de kits supplémentaires et extension des horaires de travail à chaque fois que nécessaire.</li> <li>3. Prise de RdV pour l'enrôlement au RNP</li> <li>4. L'inscription au RSU par le portail en ligne.</li> </ol>
Exclusion de certaines zones rurales	L'existence de zones non couvertes par Internet mobile empêche les résidents de ces zones de profiter pleinement des portails publics RNP, RSU et ceux des programmes sociaux (AMO-Tadamon, DAAM et Tayssir remplacer par ASD).	Composante 1 Composante 2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Équipement des CSC dans les zones blanches de stations de connexion par satellite (VSAT) pour offrir l'accès Internet aux citoyens dans ces centres et l'équipement de ces centres de tablettes pour accomplir les formalités d'inscription au RSU avec l'assistance de personnel du CSC.</li> <li>2. Ouverture de droit d'enregistrement au RNP/RSU tout au long de l'année.</li> <li>3. Déploiement de près de 200 unités mobiles.</li> <li>4. Actions conjointes avec d'autres Ministères (notamment le ministère de Solidarité) pour assurer l'enrôlement des populations les plus vulnérables.</li> </ol>
Risques relatifs à la protection des données personnelles des citoyens	Risque de divulgation ou usage non conforme des données personnelles des citoyens	Composante 1 Composante 2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conformité avec la loi 09-08 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements des données à caractère personnel.</li> <li>2. Echange de données sécurisées dans le cadre de Gateway gouvernementale.</li> <li>3. Privacy-by-design dans les SI du RNP/RSU.</li> </ol>

Tableau 1 - Principaux risques identifiés et gérés en 2023

## **IV- Objectifs du PMPP**

L'objectif principal du plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) est de définir un programme de mobilisation des parties prenantes, y compris de publication des informations et de consultations, lorsque pertinent, tout au long du cycle de vie du projet. Il décrit succinctement la façon dont l'UGP communiquera avec les parties prenantes et inclut un mécanisme par lequel les populations peuvent exprimer leurs préoccupations, donner leur avis ou déposer des plaintes concernant le projet et toute activité y relative.

La participation des populations est essentielle à la réussite du projet, notamment les ménages les plus vulnérables, afin d'assurer une collaboration harmonieuse entre le personnel du projet et les communautés locales, et de minimiser et d'atténuer les risques environnementaux et sociaux associés aux activités du projet proposé.

### **IV.1 - Identification des parties prenantes**

L'objet de cette section est d'identifier et de décrire

- Les parties prenantes du projet pour l'identification de leurs besoins en information et en consultation ;
- La stratégie et les actions d'engagement à entreprendre par le projet à leur égard à chacune des étapes de son cycle de vie.

### **IV.2 - Principes de définition et de classification des parties prenantes**

Selon la NES N°10 de la Banque mondiale, relative à la mobilisation des parties prenantes et à l'information, le terme « partie prenante » désigne les individus ou les groupes qui sont ou pourraient être touchés par le projet (les parties affectées par le projet) et ceux qui peuvent avoir un intérêt dans le projet (les autres parties concernées).

En conformité avec la définition donnée par la NES N°10 des parties prenantes mentionnées ci-dessus, les parties prenantes du projet constituées d'individus, de groupes d'individus et d'entités ou d'organisation sont classées en trois catégories principales :

1. Les « parties affectées par le projet »,
2. Les groupes vulnérables, et
3. Les « autres parties intéressées par le projet ».

### **IV.3 - Groupes des parties prenantes**

Parties prenantes affectées : Désignent les personnes, groupes et autres entités qui sont directement influencés, réellement ou potentiellement, par le projet et/ou qui ont été identifiés comme les plus susceptibles de subir des changements liés au projet, et qui doivent être étroitement impliqués dans l'identification des impacts et de leur importance, ainsi que dans la prise de décision sur les mesures d'atténuation et de gestion. Les parties prenantes susceptibles d'être directement affectées par le projet se composent de :

1. Bénéficiaires et population cible du programme d'assurance maladie obligatoire ;
2. Bénéficiaires et population cible du programme d'aide sociale directe (transferts monétaires) ;

3. Personnes en situation de handicap ;
4. Futurs étudiants de l'enseignement supérieur ;
5. Enfants scolarisés ;
6. En général, les personnes en situation de précarité extrême et/ou de difficultés spécifiques (orphelins, personnes démunies isolées, veuves, divorcées, sans domicile fixe dans la rue, etc.) ;
7. Populations cibles des autres programmes de protection sociale de l'Etat.

Parties prenantes vulnérables : Désignent les personnes qui peuvent rencontrer des difficultés pour avoir accès aux registres par rapport aux autres groupes, et qui peuvent nécessiter des efforts d'engagement spéciaux. Pour ce projet les personnes vulnérables comprennent les catégories suivantes :

1. Les enfants ;
2. Les personnes âgées ;
3. Les personnes handicapées ;
4. Les personnes en situation de précarité extrême et/ou de difficultés spécifiques (orphelins, personnes démunies vivant seules, veuves, divorcées, SDF, etc.) ;
5. Les femmes et les filles ;
6. Les personnes habitant dans les zones rurales éloignées.

Autres parties intéressées par le projet : Se réfèrent à toute personne, groupe ou entité ayant un intérêt dans le projet, que ce soit en raison de sa localisation, de ses caractéristiques ou de ses impacts, ou en raison de questions d'intérêt public. Elles peuvent inclure des organismes de régulation, des autorités publiques, des représentants du secteur privé, des membres de la communauté scientifique, des universités, des syndicats, des organisations féminines, d'autres organisations de la société civile et des groupes culturels.

