



PRİM

PROGRAMME
RÉGIONAL
DES INITIATIVES
DE LA MIGRATION

FEUILLE DE ROUTE

METTRE EN PLACE UN BUREAU D'ACCUEIL ET D'ORIENTATION DES MIGRANT.E.S BAOM

Avec le soutien de :

En partenariat
avec:



En partenariat avec :

Royaume du Maroc
Ministère des Affaires Étrangères,
de la Coopération Africaine
et des Marocains Résidents à l'Étranger
Département des Marocains Résidents à l'Étranger



المملكة المغربية
وزارة الشؤون الخارجية
والتعاون الإفريقي
والمغاربة المقيمين بالخارج
تعميم المغاربة المقيمين بالخارج



Royaume du Maroc
Ministère de l'Intérieur



Wilaya de la Région
Souss Massa Préfecture
d'Agadir-Idou-Tizane

TABLE DES ABREVIATIONS

AFD	Agence Française de Développement
ANAPEC	Agence Nationale de Promotion de l'Emploi et des Compétences
BAOM	Bureaux d'Accueil et d'Orientation des Migrant.e.s
CCME	Conseil de la Communauté Marocaine à L'Etranger
CMSM	Comité Migrations Souss-Massa
CNDH	Conseil National des Droits de l'Homme
CNSS	Caisse Nationale de Sécurité Sociale
CRI	Centre Régional de l'Investissement de la Région du Souss-Massa Drâa
EF	Expertise France
GIZ	Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit
HCR	Haut-Commissariat des Nations unies pour les Réfugiés
M&D	Migrations & Développement
MDM	Marocain.e.s du Monde
MRE	Marocain.e.s Résidents à l'Etranger
MSISF	Ministère de la Solidarité, de l'Insertion sociale et de la famille
PAC	Plan d'Action Communal
PCD	Plan Communal de Développement
PRIM	Programme Régional des Initiatives Migratoires
RPT	Ressortissant.e.s des Pays Tiers
SNIA	Stratégie Nationale d'Immigration et d'Asile
SNMRE	Stratégie Nationale en faveur des Marocain.e.s Résidents à l'étranger
TPM	Territorialisation des Politiques Migratoires

TABLE DES FIGURES

Figure 1 - Dates clés marquant le positionnement du Maroc vis-à-vis des questions migratoires.....	5
Figure 2 - Carte des communes de la région Souss-Massa ayant mis en place un BAOM	6
Figure 3 - Populations destinataires des services des BAOMs	7
Figure 4 - Missions des BAOMs.....	7
Figure 5 - Etapes pour la mise en place d'un BAOM.....	8
Figure 6 - Critères de recrutement des chargé.e.s de BAOMs	11
Figure 7 - Exemples de besoins d'accompagnement selon les profils migratoires	12
Figure 8 - Répartition des responsabilités pour la gestion d'un BAOM.....	15

TABLE DES MATIERES :

I.	Contexte et genèse des BAOMs	5
	La région Souss-Massa, territoire d'émigration et d'immigration	5
	Présentation et objectifs des BAOMs	6
II.	Mise en place d'un BAOM	8
	Étape 1. Effectuer un diagnostic sur les enjeux migratoires locaux	9
	Étape 2. Mobilisation des acteurs et sensibilisation.....	10
	Étape 3. Mise en place du BAOM	10
	Étape 4. Formation et accompagnement	11
	Étape 5. Consolidation : assurer le fonctionnement du BAOM dans la durée	13
III.	Modalités de fonctionnement et de gestion d'un BAOM	14
	Référencement et collecte de données	14
	Accueil, orientation et accompagnement des personnes migrantes	14
	Influence et renforcement du développement local	15

I. Contexte et genèse des BAOMs

La région Souss-Massa, territoire d'émigration et d'immigration

La région du Souss-Massa est à la fois un territoire d'émigration et d'immigration. Dès la fin du XIX^{ème} siècle et jusqu'aux années 1960, cette région a été l'un des principaux foyers de l'émigration internationale marocaine, principalement vers la France. De ce fait, une partie importante des Marocain.e.s du Monde (MDM) en sont originaires et conservent des liens sociaux, économiques, et culturels très forts avec ces territoires. Ils contribuent à leurs développements notamment par la réalisation d'investissements solidaires et productifs et par le financement d'infrastructures de base (électrification, assainissement, routes, etc.)^{1,2}.

