

PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES

**PROJET : « RENFORCER LA RÉSILIENCE FINANCIÈRE DU
MAROC AUX RISQUES CLIMATIQUES PHYSIQUES »**

P175523

Mars 2023

Sommaire

Sommaire	2
Abréviations et Sigles.....	3
1. Introduction : contexte et description du projet.....	4
2. Résumé des activités antérieures de mobilisation des parties prenantes	6
3. Identification et analyse des parties prenantes.....	9
3.1. Parties touchées.....	9
3.2. Autres parties concernées	10
3.3. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables.....	11
3.4. Synthèse des besoins des parties prenantes au Projet	11
4. Programme de mobilisation des parties prenantes.....	12
4.1. Objectifs et calendrier du programme de mobilisation des parties prenantes.....	12
4.2. Stratégie proposée pour la diffusion des informations	13
4.3. Stratégie proposée pour les consultations	16
4.4. Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables...	17
5. Ressources et responsabilités pour mettre en œuvre les activités de mobilisation des parties prenantes	18
6. Mécanisme de gestion des plaintes.....	18
7. Suivi et établissement de rapports	21
Annexes.....	22
Annexe 1 - Compte Rendu des Consultations.....	22
Annexe 2 - Glossaire	23

Abréviations et Sigles

ABB	Al Barid Bank
ACAPS	Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale
CAT	Compagnie d'Assurances Transport
Cat DDO	Prêt à l'appui des politiques de développement avec option de tirage différée pour les risques liés aux catastrophes naturelles
Cat Nat	Catastrophes Naturelles
CDG	Caisse de dépôt et de gestion
CNRA	Caisse nationale de retraite et d'assurance
CRTS	Centre Royal de Télédétection Spatiale
DCL	Division des collectivités territoriales
DGCT	Direction générale des collectivités territoriales
DGRN	Direction de Gestion des Risques Naturels
DTFE	Direction du Trésor et des Finances Extérieures
FMSAR	Fédération Marocaine Des Sociétés d'Assurances et de Réassurance
FRC	Financement des Risques
FSEC	Fonds de solidarité contre les catastrophes naturelles
GRC	Gestion des Risques
HCP	Haut Commissariat au Plan
MAMDA	Mutuelle agricole marocaine d'assurance
MEF	Ministère de l'Économie et des Finances
MI	Ministère de l'Intérieur
ONG	Organisation non gouvernementale
PpR	Programme-pour-Résultats
SCR	Société Centrale de Réassurance
UNICEF	United Nations International Children's Emergency Fund

1. Introduction : contexte et description du projet

En réaction au tremblement de terre d'Al Hoceima en 2004, le Royaume du Maroc a initié à partir de 2008 un programme d'assistance technique de long terme avec la Banque mondiale autour de la gestion et du financement des risques de catastrophes naturelles (Cat Nat). Cela a abouti en 2016 à une opération de financement Programme-pour-Résultats (PpR) de la Banque mondiale pour soutenir un programme de gestion intégrée des risques de catastrophes naturelles (P144539). Son caractère intégré réside dans son approche combinant (i) une gestion des risques Cat Nat (GRC) pour, entre autres, réduire leur impact, sous la responsabilité du Ministère de l'Intérieur (MI), avec (ii) un financement des risques Cat Nat (FRC) pour se prémunir contre le risque résiduel, sous l'égide du Ministère de l'Economie et des Finances (MEF). Dans le cadre du volet de financement des risques de cette opération, un mécanisme dual public-privé a été mis en place. Il combine le développement d'une offre d'assurance privée contre les Cat Nat, tout en garantissant une couverture publique pour les populations non-assurées. Pour opérationnaliser cette couverture publique, le PpR a soutenu la création du Fonds de Solidarité contre les Évènements Catastrophiques (FSEC) mi-2019.

Une deuxième opération de la Banque mondiale (P168580), un prêt à l'appui des politiques de développement avec option de tirage différée pour les risques liés aux catastrophes naturelles (Cat DDO), a permis dans un second temps de poser les jalons de l'opérationnalisation du FSEC. Ce prêt soutient les premiers efforts d'opérationnalisation du FSEC, à travers (i) le développement de ses capacités d'audit interne, (ii) sa budgétisation à travers une taxe parafiscale collectée sur les contrats d'assurance privée contre les Cat Nat et (iii) le renforcement de la collaboration autour du registre de recensement des victimes entre le FSEC et la Direction de Gestion des Risques Naturels (DGRN)¹. En parallèle, un ensemble d'assistances techniques a permis de mettre en place les capacités technique et financière du FSEC, en le soutenant pour développer des modèles de risque de catastrophes naturelles et de placer un premier produit de réassurance contre les séismes.

Le projet considéré dans ce document (ci-après « le Projet ») s'inscrit dans cette continuité, avec un nouvel élan de soutien au FSEC en particulier, et aux acteurs du FRC au Maroc en général. Il a pour objectifs de développer et renforcer davantage les capacités technique, opérationnelle et financière du FSEC, et de profiter des externalités positives de certaines activités pour les autres acteurs du FRC. Ses activités se répartissent en 4 composantes, décrites ci-dessous.

Composante 1 : compréhension et modélisation des risques climatiques (USD 2.4 millions).