Les « autres parties intéressées » comprennent des entités et des individus qui pourraient ne pas être directement touchés ou ressentir les effets du projet, mais qui sont tout de même concernés par celui-ci et ses activités, et qui manifestent leur intérêt. Ils comprennent les entités internes au ministère de l'Intérieur, les partenaires techniques, les partenaires financiers du Projet ainsi que les entités externes du MI notamment :

1. La chefferie du gouvernement ;
2. L'administration territoriale du ministère de l'intérieur ;
3. Le ministère de l'économie et des finances ;
4. Les départements ministériels ou établissements publics gestionnaires des programmes de protection sociale (CNSS, ministère de Solidarité, ministère de l'enseignement supérieur, etc.)
5. Les organismes publics ou privés permettant de fiabiliser les déclarations des ménages (les gestionnaires d'eau et d'électricité (ONEE du monde rural et autres gestionnaires RAD, etc.), les opérateurs téléphoniques, ANRT, MEF/direction générale des impôts, NARSA, MENPS, Ministère de la transition numérique/ADD, etc.) ;
6. Les banques et établissements financiers de paiement ;
7. Les entités d'études et d'évaluation (HCP, ONDH, etc.) ;

8. La société civile (associations actives dans le domaine social) ;
9. Les élus et parties politique ;
10. Médias et organes de presse ;
11. Les universités.

#### IV.4- Cartographie des parties prenantes

Enjeux	Partie Prenante	Catégorie	Rôle	Niveau d'intérêt	Niveau d'influence
Enrôlement des populations cibles des PS au RNP/RSU	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bénéficiaires et population cible des programmes AMOT, ASD, Minhaty, 1 million de cartables, PSH,</li> <li>- Bénéficiaires des autres programmes de protection sociale de l'Etat</li> <li>- En général, les personnes en situation de précarité extrême et/ou de difficultés spécifiques (orphelins, personnes démunies isolées, veuves, divorcées, sans domicile fixe, etc.) ;</li> </ul>	Bénéficiaires finaux du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- S'inscrire au RNP/RSU</li> <li>- Maintenir à jour les données socio-économiques</li> <li>- Utiliser l'outil digital pour les interactions avec l'Administration</li> </ul>	Elevé	Elevé
Mise en œuvre du projet RNP/RSU	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministère de l'intérieur / UGP et services centraux</li> </ul>	Agence d'exécution	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pilotage, coordination et mise en œuvre technique du projet</li> <li>- Accompagnement des gestionnaires de programmes de protection sociale pour l'intégration et l'utilisation du dispositif</li> <li>- Communication sur le dispositif</li> <li>- Identification/authentification des citoyens pour les programmes de PS</li> <li>- Ciblage des ménages pour les programmes de PS</li> <li>- Support technique et métiers aux entités territoriales et parties prenantes</li> <li>- Suivi-évaluation des opérations et des résultats</li> </ul>	Elevé	Elevé

<b>Enjeux</b>	<b>Partie Prenante</b>	<b>Catégorie</b>	<b>Rôle</b>	<b>Niveau d'intérêt</b>	<b>Niveau d'influence</b>
			- Prévention et détection des fraudes		
Enrôlement des citoyens	- Ministère de l'intérieur / P&P	Agence d'exécution	- Identifier et mobiliser les populations cibles des programmes sociaux - Communication sur le dispositif - Inscrire les populations cibles au RNP/RSU - Gérer les réclamations des usagers	Elevé	Elevé
Pilotage de la réforme de PS	- Chefferie du gouvernement	Gouvernance	- Piloter les aspects relatifs à la réforme de la protection sociale - Coordonner la communication relative aux programmes sociaux	Elevé	Elevé
Fiabilisation des données du RSU par échange électronique de données	- Départements ministériels, agences gouvernementales, organismes privés partenaires du MI pour le RNP/RSU	Organismes publics et privés	- Mettre en œuvre les systèmes techniques d'échanges de données automatisés avec le RSU - Vérifier la véracité et actualiser les données déclarées au RSU	Faible	Elevé
Utilisation du dispositif d'identification et de ciblage RNP/RSU	- Départements ministériels, agences gouvernementales	Gestionnaires des programmes sociaux	- Conception et mise en œuvre des programmes de protection sociale - Intégration technique avec le dispositif RNP pour l'authentification des bénéficiaires et avec le RSU pour le ciblage et le retour d'information au RSU sur les bénéficiaires - Communication sur les programmes sociaux - Traitement des réclamations des usagers	Elevé	Elevé
Fixation des seuils d'éligibilité aux	- Ministère de l'économie et des finances et ministères sectoriels	Départements	- Conception des programmes (populations cibles, conditions d'éligibilité, durées des	Elevé	Elevé

<b>Enjeux</b>	<b>Partie Prenante</b>	<b>Catégorie</b>	<b>Rôle</b>	<b>Niveau d'intérêt</b>	<b>Niveau d'influence</b>
programmes de protection sociale		ministériels	prestations, etc.) - Allocations budgétaires - Fixation des seuils d'éligibilité -		
Évaluation	- HCP - MEF	Intéressée	- Fournir les données nécessaires à l'évaluation de la formule PMT et son éventuelle amélioration  - La réalisation d'étude indépendamment d'évaluation des politiques publiques	Elevé	Elevé
	- ONDH			Moyen	
Inclusion des populations vulnérables (femmes, PSH, orphelins, personnes âgées, etc.)	- Ministère de l'intérieur - Ministère de solidarité - Ministère de la santé et de la protection sociale	Départements ministériels	- Identification et orientation des personnes vulnérables  - Amélioration de l'accessibilité aux personnes vulnérables pour l'enrôlement au RNP/RSU et PS  - Accompagnement des personnes vulnérables  - Traitement des réclamations	Elevé	Elevé
Information du public	- Société civile, - Médias y compris les organes de presse	Médias, Digital, Presse	- Communication sur les différentes composantes du projet (RSU, RNP et ASD)	Moyen	Moyen

Tableau 2 - Cartographie des parties prenantes

## **V- Méthodologie de mobilisation des parties prenantes**

L'objectif principal du plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) est de définir un programme de mobilisation des parties prenantes, y compris de publication des informations et de consultations, lorsque pertinent, tout au long du cycle de vie du projet.