Depuis les années 2000, la région Souss-Massa accueille par ailleurs de plus en plus d'immigrés venant du Nord (Europe) comme du Sud (Afrique subsaharienne), faisant ainsi face à des enjeux migratoires pluriels et complexes. Selon le dernier recensement général de la population et de l'Habitat de 2014, le Souss-Massa abrite 2 676 847 personnes, dont environ 5 000 personnes de nationalité étrangère³, chiffre qui a certainement augmenté en 10 ans. Ces chiffres incluent les résidents et les personnes de passage, en situation régulière ou irrégulière (même si le nombre de personnes en situation irrégulière ne peut être qu'une estimation).

Afin d'accompagner les nouvelles dynamiques migratoires, le Maroc a mis en place plusieurs lois et dispositifs, reflétant la mobilisation du Royaume sur ces questions. Plusieurs temps forts ont marqué ces dernières années :

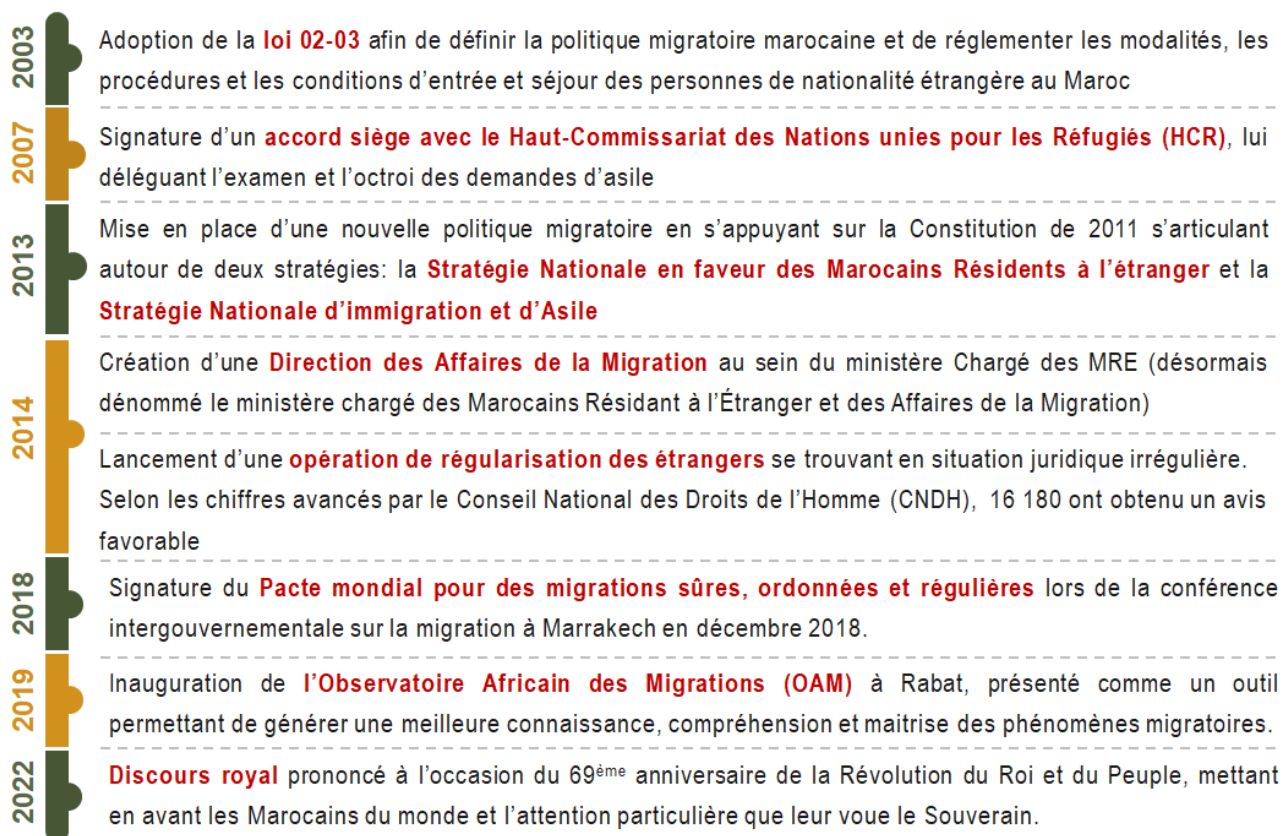


Figure 1 - Dates clés marquant le positionnement du Maroc vis-à-vis des questions migratoires