Cette composante entend financer les coûts de modélisation (i) pour modéliser le risque de séismes, informer le placement par le FSEC d'un Cat Bond et compléter le placement de réassurance pré-existant, (ii) pour mettre à jour le modèle d'inondation actuel avec des couches exposition et vulnérabilité améliorées pour informer le placement d'un produit de réassurance contre les inondations (dans la composante 3), (iii) pour incorporer le changement climatique dans la modélisation des périls influencés par le climat, et (iv) pour

¹ La DGRN est une entité sous la tutelle du MI et en charge de la gestion des risques Cat Nat

implémenter une plateforme de e-learning pour les parties prenantes marocaines de la GRC et du FRC. Ces parties prenantes incluent les partenaires locaux, les universités et les centres de recherche pertinents pour développer la capacité nationale.

Composante 2 : implémentation de systèmes (USD 1.45 million). Cette composante soutiendra la mise en place d'une infrastructure logicielle et d'information sur les risques afin de permettre une analyse de leur impact en temps quasi réel, une estimation des pertes financières, ainsi qu'une réponse et une indemnisation efficaces. Elle renforcera également l'opérationnalisation de la loi 110-14 et des divers organismes créés par la loi, comme l'a initialement soutenu le PpR. Enfin, elle permettra des compensations financières plus rapides et plus fiables à la suite d'une catastrophe, au profit de la population touchée et des plus vulnérables. Les activités prévues dans le cadre de ce volet sont les suivantes (i) la mise en œuvre d'une plateforme digitale pour l'indemnisation des victimes, (ii) l'acquisition de plusieurs solutions d'estimation des pertes en temps quasi-réel, et (iii) la conception et la mise en œuvre d'un plan de communication de crise pour une sensibilisation efficace des victimes éligibles après une catastrophe.

Composante 3 : promotion de solutions paramétriques pour la couverture financière contre les inondations (USD 0.7 million). Cette composante se concentrera sur la mobilisation de capitaux privés pour la protection contre les inondations. Elle soutiendra le FSEC à travers différentes étapes pour permettre l'utilisation d'instruments paramétriques. Une première activité soutiendra les coûts de transaction associés à l'achat et à la mise en œuvre d'un transfert de risque compétitif, transparent et optimisé, couvrant les pertes liées aux inondations. Une deuxième activité aidera le FSEC à préparer les produits paramétriques d'inondation ultérieurs. Elle comprendra une analyse comparative des solutions paramétriques du marché des capitaux et du marché de la réassurance, ainsi qu'une analyse comparative de la minimisation du risque de base, qui a été identifié comme le principal obstacle au placement de produits d'assurance paramétriques. En s'appuyant sur cette analyse du risque de base, les dernières activités de ce volet consisteront en une étude de faisabilité sur l'utilisation de télédéTECTEURS de crues soudaines pour mesurer la profondeur des inondations en tant que déclencheur paramétrique. Sur la base des enseignements tirés de l'étude de faisabilité, la mise en place d'une couverture paramétrique pour les inondations reposant sur un tel déclencheur sera envisagée.

Composante 4 : renforcement de capacité (USD 0.45 million). Cette composante financera un soutien direct à la Direction du Trésor et des Finances Extérieures (DTFE), au FSEC et à la SCR pour la mise en œuvre et la gestion du Projet, en renforçant leurs capacités internes. L'objectif de cette composante est de réduire la dépendance de ces agences à l'égard des conseillers externes pour leurs prochains projets, que ce soit dans le cadre de la collaboration avec la Banque mondiale ou avec d'autres partenaires de développement. Elle financera (i) des consultants intégrés dans l'équipe de mise en œuvre de la FSEC/SCR et (ii) des ateliers de formation/échange de connaissances. Les besoins spécifiques de renforcement des capacités en matière de formation et d'ateliers seront évalués de manière plus approfondie au cours de la mise en œuvre.

Le principal risque lié au Projet est social, mais demeure modéré. Le risque environnemental est quant à lui jugé faible. Les composantes 1, 3 et 4 ne concernent les populations civiles qu'indirectement dans la mesure où elles aboutissent à une meilleure protection financière des populations potentiellement sinistrées à travers des acteurs du FRC mieux préparés et formés. Seule la composante 2 présente un risque social d'exclusion de certaines populations sur la plateforme digitale d'indemnisation des victimes post catastrophe et les campagnes de communication. Dans une moindre mesure, si la plateforme digitale doit tourner sur des serveurs physiques, un risque environnemental concernant la gestion des déchets informatiques peut émerger.

2. Résumé des activités antérieures de mobilisation des parties prenantes

Les activités antérieures de mobilisation des parties prenantes peuvent être scindées en deux cas de figure : les interactions entre acteurs, publics et privés, de la GRC et du FRC au Maroc d'un côté, et les interactions entre les acteurs publics et les populations civiles, potentiellement victimes d'une catastrophe.

Les acteurs de la GRC et du FRC interagissent régulièrement au sein de l'écosystème marocain de lutte contre les Cat Nat. Par exemple, DTFE, DGRN, l'ACAPS et la SCR siègent au sein des organes de gouvernance du FSEC. Ces organes correspondent à un Conseil d'Administration et à deux comités, un Comité Stratégie et Investissement et un Comité d'Audit. Ceci permet par exemple une meilleure coordination des efforts et de garantir le déploiement efficace et concerté des solutions adoptées.

Comme prévu par la loi 110-14, la Gouvernance du FSEC est assurée par le biais d'un Conseil d'administration présidé par le chef du Gouvernement où siègent les représentants des ministères de Fiance et de l'Intérieur, le ministère de l'Habitat, les représentants de la Société Centrale de réassurance (SCR), l'**Autorité de Contrôle des Assurances et de la Prévoyance Sociale (ACAPS)**, de la Campanie d'Assurance Transport (CAT).