### **V.1 - Objectifs et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes**

La mobilisation des parties prenantes est un processus inclusif enclenché et mené tout au long du cycle de vie du projet. Les parties prenantes du projet seront mobilisées suivant des moyens distincts et appropriés, dépendamment de leurs différents intérêts et situations, afin de satisfaire aux objectifs du « plan de mobilisation des parties prenantes » qui sont :

- a. Établir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes qui permettra de nouer et maintenir avec elles une relation constructive, en particulier avec les parties affectées par le projet;
- b. Évaluer le niveau d'intérêt et d'adhésion des parties prenantes et permettre que leurs opinions soient prises en compte dans la conception du projet ;
- c. S'assurer que les parties prenantes reçoivent en temps voulu et de manière compréhensible, accessible et appropriée l'information relative aux risques et effets environnementaux et sociaux du projet.

### **V.2 - Stratégie proposée et diffusion des informations**

Cette section décrit les principes et méthodes qui pourraient être potentiellement utilisées pour l'engagement des parties prenantes dans le contexte du projet. L'UGP va communiquer les informations suivantes aux différentes parties prenantes :

- a. L'objectif des deux registres RNP/RSU et les mécanismes d'inscription et de mise à jour des données ;
- b. Les impacts du projet sur les bénéficiaires des programmes sociaux ;
- c. Le mécanisme de gestion des plaintes (ses objectifs, les comités de gestion des plaintes installés, les modes de saisie des comités, le processus de traitement des plaintes, etc.).



### V.3- Outils et méthodes de diffusion de l'information

Le projet intègre des activités de communication suivantes pour assurer la mobilisation des parties prenantes :

Groupe de parties prenantes	Principales caractéristiques	Méthodes d'engagement (Médias, Hors-média, Autre)	Période approximative	Besoins / Attentes
<b>Bénéficiaires des programmes d'assistance sociale</b>	Ménages pauvres et vulnérables	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SMS, les médias écrits et audiovisuels, les réseaux sociaux, CSC.</li> <li>- Focus groups pour la remontée d'information</li> </ul>	Début 2025/ Tout au long de la durée du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renforcement de l'inclusion au RNP/RSU notamment dans les zones rurales enclavées</li> <li>- Proximité des services</li> <li>- Conseil et assistance sur les critères de ciblage et d'éligibilité aux programmes</li> <li>- Assistance à l'inscription, la mise à jour des données et l'accès aux prestations</li> <li>- Mécanisme de gestion de plaintes</li> <li>- Communication sur les canaux de service</li> </ul>
<b>Femmes</b>	Veuves avec des enfants à charge	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SMS, les médias écrits et audiovisuels, Focus group, les réseaux sociaux, site web, CSC</li> </ul>	Début 2025/ Tout au long de la durée du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renforcement de l'inclusion au RNP/RSU notamment dans les zones rurales enclavées</li> <li>- Proximité des services,</li> <li>- Conseil et assistance sur les critères de ciblage et d'éligibilité aux programmes</li> <li>- Réunions dédiées aux femmes,</li> <li>- Communication sur les canaux de service</li> </ul>

				Mécanisme de gestion de plaintes.
<b>Personnes analphabètes</b>	Ménages pauvres et vulnérables	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les médias audiovisuels, CSC.</li> <li>- Focus groups pour la remontée d'information</li> </ul>	<p>Début 2025/ Tout au long de la durée du projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renforcement de l'inclusion au RNP/RSU notamment dans les zones rurales enclavées</li> <li>- Proximité des services</li> <li>- Conseil et assistance sur les critères de ciblage et d'éligibilité aux programmes</li> <li>- Communication orale et adaptée</li> <li>- Communication sur les canaux d'inscription Mécanisme de gestion de plaintes.</li> </ul>
<b>Personnes en situation d'handicap</b>	Ménages pauvres et vulnérables	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SMS, les médias écrits et audiovisuels, les réseaux sociaux, site web, CSC, EPS.</li> <li>- Focus group pour la remontée d'information</li> </ul>	<p>Début 2025/ Tout au long de la durée du projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Renforcement de l'inclusion sociale notamment dans les zones rurales enclavées</li> <li>- Proximité et accessibilité,</li> <li>- Conseil et assistance sur les critères de ciblage et d'éligibilité aux programmes</li> <li>- Communication adaptée</li> <li>- Mécanisme de gestion de plaintes.</li> </ul>
<b>Entités gouvernementales</b>	Ministère et Organisme gestionnaires des programmes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réunions et Ateliers de travail,</li> <li>- Documents réglementaire et administratifs</li> </ul>	<p>Début 2025/ Tout au long de la durée du</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Coordination et collaboration sur la mise en œuvre des activités</li> <li>- Collaboration pour le pilotage et la gestion</li> </ul>

	sociaux		projet	des programmes sociaux <ul style="list-style-type: none"> <li>- Amélioration des politiques publiques grâce aux données du RNP/RSU</li> <li>- Amélioration des échanges automatisés pour la fiabilisation des données de ciblage et le partage d'information en général pour la gestion des programmes sociaux</li> </ul>
<b>NGOs</b>	Représentant les bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Site web des programmes, emails, consultations</li> </ul>	Début 2025/ Tout au long de la durée du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Information sur l'envergure, les orientations et les composantes du projet.</li> </ul>
<b>Médias</b>	Journaux, radios, TV	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Site web, emails, les réseaux sociaux</li> <li>- Plus de 30 réunions de présentation et de briefing ont été organisées</li> </ul>	Début 2025/ Tout au long de la durée du projet	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fournir, dans les temps impartis, un accès à des informations claires sur le projet,</li> <li>- Collaborer pour disséminer les informations sur le projet.</li> </ul>

Tableau 3 - Activités pour la mobilisation des parties prenantes

## VI- Programme de mobilisation des parties prenantes

Le MI a lancé l'inscription au RNP/RSU selon une approche progressive en démarrant par une phase pilote, en étroite collaboration avec les différentes parties prenantes. Les activités d'engagement et d'implication conduites à ce jour sont les suivantes :

### VI.1 - Registre national de la population (RNP)

Lancement de RNP dans la région pilote : Le pilote lancé à Rabat (à partir du 23 décembre 2021) et Kénitra (à partir du 14 janvier 2022) a permis de tester le système développé et d'analyser les retours de terrain afin de prendre les mesures nécessaires lors de la phase de généralisation.