¹ Lacroix, T., (2005), *Les réseaux marocains du développement : géographie du transnational et politiques du territorial*, Paris, Presses de la Fondation nationale des sciences politiques.

² Benhalima, H., Ben Attou, M., Charef, M., (dirs.), (2012), *Migrations internationales, tissu associatif et développement des territoires : le cas du « pays » de Taliouine*, Marseille, Publication de Migrations et Développement.

³ Haut-Commissariat au Plan, *Recensement Général de la Population et de l'Habitat*. Maroc : s.n., 2014.

Présentation et objectifs des BAOMs

Dans un contexte de régionalisation des politiques migratoires (particulièrement à travers la mise en place de la SNIA et de la SNMRE) et de dynamisation des collectivités territoriales (suite à l'adoption des lois organique 111-14, relative aux Régions, 112.14 relative aux Préfectures et Provinces et 113-14 relative aux Communes) des **Bureaux d'Accueil et d'Orientation des Migrant.e.s (BAOMs)** ont été mis en place par certaines collectivités territoriales de la région Sous Massa avec l'appui de Migrations & Développement.

L'expérimentation des BAOMs débute en 2007 avec l'ouverture d'un premier bureau au sein de la Maison du développement à Taliouine⁴. Depuis, de nouveaux bureaux ont été mis en place dans le cadre du projet *Territorialisation des politiques migratoires (programme PRIM)*. En 2024, 16 BAOMs sont en activité dans les communes d'Ait Amira, d'Ait Melloul, d'Agadir, d'Agadir Melloul, d'Ammelne, d'Arbaa Rasmouka, d'Argana, de Belfaa, de Nihit, d'Ouijjane, de Sidi Bibi, de Sidi Bouabdelli, de Taliouine, de Taroudant, de Tnine Aglou et de Tiznit.