Ainsi, lors du dernier conseil d'Administration tenu le 7 février 2023, le Directeur du FSEC a présenté le plan d'action triennal qui s'appuie sur le Projet qui finance un certain nombre de projets stratégiques pour le FSEC comme la mise en place de la plateforme d'indemnisation, le projet de placement tremblement de terre en Cat Bond et a validé la stratégie de communication du FSEC y compris la procédure de communication en période de crise.

Ce conseil a été précédé par le tenu de deux réunions des comité Stratégie et Investissement (tenu le 25 Janvier 2023) et du comité d'Audit et des Risques (tenu le 27 Janvier 2023) où les différentes actions et projets présentés lors du CA du FSEC ont été longuement débattues avec les membres de ces deux comités qui siègent au sein du conseil d'Administration.

En particulier le schéma Global d'indemnisation du FSEC, la stratégie de communication, les projets de transfert de risques de tremblements de terre par le biais de Cat Bond et les autres activités financées par le Projet ont été présentés et débattus lors de ces comités.

Le FSEC entretient par ailleurs une coopération et une coordination étroites avec les différents acteurs à titre d'exemple : l'Elaboration d'un guide relatif à la procédure d'indemnisation destiné à être distribué au citoyen livré au Ministère de l'intérieur en février 2023 ; participation des cadres du FSEC le 07 mars 2023 au side event organisé par la CAT sur la présentation de la plateforme d'indemnisation du volet assurantiel du régime.

En dernier lieu, la SCR, en tant que partenaire du FSEC dans ce projet, a participé à tout le processus de réflexion et développement du Projet et qui a abouti à l'élaboration du PPSD, et du PPM. Une réunion tenue le 15 Mars 2023 entre le Directeur du FSEC accompagné du responsable Communication et Support et du Directeur Général de la SCR accompagné de ses responsables a permis de présenter au Directeur de la SCR le Projet dans sa globalité et les marchés prévus ainsi que les modalités d'implémentation de ce projet.

En particulier, les solutions de la DGRN pour la GRC et du FSEC pour le FRC sont complémentaires : la plateforme digitale d'indemnisation du FSEC sera alimentée par le registre de recensement géré par DGRN pour faciliter le processus d'indemnisation.

Les interactions entre ces acteurs publics et les populations civiles sont centrées autour du registre de recensement du Ministère de l'Intérieur, en charge d'identifier les victimes post-catastrophe, et la plateforme digitale à implémenter dans le Projet, en charge de l'indemnisation. Le FSEC a également prévu de recourir au réseau des agences de Barid Al Maghrib pour assister les victimes à introduire leur demande d'indemnisation à partir de la plateforme du FSEC.

Par ailleurs une stratégie de communication du FSEC prévoit la sensibilisation et l'accès facile de la population à l'information sur les procédures et modalités du régime d'indemnisation. Ceci sera réalisé par le biais d'une série de vidéos didactique en arabe dialectale (darija) et éventuellement la langue amazighe diffusés sur le site web institutionnel du FSEC et sur les réseaux sociaux.

Elles peuvent avoir lieu à deux moments différents par rapport à l'occurrence d'une catastrophe. Tout d'abord, ex-ante, avant qu'une catastrophe n'intervienne, des campagnes de communication pour informer les populations sur le processus d'enregistrement et de réclamation. Ensuite, post-catastrophe, la DGRN et le FSEC sont amenés à traiter les réclamations des victimes.

Des consultations ont été menées entre le 20 et le 24 février dans la région de Tétouan pour rencontrer différentes parties prenantes, directes ou indirectes, des activités de financement des risques de catastrophes. Le tableau ci-dessous résume les principales discussions et conclusions.

PARTIES PRENANTES	DATES ET LIEUX	CONCLUSIONS DES ENTRETIENS
Ministère de l'intérieur, Services provinciaux : Secrétaire général de la province	20/2/23 à 10H30 Au siège de la province	La cartographie des risques est connue et le système d'alerte par rapport aux différents risques est fonctionnel.

<p>Chef de la division des collectivités locales Chef du service de l'environnement et des risques Coordinateur des programmes</p>		<p>Un travail de sensibilisation aux risques et d'information des populations sur les précautions à prendre est réalisé régulièrement en plus de la surveillance des zones de constructions nouvelles.</p> <p>La coordination transversale des programmes de différentes administrations est assurée par des réunions formelles et régulières.</p> <p>En outre, les services de la province sont ouverts pour toute personne désireuse de formuler une réclamation (Tadalloum)</p>
<p>Autorités locales</p>	<p>21/2/2023</p> <p>Siège du Caidat</p> <p>Siège de la commune</p> <p>Caserne des sapeurs pompiers</p> <p>Délégation provinciale de la santé</p>	<p>Les caids sont un relais efficace de la province sur les territoires plus réduits (communes ou groupes de communes). Les auxiliaires du caid (Mokadem) connaissent parfaitement le terrain et les familles de chaque douar (hameau). De ce fait, le contact avec la population est permanent et la sensibilisation aux risques s'effectue à chaque menace potentielle (Orages, incendie estival...). La gestion du registre unifié de la population permet notamment le recensement précis des familles.</p> <p>D'autre part, le caid est le premier relais de l'expression des plaintes.</p> <p>Besoin développement capacités équipement supports de communication</p>
<p>Collectivités territoriales Protection civile Direction de la santé</p>	<p>22/2/2023</p>	<p>Les collectivités territoriales (communes) sont informées de la stratégie nationale de prévention des catastrophes et de lutte contre leurs effets. Elles sont préparées à régir aux besoins immédiats de la population (hébergement, eau...) et sont mobilisées dans les opérations de recensement et de fourniture de justificatifs aux personnes sinistrées éligibles à l'indemnisation. Les collectivités territoriales ont besoin d'un développement des capacités, de disponibilité de supports de communication et de ressources humaines notamment pour les postes d'assistantes sociales.</p> <p>Les agents de la protection civile, outre le transport des blessés et des corps, contribuent au recensement qui alimentera la plateforme digitale du FSEC.</p> <p>Les services de santé prennent en charge les soins urgents de toute la population touchée et</p>