Généralisation du déploiement du RNP : A la lumière des résultats de la phase pilote, le Ministère a annoncé dans le bulletin officiel la généralisation du RNP en application de la loi n°72-18 relative au système de ciblage des bénéficiaires des programmes d'aide sociale et portant création de l'Agence nationale des registres, selon l'ordre suivant :

Région	Date de déploiement	Source
Rabat-Kénitra	27 octobre 2022	Décision 2794.22 publiée au BO no. 7138 du 27 octobre 2022
Tanger-Tétouan-Al Hoceima	3 novembre 2022	Décision 2795.22 publiée au BO no. 7140 du 3 novembre 2022
Fès-Meknès	10 novembre 2022	Décision 2796.22 publiée au BO no. 7140 du 3 novembre 2022
Casablanca-Settat	17 novembre 2022	Décision 3183.22 publiée au BO no. 7144 du 17 novembre 2022
Béni Mellal-Kénitra	21 novembre 2022	
Marrakech Safi	7 décembre	Décision 3116.22 publiée au BO no. 7149 du 2 décembre 2022
Oriental et Souss Massa	15 décembre 2022	Décision 3410.22 publiée au BO no. 7152 du 15 décembre 2022
Draâ Tafilalet	22 décembre 2022	
Guelmim Oued Noun	23 décembre 2022	
Laâyoune- Sakia Elhamra	28 décembre 2022	
Dakhla Oued Eddahab	28 décembre 2022	

Tableau 4 - Calendrier de généralisation du RNP

Formation et coordination avec les équipes provinciales et préfectorales : L'UGP a organisé une série de réunions de bilan avec les équipes provinciales et préfectorales pour faire le point sur l'avancement de la généralisation et la réalisation des objectifs d'enrôlement fixés, apprécier la satisfaction des citoyens, recueillir le feedback des acteurs sur le terrain et répondre à leurs questions. Suite à ces réunions de bilans, l'équipe RNP a préparé des supports de formation qui apportent les réponses aux questions fréquentes soulevées ainsi qu'aux incidents fréquents signalés par les provinces et préfectures.

## VI.2 - Registre social unifié (RSU)

Lancement de l'inscription au RSU : La mise en œuvre du RSU a adopté une démarche similaire à celle du RNP. Une phase pilote du RSU est lancée depuis novembre 2022 à la province de Rabat, par décision 3182.22 publiée au Bulletin officiel 7138 datant de 17 novembre 2022.

Généralisation de déploiement du RSU : Suite à la phase pilote, le Ministère a annoncé dans le bulletin officiel la généralisation du RSU en application de la loi n°72-18 et l'article 10 du décret 2.21.582 (28 juillet 2021) relative au système de ciblage des bénéficiaires des programmes d'aide sociale et portant création de l'Agence nationale des registres, selon l'ordre suivant :

Région	Date déploiement	Source
Rabat Kenitra Tanger-Tétouan-Al Hoceïma Fès-Meknès Casablanca-Settat Béni Mellal-Kénitra	29 novembre 2022	Décision 3228.22 publiée au BO no. 7147 du 3 novembre 2022
Marrakech Safi	7 décembre	Décision 3336.22 publiée au BO no. 7149 du 6 décembre 2022
Oriental et Souss Massa	15 décembre 2022	Décision 3410.22 publiée au BO no. 7152 du 15 décembre 2022
Draâ Tafilalet	22 décembre 2022	
Guelmim Oued Noun	23 décembre 2022	
Laâyoune-Sakia Elhamra Dakhla Oued Eddahab	28 décembre 2022	

Tableau 5 - Calendrier de généralisation du RSU

Basculement des anciens programmes vers le ciblage RSU : L'année 2023 a connu la montée en charge des inscriptions au RSU sur l'ensemble du territoire national. La démarche adoptée par le ministère s'est basée sur la mobilisation des entités provinciales et des relais communautaires pour accompagner la population vulnérable (veuves, âgées, etc.) dans l'inscription au RSU. C'est le cas du réseau d'entraide nationale, à travers les travailleurs sociaux, mobilisé pour l'enregistrement des veuves et de leurs ménages au RSU. Certaines provinces et préfectures ont également fait appel à certaines associations choisies par les provinces pour leur efficacité pour accompagner les populations vulnérables.

## **VII - Communication sur le dispositif RNP/RSU avec les parties prenantes**

### **VII.1 - Opérations de communication**

Communication directe pour les bénéficiaires des programmes RAMED, TAYSSIR, DAAM et MINHATY : Pour inciter les citoyens à venir s'inscrire en masse au RNP/RSU, le ministère de l'intérieur, directement ou à travers les gestionnaires des programmes sociaux, a mené plusieurs campagnes de communication directe auprès de plusieurs millions d'individus bénéficiaires des programmes RAMED, TAYSSIR et MINHATY. L'objectif de ces campagnes était d'inviter ces populations à s'inscrire en masse au RNP/RSU tout en mettant en valeur l'intérêt et l'utilité d'une telle démarche pour bénéficier des programmes sociaux de l'État.

Production de capsules informatives destinées au grand public : Le Ministère a produit plusieurs capsules vidéo informatives, à destination du grand public, sur le parcours d'inscription au RNP, RSU et AMO-Tadamon qu'il a mises en ligne sur les portails RNP, RSU, AMO-Tadamon, celui de la CNSS ainsi que sur YouTube. Les principales capsules sont accessibles via les liens suivants :

- Capsule RSU : <https://vimeo.com/807837349>
- Capsule RNP : <https://vimeo.com/807836652>

Relations publiques : En termes de relations médias, l'UGP a collaboré avec plusieurs médias écrits et audiovisuels pour informer le grand public des parcours usagers RNP/RSU et de l'état d'avancement de la généralisation du dispositif.