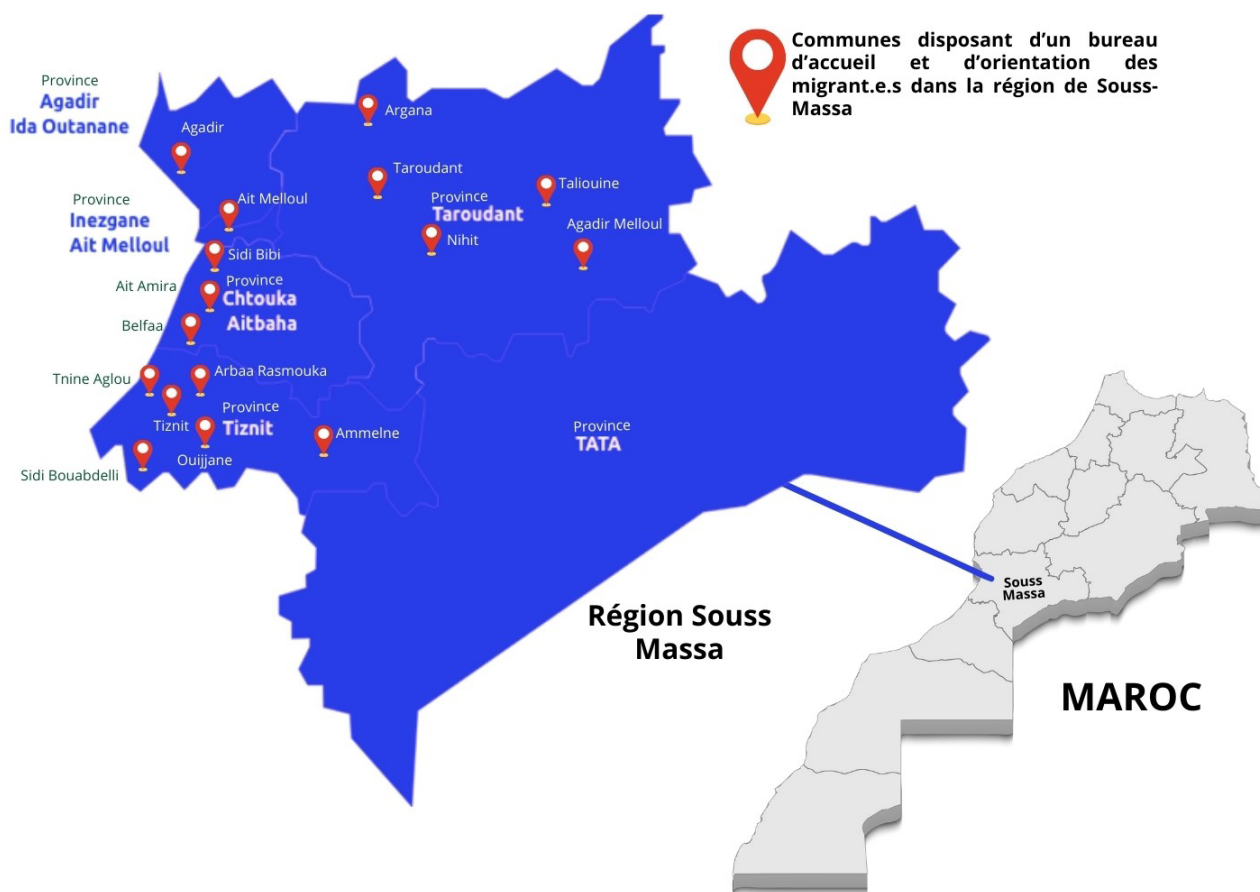


Figure 2 - Carte des communes de la région Sous-Massa ayant mis en place un BAOM

Les services des BAOMs ont évolué avec les besoins des populations migrantes et ayants-droits. Aujourd'hui, on recense des services proposés à quatre principaux profils :

⁴ Espace des Associations et bureau de M&D au centre de Taliouine, province de Taroudant



Figure 3 - Populations destinataires des services des BAOMs

Les actions des BAOMs s'articulent autour des missions suivantes :



Figure 4 - Missions des BAOMs

Les BAOMs : des dispositifs appréciés et utiles

Les BAOMs et les services qu'ils proposent ont prouvé leur utilité auprès des communes et des populations. Les résultats de 2022 sont témoins du fonctionnement des bureaux et de leur succès : près de 120 dossiers ont en effet été traités sur l'année. 97 migrant.e.s RPT ont également été individuellement accompagnés à travers divers démarches, telles que l'inscription à l'état civil de leurs enfants, l'inscription à des formations professionnelles, les démarches d'accès à la santé et à l'emploi, etc.

Les BAOMs sont ainsi fortement appréciés par les communes qui présentent un réel besoin en termes d'accompagnement des populations et de valorisation des territoires. Les acteurs communaux sont fiers du parcours accompli et souhaitent continuer dans cette lancée, développer le dispositif et diversifier les activités afin de devenir les acteurs incontournables sur les questions de migration, d'investissement de la diaspora et de développement territorial.



« Ça fonctionne car ça répond à un vrai besoin. Tout le monde est concerné par l'immigration ici ».

« On espère que ça va être généralisé dans d'autres communes car c'est nécessaire : le Maroc change et le BAOM accompagne le changement ».

II. Mise en place d'un BAOM

Afin de mettre en place un BAOM, il est essentiel de respecter plusieurs étapes, permettant de prendre connaissance du contexte, d'identifier les parties prenantes à mobiliser et de s'assurer de la disponibilité des ressources nécessaires et de l'opérationnalisation du dispositif.