		<p>assurent les soins complémentaires ou hospitalisations à ceux couverts par une assurance.</p> <p>Les services de santé sont habitués à la prise en charge financière des soins par le tiers payant qui est l'assureur.</p>
Population	23/2/2023	<p>Les entretiens ont été menés avec des artisanes dans une coopérative de tissage et avec des habitants en zone menacée (quartier à proximité du lit de la rivière) .</p> <p>A la lumière de l'observation ou du vécu lors d'évènements catastrophiques, les personnes déclarent compter sur les autorités locales pour leur information. Ils déclarent en outre qu'ils ont besoin de plus d'informations sur les modalités de recensement et la procédure d'indemnisation en cas de sinistre. Ils soulèvent le problème de l'analphabétisme et du coût du transport quand ils doivent s'adresser aux autorités. Ils mentionnent également la difficulté à prouver la propriété quand leur bien n'est pas immatriculé ou lorsqu'il s'agit de construction non autorisée. Enfin, ils reconnaissent l'intérêt des relais tels que les agences d'Al Barid Bank ou les prestataires privés de services informatiques.</p>

3. Identification et analyse des parties prenantes

La démarche d'identification et d'analyse des parties prenantes commence par une première étape dans laquelle est dressée une liste des parties touchées par le Projet et des autres parties concernées, en portant une attention particulière aux groupes défavorisés ou vulnérables. Cette liste peut prendre en compte des informations issues de toute évaluation préliminaire des impacts sociaux. Notons toutefois que le PMPP est un processus dynamique qui devra s'adapter en fonction des retours et itérations avec les parties prenantes et qui devra identifier de manière continue les nouvelles parties prenantes.

3.1. Parties touchées

Les parties prenantes touchées sont les personnes, groupes et autres entités dans le périmètre du Projet qui sont directement impactées (effectivement ou potentiellement, positivement ou négativement) par le Projet et/ou qui ont été identifiées comme les plus susceptibles d'être affectées par le Projet et qui doivent être étroitement impliquées dans l'identification des impacts et de leur importance, ainsi que dans la prise de décision sur les mesures d'atténuation et de gestion. Dans le cadre de ce projet, les parties prenantes touchées sont les suivantes :

- Les **acteurs du FRC au Maroc**, à la fois institutionnels (MEF-DTFE,ACAPS) et privés (SCR, CAT, FMSAR,)
 - **Ministère des Economies et Finances (MEF)** : Entité ministérielle concernée par la mise en œuvre du Projet
 - **Ministère de l'Intérieur (MI)** : entité ministérielle concernée par la gestion des risques de catastrophes, activité complémentaire au projet
 - **L' Autorité de contrôle des assurances et de la prévoyance sociale (ACAPS)** : L'Autorité est chargée de la supervision des entreprises d'assurances et de réassurance et du réseau de distribution ainsi que des organismes de la prévoyance sociale.
 - **La Société Centrale de Réassurance (SCR) a été** créé en 1960, par convention entre l'Etat et la Caisse de Dépôt et de Gestion qui est le 1er groupe Financier qui détient la majorité du Capital avec plus de 94%.
 - **La Fédération Marocaine des Sociétés d'Assurances et de Réassurance (FMSAR)** est une association qui rassemble les entreprises d'assurance et de réassurance.
 - **Compagnie d'Assurance Transport (CAT)** Assurance et réassurance est l'assureur leader du transport public pour voyageurs au Maroc depuis 1993. CAT a été non seulement **désignée** par le secteur comme agrégateur, mais aussi comme le réassureur de premier niveau de la garantie événements catastrophiques.
- Les **populations civiles non-assurées**, potentiellement victimes de Cat Nat et couvertes par le FSEC, représentant près de 30 millions de citoyens non assurés et 6 millions de personnes vulnérables à la pauvreté.
- **Les prestataires de services** en particulier la banque postale (Al Barid Bank, ABB) qui sera un acteur important de l'interaction avec les populations civiles affectées par une catastrophe à travers leur réseau de plus de 2000 agences et leur parc d'agences mobiles qui peut se déployer différentes zones. Ce réseau mobile permet d'atteindre les populations excentrées ou vivant dans des lieux sous-équipés en infrastructures de services et non servies par les réseaux bancaires. Le FSEC a prévu de signer une convention avec ABB pour offrir un canal complémentaire d'interaction avec les victimes post catastrophe et recueillir leurs réclamations. En allant à la rencontre des populations et en offrant tous les produits et services bancaires classiques, les agences mobiles d'Al Barid Bank seront essentielles pour la diffusion de l'information, l'accueil de la population sinistrée, l'assistance à l'enregistrement dans la plateforme, la formulation des plaintes et l'encaissement des indemnités. Cette intermédiation pour le compte du FSEC sera servie par le mode de fonctionnement optimisé du parc de caravanes, des horaires aménagés, des itinéraires établis avec soin, des équipements techniques et une maîtrise du numérique par le personnel.