Pilotage et de suivi de la communication : Outre la participation régulière aux réunions de suivi de la commission interministérielle chargée de la communication, le ministère a assuré une veille continue sur les réseaux sociaux et la presse écrite et électronique durant cette période pour identifier les incompréhensions du public et a réagi en conséquence, à travers des actions de communication ciblées et des sessions de formation adaptées au profit des agents d'inscription sur le terrain.

À titre d'exemple, des sessions de sensibilisation ont été organisées pour les équipes des annexes administratives en contact direct avec les citoyens, afin de fournir des éléments de langage pour répondre aux questions les plus fréquemment soulevées sur les réseaux sociaux, telles que le parcours d'inscription au RNP et au RSU, la définition du ménage au RSU, ou encore la distinction entre l'inscription au RSU et l'inscription dans un programme social. Un autre exemple se rapporte à la gestion des IDCS perdus. Au cours des premières semaines du déploiement, en réponse à un volume important de publications sur les réseaux sociaux signalant la perte de ces identifiants, le processus de récupération a été simplifié par l'intégration d'une nouvelle fonctionnalité dans le système informatique RNP de back-office des agents d'inscription.

### **VII.2 - Plan de communication avec les utilisateurs des registres RNP/RSU**

La stratégie de communication pour le système d'identification et de ciblage vise à expliquer le dispositif, à mobiliser les parties prenantes et promouvoir l'inscription des citoyens, et à renforcer l'image du dispositif. Elle couvre la période 2022 à 2026 et comprend 12 programmes structurés en quatre thématiques (axes) majeures :

AXES TRANSVERSAUX					
<b>AXE I</b>	<b>DISPOSITIF ROBUSTE</b> Expliquer le dispositif et ses enjeux et développer son image de marque	GRAND PUBLIC, LEADERS D'OPINION ET INSTITUTIONS	PROGRAMME 1 Image et légitimité	PROGRAMME 2 Confiance	PROGRAMME 3 Alliances et partenariats
<b>AXE II</b>	<b>ACTEURS ENGAGÉS</b> Faire adhérer les parties prenantes à tous les niveaux et créer des synergies	ÉQUIPES INTERNES ET ÉCOSYSTÈME	PROGRAMME 4 Communication interne	PROGRAMME 5 Ecosystème engagé	PROGRAMME 6 Relais communautaires
AXES THÉMATIQUES					
<b>AXE III</b>	<b>RNP FIABLE</b> Favoriser l'inscription au Registre National de la Population et l'utilisation des services d'authentification	CITOYENS ET UTILISATEURS POTENTIELS DES SERVICES D'AUTHENTIFICATION	PROGRAMME 7 Vulgarisation des services du RNP	PROGRAMME 8 RNP pour les organisations	PROGRAMME 9 Écoute, interaction et qualité de service
<b>AXE IV</b>	<b>RSU INCLUSIF</b> Favoriser l'inscription au Registre Social Unifié et instaurer la légitimité du système de scoring	BÉNÉFICIAIRES POTENTIELS DES PROGRAMMES SOCIAUX	PROGRAMME 10 Vulgarisation des services du RSU	PROGRAMME 11 Mobilisation pour l'inclusion	PROGRAMME 12 Écoute, interaction et qualité de service

Figure 1 - Axes principaux de la stratégie de communication

1. **Thématique 1 : Dispositif robuste** : Le premier axe, "dispositif robuste", vise à expliciter le dispositif et ses enjeux, tout en développant son image de marque. Les principales cibles de cet axe sont le grand public, les leaders d'opinion et les institutions.
2. **Thématique 2 : acteurs engagés** : Le deuxième axe a pour objectif d'impliquer les parties prenantes à tous les niveaux et de favoriser des synergies entre elles, afin d'assurer la réussite et la pérennité du dispositif. Les activités liées à cet axe concernent la communication interne et la gestion du changement, à travers des sessions de sensibilisation et des échanges réguliers avec les équipes sur le terrain, une coordination soutenue avec les acteurs de l'écosystème, notamment les départements gouvernementaux et les gestionnaires des programmes sociaux, ainsi que la mobilisation des réseaux communautaires, notamment les associations qui assistent les citoyens dans le processus d'inscription.
3. **Thématique 3 : RNP fiable** : Le troisième axe a pour objectif de promouvoir l'inscription au Registre National de la Population (RNP) et l'utilisation des services d'authentification. Il cible principalement les citoyens, en particulier les bénéficiaires potentiels des programmes d'appui social, ainsi que les organisations susceptibles d'utiliser les services d'authentification.
4. **Thématique 4 : RSU inclusif** : Le quatrième axe se concentre sur l'inscription au Registre Social Unifié (RSU) et l'établissement de la légitimité du système de scoring. Il cible principalement les bénéficiaires potentiels des programmes d'appui social.

Le Plan de Communication 2022-2024 a eu pour but de soutenir la mise en œuvre et la généralisation du Registre National de la Population (RNP) et du Registre Social Unifié (RSU) et accompagner les phases essentielles de la réforme du système de protection sociale, en mettant l'accent sur l'inscription des citoyens aux registres nationaux.

Le plan de communication pour la période 2025-2026 se basera sur les programmes détaillés dans la stratégie de communication et de mobilisation, et se concentrera sur trois priorités :

1. Renforcer l'inclusion par le biais de campagnes de sensibilisation et de mobilisation visant les populations des zones reculées.
2. Informer les citoyens sur les aspects liés aux mises à jour, aux modifications et à l'articulation entre le RNP, le RSU et les programmes sociaux.

3. Mettre en avant le rôle du dispositif dans l'amélioration des politiques publiques à caractère social, grâce à une planification optimisée reposant sur les données du RSU.