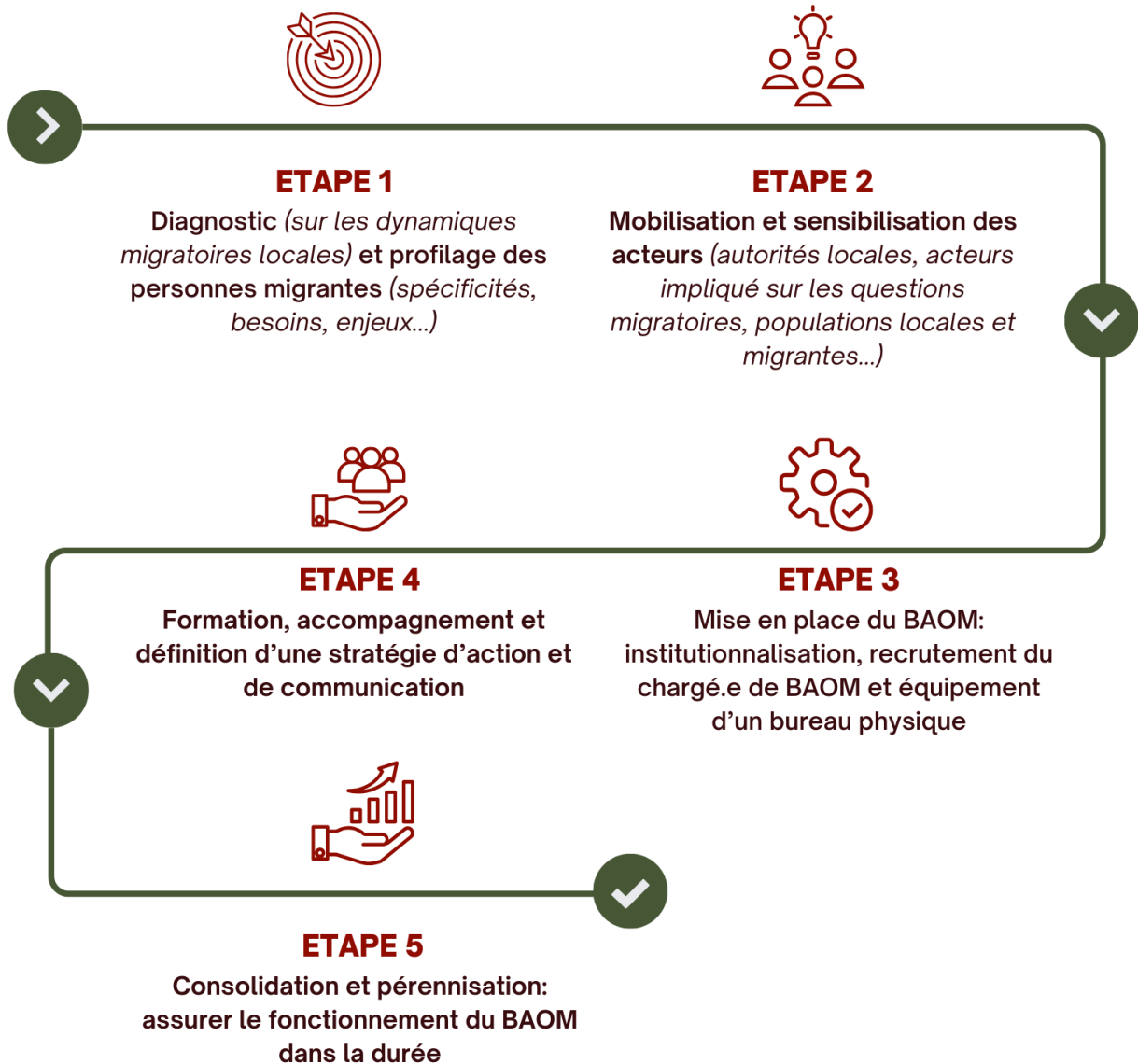


Figure 5 - Etapes pour la mise en place d'un BAOM

Cadre réglementaire pour la mise en place d'un BAOM

La promulgation des lois organiques - 111-14, relative aux Régions, 112.14 relative aux Préfectures et Provinces et 113- 14 relative aux Communes - représente une opportunité pour les élu.e.s locaux de mettre en œuvre un développement inclusif et durable et permettre une territorialisation des politiques marocaines selon les spécificités territoriales. Elles ont entre autres permis de redéfinir les attributions et les modes de gestion des collectivités territoriales permettant une décentralisation des processus de prise de décision, au sens où il appartient désormais aux collectivités d'exercer un rôle prééminent dans la mise en place et la coordination des politiques de développement régional économique, social, culturel et environnemental. En particulier, les capacités et pouvoirs exécutifs des conseils régionaux, provinciaux et communaux sont redéfinis grâce à la nouvelle nomenclature des compétences (« propres », « partagées » et « transférées ») permettant une régionalisation de certaines compétences.