3.2. Autres parties concernées

Les autres acteurs qui pourraient être concernés ou intéressés par le Projet à cause de sa nature ou en raison du domaine dans lequel agit tel ou tel acteur sont les suivants :

- La société civile² qui, en cas de catastrophe, disposent de capacité sur le terrain pour soutenir les efforts de relèvement en apportant une aide alimentaire et une assistance psychologique, de l'information et une aide à l'accomplissement de diverses formalités. Le développement des ressources de FRC peut éventuellement servir à terme à financer ces efforts en étendant le mandat du FSEC pour couvrir les coûts de relèvement.
- Les universités et instituts de recherche : des institutions pourront bénéficier des externalités positives du développement et de la dissémination au sein du secteur des modélisations acquises dans le cadre du Projet. Ces institutions incluent, entre autres la météorologie nationale avec le centre national de recherches météorologiques, le laboratoire de physique du globe (sismologie) et le Centre Royal de Télédétection Spatiale (CRTS). Plus généralement, le réseau des 29 universités publiques ainsi que les grandes écoles, peuvent alimenter les acteurs GRC/FRC en études spécifiques à caractère hydrogéologique, pédoclimatique, socio-économique, etc.
- Les médias et influenceurs

3.3. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

Les catégories défavorisées ou vulnérables peuvent être affectées de façon disproportionnée par les catastrophes naturelles par comparaison au reste de la population. Cette catégorie de la population est hétérogène et comporte différents profils comme : i) les personnes porteuses de handicap, ii) la population analphabète ; iii) les exclus du numérique ; iv) les personnes âgées sans ressources ; v) les femmes y compris les veuves sans ressources et (vi) les mineurs.

Ces groupes peuvent rencontrer des difficultés d'accès à l'information ; des difficultés de déplacement pour effectuer des formalités administratives ; des difficultés de manipulation de l'écrit ou de l'outil informatique, etc.

3.4. Synthèse des besoins des parties prenantes au Projet

Les besoins spécifiques figurent dans le tableau ci-dessous. Ils ressortent entre autres des entretiens avec des populations historiquement ou potentiellement exposées (Femmes artisanes dans une coopérative de tissage, habitants d'une zone proche d'un lit de cours d'eau).

Groupes de Parties Prenantes	CARACTERISTIQUES	BESOINS SPECIFIQUES	MOYENS DE COMMUNICATION	AMENAGEMENTS SPECIAUX
------------------------------	------------------	---------------------	-------------------------	-----------------------

² Par exemple, l'intervention de l'association Cœur & ACT Maroc pour fournir des couvertures et des colis alimentaires aux familles sinistrées à Ait Sabil après les inondations de 2021.

		mise en œuvre du Projet		
Prestataires de services (Banque postale, services d'informations)	Fournisseurs de services	Mise en œuvre du Projet	Emails/Réunions d'informations	N/A
Population exposée aux risques climatiques	Hétérogène mais majoritairement appartenant aux strates sociales à faible revenu ou à revenu moyen (CSP B- et C+)	Interlocuteurs maîtrisant la langue ou le dialecte local	- Site web du FSEC - Réseaux sociaux Et toutes communication validés par le Conseil d'Administration (CA), la commission de suivi conformément à la procédure de communication validée par le CA du 7 février 2023.	-Système d'information par messagerie (SMS, WhatsApp...) -Espace d'accueil et d'information -Espace d'expression des plaintes
Population rurale	Population vivant en habitat dispersé, parfois enclavée et à faible revenu	Interlocuteurs maîtrisant la langue Assistance pour accéder au services du régime (agence barid bank, société civile dans l'accomplissement des procédures)	Guide et imprimés relatif à la procédure d'indemnisation seront accessibles sur le site web. Vidéos didactiques accessibles sur le site et les réseaux sociaux.	-caravanes mobiles de barid Bank
Catégories aux vulnérabilités sociales	Déficiences sensorielles ou motrices, illettrisme ou analphabétisme numérique	Agence et call center CNRA Assistance des agents barid al maghrib (convention avec le FSEC)	-Oralement par les assistants Barid bank et CNRA -Usage sur place par le biais de la caravane barid Bank.	-Accessibilité aux lieux d'accueil ou de réception des plaintes par plans inclinés ou outils d'aide à la mobilité

calendrier prévisionnel de mobilisation des parties prenantes. L'engagement des parties prenantes constitue un pilier clé pour la réussite du Projet, incluant la durabilité des interventions et extrants obtenus. Ainsi, cette démarche est adoptée pour toutes les phases du Projet, à savoir : élaboration, mise en œuvre et exploitation. La mobilisation des parties prenante 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 :

- Établir une approche holistique de mobilisation des parties prenantes qui permettra de bien identifier ces dernières et de nouer et maintenir avec elles, en particulier les parties touchées par le Projet, une **relation constructive** ;
- 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 et sa performance environnementale et sociale ;
- Encourager la mobilisation effective de toutes les parties touchées par le Projet pendant toute sa durée de vie sur les questions qui pourraient éventuellement avoir une incidence sur elles et fournir les moyens d'y parvenir ;
- 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.

Les calendriers envisagés pour les diverses activités de communication et de consultation qui sont développé ci-dessous feront l'objet d'une revue dès que nécessaire pour s'assurer d'une prise en compte des résultats de la finalisation de la conception du projet ainsi que de sa mise en œuvre.