### **VII.3 - Plan de mobilisation**

Le Plan de Mobilisation Sociale 2022-2024 pour le dispositif d'identification et de ciblage (RNP/RSU) a eu pour objectif de créer une dynamique d'engagement impliquant l'ensemble des parties prenantes, afin de renforcer la visibilité, la crédibilité et l'accessibilité du dispositif RNP-RSU. Il repose sur une approche systémique et partenariale, visant à mobiliser les citoyens à s'inscrire volontairement au RNP/RSU et à encourager une participation active à tous les niveaux. Les Principes clés du plan de mobilisation sont :

1. Approche communautaire : Mettre la communauté au centre de la stratégie pour établir un climat de confiance durable, renforcer l'autonomie des communautés et les impliquer dans la prise de décision et la planification.
2. Objectif global : Instaurer un dialogue et une confiance envers les communautés pour mobiliser les citoyens à s'inscrire au RNP/RSU, avec un focus sur la participation collaborative et l'entraide communautaire.

### **VII.4 - Activités de mobilisation sociale**

1. Mobilisation des acteurs institutionnels : Renforcer la coopération entre le ministère et les institutions partenaires afin de promouvoir une mobilisation sociale à grande échelle. Cela se fera à travers la création de groupes de travail interministériels, l'organisation de présentations et d'ateliers avec les différents partenaires, ainsi qu'une planification conjointe des actions de mobilisation à mener.
2. Développement d'un réseau d'influenceurs et de leaders d'opinion : Identifier et engager des influenceurs pour relayer les messages stratégiques et soutenir la mobilisation sociale.
3. Mobilisation des relais communautaires : Impliquer les relais communautaires pour assister les citoyens dans leur inscription au RNP/RSU, et assurer une sensibilisation adéquate.

### **VII.5 - Ressources**

La stratégie de communication et de mobilisation sociale a été élaborée grâce à un financement de la DUE de 300 000 euros.



## **VIII - Mécanismes de gestion des plaintes**

### **VIII.1 - Le registre national de la population**

Le processus de gestion des réclamations des usagers du RNP se déroule selon les étapes suivantes :

#### Étape 1 : Dépôt de la réclamation

Un résident peut se rendre dans le Centre de Service au Citoyen (CSC) pour informer des difficultés RNP rencontrées qui peuvent être liées à la pré-inscription, l'inscription, la réception de son identifiant digital et civil (IDCS), la vérification des données d'inscription au RNP, etc. Il peut tout aussi bien envoyer sa doléance par courrier au CSC. Le délai moyen de traitement d'une réclamation est de 3,8 jours.

#### Étape 2 : Création du ticket CRM

Au cas où l'agent CSC n'arrive pas à résoudre le problème en question, il crée un ticket de réclamation dans le système de gestion de réclamation JIRA CRM pour que l'équipe provinciale puisse traiter la réclamation. Les réclamations les plus courantes sont la non réception de l'IDCS ou le rejet d'inscription ou de mise à jour de données au RNP. Environ 800 tickets de réclamations sont ouverts chaque mois.

#### Étape 3 : Traitement de la réclamation

L'équipe provinciale traite la réclamation en fonction du problème rencontré et consigne la réponse sur le système de gestion des réclamations JIRA CRM.

#### Étape 4 : Escalade au niveau central (optionnelle)

Si la réclamation ne peut être résolue au niveau local, elle est escaladée au niveau central sa résolution. La réponse est ensuite transmise à l'équipe provinciale pour la partager avec le CSC et le citoyen.

#### Étape 5 : Réponse au citoyen

L'agent CSC reçoit la réponse à donner au citoyen dans le système de gestion de réclamations JIRA et la communique au citoyen. Le ticket est clôturé une fois le citoyen est satisfait de la résolution du cas.

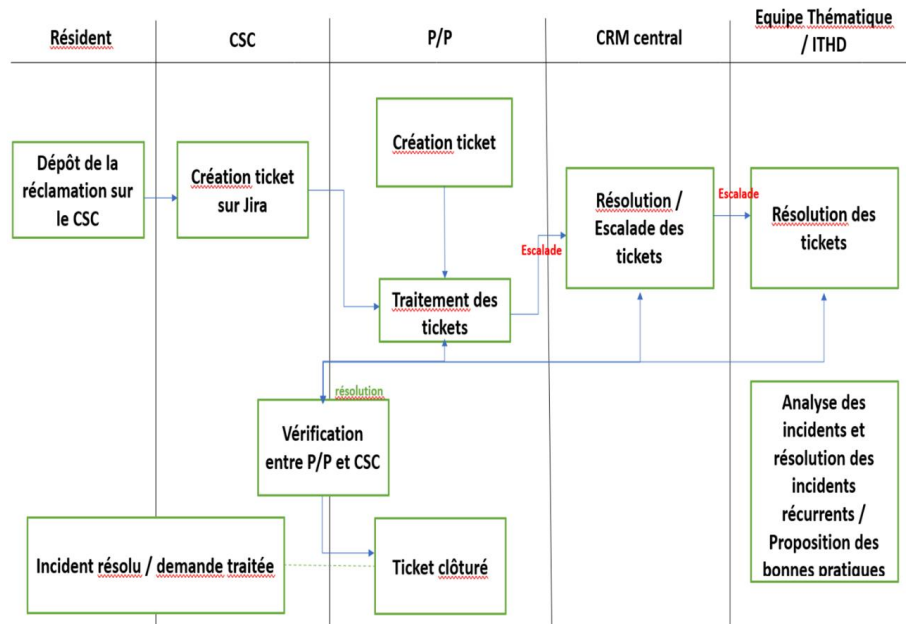


Figure 2 - Workflow de traitement des réclamations du RNP

## VIII.2 - Le registre social unifié

Un chef ménage peut déposer une réclamation au RSU en cas de retard de traitement ou de rejet d'une demande d'inscription, de mise à jour ou de toute autre type demande, dans le RSU. Depuis le 1er juin, on enregistre quelques 300 réclamations de type « rejet d'une demande » et environ 400 réclamations de type « retard dans le traitement d'une demande ». Le délai moyen de traitement des réclamations est de l'ordre de 2 semaines. Le délai maximum de traitement est de 60 jours.

### Etapas de traitement de la réclamation

Cas de rejet de demande RSU : Le traitement des réclamations pour motif « rejet d'une demande » s'effectue au niveau de la province. Pour les deux types de demandes (radiation d'un mineur et révision de score).