Ce cadre réglementaire présente un cadre propice à la mise en place d'un BAOM, pouvant être impulsée selon la volonté des conseils communaux en charge de la gestion des affaires communales. Ces derniers peuvent être appuyés par des acteurs externes (ONG, associations, acteurs de la coopération internationale...) afin d'accéder à des ressources matérielles, humaines et financières ainsi qu'à des opportunités (formations, accompagnement...).

La mise en place d'un BAOM peut également être impulsée par un acteur externe (association, organisation de la société civile, ONG, acteur de la coopération internationale...).

Étape 1. Effectuer un diagnostic sur les enjeux migratoires locaux

Afin d'évaluer la faisabilité, la pertinence et la viabilité d'installer un BAOM dans sa localité, un diagnostic initial détaillé doit être effectué. Ce dernier doit permettre de prendre connaissance et de comprendre les enjeux migratoires, qui sont pluriels, évolutifs et différents selon les communes. *Par exemple, l'arrivée dans la région Souss-Massa de migrant.e.s ressortissant.e.s des pays tiers, principalement des pays de l'Afrique subsaharienne s'est accentuée ces dix dernières années. Ainsi, de plus en plus de personnes s'installent, de manière temporaire ou durable, dans certaines communes identifiées comme zones d'accueil. Pour ce qui concerne les Marocain.e.s du Monde (MDM), leurs associations portent de plus en plus de projets économiques et d'autres se mobilisent en faveur des droits sociaux des anciens travailleurs à l'étranger. Ainsi, ces mouvements humains impactent l'équilibre démographique de certaines communes et nécessitent d'être accompagnés.*

Un diagnostic initial, effectué en amont de la mise en place d'un BAOM, doit ainsi préciser :

- ▶ Les tendances migratoires sur le territoire,
- ▶ Les besoins et les enjeux rencontrés par les populations migrantes et les ayants-droits (ex : personnes RPT à la recherche d'un emploi dans l'agriculture, information et accompagnement de femmes veuves pour accéder à leurs droits),
- ▶ Le contexte politique et la volonté – ou non – des élu.e.s d'intégrer les questions migratoires dans leur Plan d'Action Communal (*si l'impulsion vient d'un acteur externe*),
- ▶ Les ressources mobilisables pour installer un BAOM (humaines, financières et matérielles),
- ▶ La présence d'autres acteurs travaillant sur les questions migratoires ou de développement local (associations, organisations de la sociétés civiles, acteurs étrangers...).

A la suite de ce diagnostic et selon les résultats obtenus, la zone et les modalités de mise en place du BAOM peuvent être définis. Dès cette étape, il est essentiel de prendre contact avec les autorités locales et de commencer à tisser des liens avec les autres acteurs agissant sur les questions migratoires, en vue de futures collaborations.

Cette étape doit aboutir à un diagnostic complet des acteurs et des dispositifs existants, en lien avec les questions migratoires, accompagné d'un descriptif du contexte et des besoins de la collectivité. Sur cette base, qui pourra être régulièrement mise à jour, une stratégie d'action et de mise en œuvre de services adaptés pourra être élaborée, en prenant en compte les spécificités de genre. Ce diagnostic permettra de décider de la pertinence (ou non) de mettre en place un BAOM. Si la décision est favorable, il faudra alors définir les missions, fonctions et services du BAOM.

Étape 2. Mobilisation des acteurs et sensibilisation

Suite à l'identification des tendances migratoires et des besoins des populations, il est nécessaire d'organiser des journées de sensibilisation des acteurs communaux (élu.e.s et fonctionnaires), des populations (locales et migrantes) et de l'ensemble des acteurs identifiés lors de l'étape 1. L'objectif est ainsi de :

1. Mettre en avant l'utilité d'un BAOM
2. Informer et sensibiliser sur les dynamiques migratoires en présentant le diagnostic effectué lors de la phase 1, les besoins des personnes migrantes et les opportunités créées par la migration comme levier de développement
3. Créer une dynamique et un intérêt autour de ces questions.