4.2. Stratégie proposée pour la diffusion des informations

Ce projet s'efforcera de garantir la divulgation des informations sous une forme accessible au grand public, y compris les communautés cibles, par l'utilisation d'une ou de plusieurs langues, de médias et d'approches d'engagement appropriés, y compris la sensibilisation des communautés.

CIBLE	INFORMATIONS A DIFFUSER	Support et outils de communications utilisés	CALENDRIER PREVISIONNEL	RESPONSABILITE

<p>Institutions impliquées dans le processus d'indemnisation SCR, CAT, compagnie d'assurance</p> <p>Agents d'autorité, auxiliaires d'autorité et conseils communaux, provinciaux et régionaux</p>	<p>Communication institutionnelle sur le FSEC, les conditions d'éligibilité à sa couverture et les schémas d'indemnisation correspondants</p>	<p>-Site web du FSEC, Réunions de travail (CA, Comités, etc.) - Réseaux sociaux - Dépliants et rapport</p>	<p>- Identité visuelle du FSEC validée -Maquette du site web institutionnel déjà en ligne (fsec.ma) - Contenu du Site web en cours d'élaboration -Mise en ligne en septembre 2023</p> <p>4 CA réalisés, 5 réunions des comités, plusieurs réunions de travail avec les parties prenantes</p> <p>Présence du FSEC à plusieurs ateliers et conférences réalisés par les PP (MI, Assurance, etc.)</p> <p>Plusieurs sorties du Directeur du FSEC dans</p>	<p>FSEC</p>
<p>Victimes d'un E.C éligibles par l'indemnisation du FSEC, prestataires de services</p>	<p>-Procédures et modalités de fonctionnement du régime d'indemnisation du FSEC</p> <p>Modalités d'introduction des demandes d'indemnisation.</p> <p>-Modalités d'expression des plaintes</p>	<p>- Elaboration de vidéos didactiques sur les procédures et modalités d'indemnisation en langue dialectale</p> <p>-Intégration de vidéos en motion design dans le site web</p> <p>-Guide pédagogique imprimé en langage accessible</p> <p>CRM inclus dans la plateforme d'indemnisation afin de recevoir et traiter les plaintes des</p>	<p>Juillet-Septembre 2023</p>	<p>Commission de suivi FSEC, CAT, ACAPS et FMSAR</p>

		sinistrés		
Grand public	<p>Communication institutionnelle, les conditions d'éligibilité à la couverture FSEC et les schémas d'indemnisation correspondants</p> <p>Communication de crise</p>	<p>Site web incluant plaquettes, guide et vidéos sur le régime</p> <p>Dossier de communication de crise selon la procédure de communication de crise validée par le CA</p> <p>Communiqué sur l'Etat de Catastrophe après publication de l'acte administratif</p>	<p>Stratégie et procédure de communication de crise validées par le CA du 7 Février 2023</p> <p>A établir juillet-Septembre 2023</p>	FSEC avec agence de communication
Médias	<p>Communication institutionnelle, les conditions d'éligibilité à la couverture FSEC et les schémas d'indemnisation correspondants</p>	<p>Site web incluant plaquettes, guide et vidéos sur le régime,</p> <p>Dossier de communication de crise selon la procédure de communication de</p>		FSEC

	Communication de crise	crise validée par le CA Communiqué sur l'Etat de Catastrophe après publication de l'acte administratif		
--	------------------------	---	--	--

4.3. Stratégie proposée pour les consultations

Les méthodes de la stratégie proposée pour les consultations publiques varieront en fonction des sujets de discussion et des parties prenantes ciblées. Les méthodes générales sont les suivantes :

- Des réunions formelles avec certains agences gouvernementales,
Analyse des commentaires sur les réseaux sociaux

Dans le cadre du Projet, l'approche peut être résumée ainsi :

CIBLE	THEME	MODALITES	CALENDRIER	RESPONSABILITE
Agences gouvernementales	Mise en œuvre des activités du Projet Conception de la plateforme digitale	Réunions de travail / correspondances, Emails Communication de rapports d'activité du FSEC, guides	Trimestriel	FSEC
CSOs/NGOs	information à diffuser sur le site web, news lettre, réseaux sociaux	site web, retour de mail, réseau sociaux	Semestriel	FSEC
Victime d'un E.C éligible d'indemnisation par le FSEC.	Procédure d'indemnisation et Système de gestion des plaintes	communiqué du FSEC sur les différents médias, guide relatif aux procédures d'indemnisation Vidéos didactique diffusés sur le site web et	Date de l'arrêté du chef de gouvernement	FSEC

		réseaux sociaux		
Vulnérables	Assistance à la formulation de la demande d'indemnisation	guide relatif à la procédure d'indemnisation, vidéos publiés sur le site web et réseaux sociaux	Date de l'arrêté du chef de gouvernement	FSEC
Femmes ayant droit	Les ayants droits en cas de divorce, veuvage ou polygamie	procédures et modalités publiés dans le guide, vidéos didactique diffusés sur le site web et réseaux sociaux assistance depuis les agences du CNRA et barid Bank	Date de l'arrêté	FSEC, CNRA, Barid Bank

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

Les points de vue des groupes vulnérables ou défavorisés seront pris en compte durant tout le Projet. Les mesures d'assistance nécessaires en vue de s'adapter à leurs conditions sont décrites ci-dessus à la lumière des besoins qu'ils ont exprimés. Si nécessaire, il y aura un appel à des interprètes (dialectes ou langues) ainsi que le recours à des spécialistes du langage des signes pour les malentendants et sourds-muets.