L'agent au niveau du CSC est appelé à examiner le dossier de la réclamation (détail de la demande et les pièces justificatives fournies par le concerné). Après vérification, l'agent statue sur la réclamation, en rachetant la demande de radiation/révision de score si les pièces motivant la réclamation sont concluantes, ensuite il valide la demande objet de la réclamation. Le score du ménage est recalculé, et les programmes sociaux sont avisés du nouveau score. L'agent peut également rejeter la demande si les pièces fournies par le concerné ne sont pas valides ou bien la motivation de la réclamation choisie n'est pas suffisante.

Cas de retard de traitement RSU : Le traitement des réclamations pour motif « retard dans le traitement d'une demande » s'effectue au niveau du CSC ou de la province.

Le traitement des réclamations portant sur les types de demandes suivants : Inscription, mise à jour ou bien la radiation d'un membre adulte du ménage s'effectue au niveau local par l'agent du CSC. Le retard peut survenir en cas de problème au niveau du scoring. Par conséquent, l'incident est traité au niveau central moyennant un ticket ouvert par l'agent provincial. Quant aux demandes de radiation des mineurs, l'agent

provincial doit vérifier si le retard est lié à l'enquête terrain. Dans ce cas, il doit relancer le responsable de l'enquête au CSC pour valider la demande en cours et clôturer la réclamation.

Le chef du ménage peut déposer sa réclamation en ligne via le portail RSU ou en personne au centre de services aux citoyens (CSC), auquel est rattaché son lieu de résidence. Il existe deux types de réclamation :

- a. Réclamation liée à une révision de score,
- b. Réclamation liée à un :
  - i. Retard dans le traitement d'une demande déposée en ligne (tout type de demande) ou,
  - ii. Rejet d'une demande de révision de score (traitée au niveau provincial) ou d'une demande de radiation d'un membre mineur du ménage (soumise à enquête-terrain).

### Dépôt d'une réclamation en ligne (mode online)

Le dépôt de réclamation en ligne se déroule selon les étapes suivantes :

- Etape 1 : Accès au compte RSU du ménage sur le portail RSU.
- Etape 2 : Identification et authentification.
- Etape 3 : Choix du type de réclamation (rubrique « Mes réclamations »).
- Etape 4 : Saisie du formulaire avec les informations (motif de réclamation et pièces justificatives).
- Etape 5 : Validation de la demande de réclamation et édition du récépissé.

Le chef de ménage peut accéder à tout moment au compte du ménage RSU et suivre l'état d'avancement de traitement de sa réclamation.

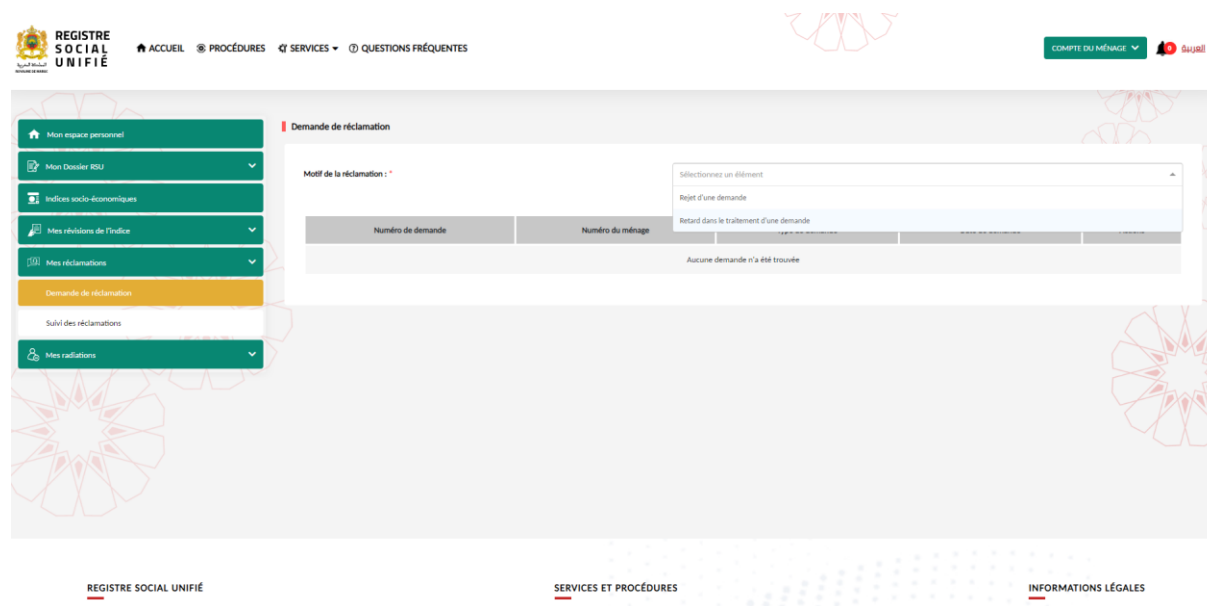


Figure 3 - Ecran de dépôt de demande de réclamation sur le portail RSU (mode online)

## Dépôt d'une réclamation au CSC (mode offline)

Si le chef de ménage n'est pas en mesure d'effectuer une réclamation en ligne, il peut se rendre en personne au Centre de Services aux Citoyens (CSC), auquel est rattaché son lieu de résidence, pour déposer sa demande, selon les étapes suivantes :

Etape 1 : Accès via le portail au service « Déposer une demande de réclamation au CSC »,

Etape 2 : Saisie du formulaire en y renseignant le motif de la réclamation et en y joignant les pièces justificatives.

Etape 3 : Validation de la demande et édition du formulaire,

Etape 4 : Dépôt du formulaire dûment renseigné et signé par le chef du ménage au CSC et récupération du récépissé de dépôt de la demande.

Le chef de ménage peut suivre l'état d'avancement du traitement de sa réclamation en ligne.