En particulier les différentes activités de communication tiendront compte de l'approche genre notamment à travers les associations de femmes. Notamment, la dimension genre sera intégrée dans l'évaluation de l'impact sociale ainsi que des recommandations.

Il y a lieu de signaler en particulier l'existence des entités suivantes :

- La fondation Mohamed V pour la solidarité est une institution nationale qui lutte contre la pauvreté et la précarité en favorisant l'inclusion socio-économique. Elle intervient particulièrement pour porter aide et assistance aux populations sinistrées en cas de catastrophe naturelle.

- L'Association Amal Marocaine des Handicapés (AAMH) est une ONG nationale à but non lucratif créée en 1992. Elle assure des activités multiples d'éducation, de formation, d'insertion...mais elle déploie surtout une fonction de plaidoyer pour défendre la cause des personnes porteuses de handicap en vue de la promotion et la protection de leurs droits.
- L'association A.M.A.R.D.E.V. est une association qui a pour objectif de créer au Maroc le concept de réadaptation pour les aveugles et les déficients visuels. Elle œuvre dans le domaine de l'intégration scolaire, sociale, culturelle et professionnelle des déficients visuels au Maroc.

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

Le budget approximatif alloué pour la communication et la mobilisation des parties prenantes est de l'ordre de 100,000 USD. Le point focal E&S du FSEC sera chargé de la mise en œuvre des activités et du suivi du PMPP. Des points focaux pour les aspects environnementaux et sociaux (E&S) ont été désignés au sein du FSEC et SCR afin d'assurer la conformité avec le cadre environnemental et social. Ils seront responsables de la surveillance des rapports environnementaux et sociaux globaux, et veilleront à la mise en œuvre des éléments de gestion E&S convenus dans le Plan d'engagement environnemental et social de l'emprunteur. Les rapports de suivi seront préparés par le consultant en suivi et évaluation. L'équipe comprend également une personne chargée de la communication.

6. Mécanisme de gestion des plaintes

L'objectif principal d'un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) est d'aider à régler les plaintes et les griefs de façon opportune, efficace et efficiente qui satisfait toutes les parties concernées. Plus précisément, il fournit un processus transparent et crédible pour des résultats justes, efficaces et durables. Il renforce également la confiance et facilite les mesures correctives. Plus précisément, le MGP :

- Fournit aux personnes touchées des moyens de déposer une plainte ou de résoudre tout différend qui pourrait survenir pendant la mise en œuvre du Projet ;
- Veille à ce que des mesures de recours appropriées et mutuellement acceptables soient identifiées et mises en œuvre à la satisfaction des plaignants ;
- Évite la nécessité de recourir à des procédures judiciaires

Le mécanisme de gestion des doléances du Projet complète le mécanisme de gestion des doléances prévu par la réglementation marocaine. Il satisfait aux principes des standards internationaux, dont la Norme Environnementale et Sociale N°10 de la Banque mondiale, à savoir les suivants :

- Il est légitime et inspire la confiance ;
- Il n'entraîne pas de représailles contre ceux qui l'utilisent ; Il est proportionné aux risques et impacts du Projet ;
- Il est aisément accessible et largement connu des parties prenantes du Projet, et en particulier des personnes affectées ;
- Il est gratuit ;

- Il peut être anonyme si requis par le plaignant et garantit une gestion confidentielle des demandes ;
- Il est juste, transparent et inclusif ;
- Il comporte un processus prévisible et rapide ;
- Il demeure accessible même si la personne recherche concomitamment une réparation en justice.

Les plaignants pourront introduire des doléances par l'une des voies suivantes :

- Sur la plateforme digitale qui sera développée dans le cadre de la composante 2, à un horizon de 9 mois après lancement des activités.
- Dans les agences barid almagrib avec l'aide d'un interlocuteur sur place et à travers des caravanes mobiles.
- Par voie postale à l'adresse du FSEC : RDC, Immeuble D, Résidence Sun City, rue Al Bourtoukal, Rabat Maroc
- Par mail sur une adresse dédiée qui sera créée et disséminée aux parties prenantes lors de son opérationnalisation
- Par formulaire sur le site web pour les plaintes qui ne sont pas liées à une demande d'indemnisation après refus.

Le mécanisme de plainte du projet comporte les étapes suivantes :

Etape	Actions	Délai de traitement
Réception	Réception des plaintes aux points d'accès (site web, courrier, mail) et leur documentation. Enregistrement de la plainte (Annexe 3) – Possibilité de traiter une plainte de manière anonyme Accuse de réception envoyé au plaignant	2 jours
Traitement	Un tri est opéré pour distinguer les plaintes sensibles, non sensibles ou celles non fondées et une procédure d'analyse adaptée à chaque type est adoptée. Dans le cas de plaintes qui pourraient porter sur des abus ou des violences sexuelles (faites aux femmes et/ou aux enfants), le Projet s'attachera les services d'une ONG spécialisée sur ces questions. Celle-ci devra être sollicitée pour proposer des approches et solutions adaptées à ce type de plaintes.	
Réponse et résolution	Communication de la résolution proposée au plaignant	2 semaines

Suivi et clôture	Si le plaignant accepte la résolution proposée, fermeture de la plainte signée dans le registre et finalisation / archivage du dossier	
	Si le plaignant n'accepte pas la résolution proposée, il pourra faire appel et sa plainte sera réexaminé	

En dehors de ce mécanisme, les personnes impactées par le Projet pourront avoir recours aux mécanismes étatiques de règlement de litige (mécanismes locaux, autorités administratives tels que le Médiateur du Royaume, justice, etc.) pour soumettre leurs doléances. Il constitue un recours possible pour le plaignant qui n'accepte pas la solution que lui propose le projet pour répondre à sa plainte.

Le mécanisme de gestion des plaintes sera communiqué et expliqué à tous les groupes de parties prenantes de façon à en ouvrir l'usage à toute personne qui estime subir un préjudice ou souffrir d'une injustice.

Le système de gestion des plaintes sera conforme à la législation nationale relative à la protection des données personnelles. Les écarts seront évalués dans l'évaluation de l'impact sociale et des mesures d'atténuation seront proposées.

Le processus de réclamation d'indemnisation sera le suivant :

- Les plaintes détailleront non seulement l'objet de la plainte mais également le nom du plaignant, la date, le lieu et l'heure.
- Les personnes nécessitant assistance dans leur dépôt de plainte peuvent se rendre dans les agences barid bank et CNRA
- La prise en compte de la plainte au niveau du FSEC est immédiate et le plaignant en sera informé au plus tard sous 7 jours ;
- Selon la nature de la plainte, le FSEC la traitera et fournira une réponse dans les 30 jours ou bien la transmettra à l'organisme ou la personne qui doit l'examiner et fournir une réponse ;
- En cas d'insatisfaction, le plaignant peut faire appel et la plainte sera réexaminée,
- Une plainte, même non recevable, donnera lieu à une réponse explicative.
- Si le plaignant n'accepte pas la résolution proposée, il devra se référer à la Commission de règlement des différends dans le cadre des dispositions de la loi 110-14.³

³ Articles 43-53 de la Sous-section 4 « Demande d'indemnisations auprès du Fonds de solidarité», et articles 54-63 de la Section V « De la Commission de règlement des différends »

7. Suivi et établissement de rapports

Le suivi de la mise en œuvre du PMPP, y compris la gestion des plaintes, seront rédigés dans les rapports semestriels et les indicateurs clés feront l'objet de suivi par le FSEC plus particulièrement par la responsable du suivi-évaluation.

Des synthèses et des rapports internes sur les plaintes émanant du public seront préparés par la responsable du suivi-évaluation. Les synthèses permettront d'évaluer à la fois le nombre et la nature des plaintes et des demandes d'information, ainsi que la capacité du Projet à y donner suite dans les meilleurs délais et d'une manière efficace. Ces informations seront transmises à la Banque dans les rapports semestriels.

Le PMPP sera périodiquement révisé et réactualisé en cas de besoin au cours de la mise en œuvre du Projet afin de s'assurer que les informations qui y sont présentées sont cohérentes et les plus récentes, et que les méthodes d'engagement établies restent appropriées et efficaces par rapport au contexte du Projet et aux phases spécifiques du développement. Tout changement majeur apporté aux activités du Projet et à son calendrier sera dûment pris en compte dans le PMPP.

Annexes

Annexe 1 - Compte Rendu des Consultations

Des consultations ont eu lieu la semaine du 20 au 24 février 2023.

Ces consultations ont été organisées pour permettre au public d'exprimer ses opinions et ses commentaires et d'en tenir compte dans la conception du Projet. La plupart des commentaires portait sur la connaissance du système de couverture, les modalités d'intervention des parties prenantes en cas de catastrophe, les contraintes éventuelles concernant les opérations de recensement et d'indemnisation, les besoins et attentes des parties prenantes.

Ci-dessous la liste des personnes et institutions qui ont été contactées :

- M.Le chef de cabinet du gouverneur
- M.le secrétaire général de la Province de Tetouan
- M.Le chef de la Division des affaires générales
- M.le chef de la Division des collectivités territoriales
- Mme le chef du service des catas
- M.le coordinateur des programmes
- M.Le pacha de la municipalité de Oued Laou
- M.Le Khalifa du caid de Ben Khmiss
- 2 auxiliaires d'autorité (Mokaddems)
- M.Le Directeur des services de la municipalité de Oued Laou
- M.Le chef du service administratif à la délégation provinciale de la santé (Province de Tetouan)
- Colonel Derraji commandant de la garnison de la protection civile
- Colonel Mekkaoui Protection civile
- M.Le Directeur provincial des eaux et forêts
- Mme Benkhedda, service de l'assistance sociale, Délégation provinciale de la santé
- Mme Bouchra, Service de rééducation et appareillage, hôpital Saniat rmel
- Groupe de femmes de la coopérative artisanale du centre artisanal de Tetouan
- Quatre habitants du quartier Sid Rommane
- 2 Adouls (auxiliaires de justice)
- Direction des hôpitaux, Ministère de la santé
- Agence de la Société générale
- Agence d'Attijariwafabank
- Agence du crédit agricole

Annexe 2 - Glossaire

Dahir : Acte solennel de promulgation d'une loi

Décret : Acte réglementaire pris en application d'une loi

Arrêté : Acte à caractère réglementaire émis par un ministre ou par le chef de gouvernement

Barid Al Maghrib : Postes du Maroc

Chikaya : plainte

Caid : Agent d'autorité responsable d'un arrondissement urbain ou une circonscription rurale

Tadalloum : Expression d'une plainte

Annexe 3 – Registre des Plaintes

Informations sur la plainte					Suivi du traitement de la plainte				
No. de plainte	Nom et contact du réclamant	Date de dépôt de la plainte	Description de la plainte		Transmission au service concerné (oui/non, indiquant le service et la personne contact)	Date de traitement prévue	Accusé de réception de la plainte réclamant (oui/non)	de la au	Plaintes résolues (oui/non) date