The screenshot shows a web form for submitting a complaint. The title is 'Réclamation avec dépôt au Centre de Services aux Citoyens'. The form is divided into several sections:

- Informations du chef de ménage :** Includes fields for IDCS (Identifiant Digital Civil et Social), Nom, Prénom, Date of birth (Day, Month, Year), Genre (Féminin/Masculin), Type de la pièce d'identité, and N° de la pièce d'identité.
- Adresse du ménage :** Includes dropdown menus for Région, Préfecture ou Province, and Pachalik ou Cerle ou District.
- Détail de la réclamation :** Includes a dropdown for Motif, a text area for Description (limited to 500 characters), a field for Numéro de demande, and a section for Pièce jointe with a 'PARCOURIR' button.
- Code de vérification :** A grid showing the code '252401' and a field to 'Saisir le code de vérification'.

At the bottom right, there are buttons for 'ANNULER' and 'VALIDER'.

Figure 4 - Ecran de dépôt de demande de réclamation sur le portail RSU (mode offline)

Le mécanisme de gestion des plaintes prévoit une procédure de recours dans le cas où le plaignant n'est pas satisfait du règlement proposé pour sa plainte. Si le plaignant n'est toujours pas satisfait malgré toutes les voies de recours proposées, il peut escalader sa plainte auprès des autorités administratives compétentes. Il peut s'adresser aux organismes qui ont fiabilisé ses données pour réclamer la rectification d'erreurs éventuelles.

Le système de gestion des réclamations comprendra à terme des voies de renvoi spéciales pour les plaintes et les griefs de violence contre les femmes et les enfants. Le système pourrait s'appuyer sur les autorités compétentes sur ces questions afin de proposer des approches et solutions adaptées. Les informations sur l'existence du mécanisme de réclamation contre la violence contre les femmes et les enfants seront communiquées à toutes les parties prenantes par le biais de moyens appropriés.

## **IX - Suivi et rapports**

Le PMPP pourrait être périodiquement révisé et mis à jour, le cas échéant, pendant la mise en œuvre du projet. Les synthèses et rapports internes sur les plaintes du public, les demandes de renseignements et les incidents connexes, ainsi que l'état d'avancement de la mise en œuvre des mesures correctives/préventives associées, seront rassemblés par le personnel responsable et transmis à la direction générale du projet. Les synthèses fourniront un mécanisme permettant d'évaluer à la fois le nombre et la nature des plaintes et des demandes d'information, ainsi que la capacité du projet à y répondre de manière diligente et efficace. Le tableau en annexe présente des informations sur le suivi de la mise en œuvre du PMPP.

**Annexe - Guide d'informations sur le suivi de la mise en œuvre du PMPP.**

Questions d'évaluation clés	Questions d'évaluation spécifiques	Indicateurs potentiels	Méthodes de collecte de données
<p><b>Mécanisme de gestion des plaintes.</b></p> <p>Dans quelle mesure les parties touchées par le projet ont-elles accès à des mécanismes accessibles et ouverts à tous pour évoquer leurs préoccupations et porter plainte ? L'organisme d'exécution a-t-il répondu à ces plaintes et les a-t-il gérées ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les parties touchées par le projet formulent-elles des plaintes et des griefs ?</li> <li>- Avec quelle rapidité et efficacité les plaintes sont-elles réglées ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recours au mécanisme de gestion des plaintes et/ou à des mécanismes de retour d'information</li> <li>- Demandes d'information émanant des organismes compétents</li> <li>- Utilisation de boîtes à suggestions installées dans les villages/communautés riveraines du projet</li> <li>- Nombre de plaintes qui sont : i) en instance, ii) en instance depuis plus de 30 jours, iii) tranchées, iv) closes ; et nombre de réponses ayant satisfait les plaignants, durant la période considérée, ventilées par catégorie de plainte, par sexe, par âge et par emplacement du plaignant.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dossiers de l'organisme d'exécution et d'autres agences concernées</li> </ul>
<p><b>Incidence de la mobilisation des parties prenantes sur la conception et la mise en œuvre des projets.</b></p> <p>Dans quelle mesure les activités de mobilisation des parties prenantes ont-elles fait la différence dans la conception et la mise en œuvre du projet ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Le projet a-t-il suscité un intérêt et reçu du soutien ?</li> <li>- Des ajustements ont-ils été opérés lors de la conception et de la mise en œuvre du projet sur la base des commentaires reçus ?</li> <li>- Les informations sur les priorités ont-elles été communiquées aux parties concernées tout au long du cycle du projet ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Participation active des parties prenantes aux activités</li> <li>- Nombre de mesures prises en temps opportun en réponse aux commentaires reçus lors des séances de consultation avec les parties touchées par le projet</li> <li>- Nombre de réunions de consultation et de débats publics où les réactions et recommandations reçues sont prises en compte dans la conception et la mise en œuvre du projet</li> <li>- Nombre de séances de consultation ciblées organisées, surtout pour les groupes à risque du</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Feuilles de présence/procès-verbaux de consultation des parties prenantes</li> <li>- Fiches d'évaluation</li> <li>- Enquêtes structurées</li> <li>- Publications dans les médias sociaux/traditionnels portant sur les</li> </ul>

		fait du projet	résultats du projet
<p><b>Efficacité dans la mise en œuvre.</b> Les activités de mobilisation des parties prenantes ont-elles eu une véritable incidence sur la mise en œuvre ?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Les activités ont-elles été mises en œuvre comme prévu ? Pourquoi ?</li> <li>- L'approche de mobilisation des parties prenantes incluait-elle des actions ventilées par groupe ? Pourquoi ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pourcentage des activités du PMPP mises en œuvre</li> <li>- Principaux obstacles à la participation recensés avec les représentants des parties prenantes</li> <li>- Nombre d'ajustements apportés à l'approche de mobilisation des parties prenantes pour améliorer la portée, l'inclusion et l'efficacité des projets</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Stratégie de communication (calendrier des consultations)</li> <li>- Discussions de groupe périodiques</li> <li>- Réunions en face à face et/ou discussions avec les groupes vulnérables ou leurs représentants</li> </ul>

Tableau 6 - Guide d'informations sur le suivi de la mise en œuvre du PMPP