Ces temps peuvent être organisés sous forme de sessions d'échange, d'événements « ludiques » pour partager des idées ou d'ateliers de réflexion.

Si la mise en place d'un BAOM est impulsée par la commune elle-même, ces journées seront organisées pour mobiliser la population et des acteurs dans la mise en place du BAOM. Elles permettront également de communiquer en amont sur le dispositif.

Des comptes rendus peuvent être rédigés à la suite de ces temps de sensibilisation, pour rappeler les sujets discutés, les pistes de réflexions proposées, ainsi que les opportunités et les risques identifiés.

Étape 3. Mise en place du BAOM

Pour opérationnaliser le dispositif, la première étape est de formaliser l'existence institutionnelle du BAOM. Ceci peut se faire en signant une convention (entre la commune et un partenaire externe par exemple) ou en intégrant la mise en place du BAOM dans l'ordre du jour du Conseil Communal. Afin d'institutionnaliser durablement le BAOM, il peut également être intégré dans le Plan d'Action Communal, permettant de lui dédier un plan d'action et un budget.

Le document formalisant la création du bureau doit lister les clauses d'engagement de la commune à savoir, par exemple, la création d'un bureau physique et son équipement, l'organisation d'une collecte de données dans le but d'établir des statistiques, le suivi de formations par les (futur.e.s) chargé.e.s de BAOM et la participation potentielle à des rencontres et visites d'échange, ainsi que la mise en place des moyens et de l'environnement nécessaires au bon déroulement des activités. Une charte interne peut également être produite, détaillant les objectifs généraux du BAOM, ses missions, ses attributions, les populations ciblées, ses engagements et la méthode d'évaluation et de suivi des activités. Cette charte pourra être complétée au fil de l'eau et servir de document de référence.

Sélection des chargé.e.s de BAOMs :

Les chargé.e.s de BAOMs sont ensuite sélectionné.e.s par le Conseil communal selon plusieurs critères :

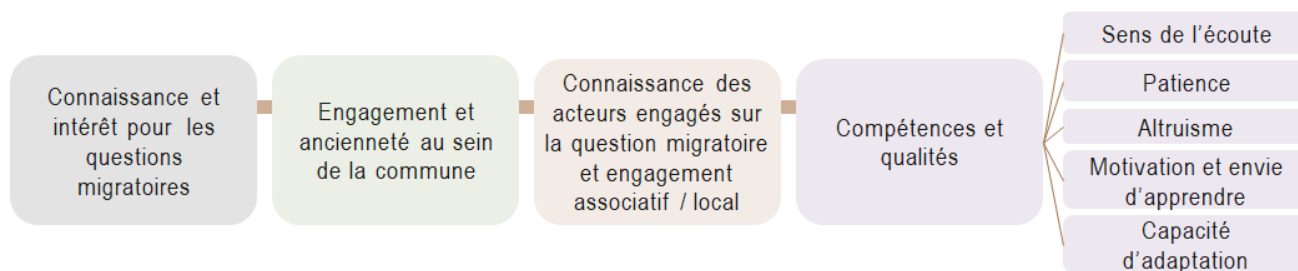


Figure 6 - Critères de recrutement des chargé.e.s de BAOMs

Étant déjà fonctionnaires de la commune, ces personnes peuvent être déchargées de certaines fonctions afin de pouvoir travailler à temps partiel pour le BAOM.

Une fiche de poste peut être développée afin d'encadrer les responsabilités et le rôle du ou de la chargé.e de BAOM. Cette dernière sera complétée selon les activités et services développés.

Équipement d'un bureau :

En parallèle, un bureau physique, idéalement isolé, doit être mis à disposition pour permettre le bon fonctionnement du BAOM et l'accueil des individus dans un cadre confidentiel. Selon les moyens de la commune, le bureau pourrait être partagé avec d'autres services. Il doit être équipé d'un ordinateur, d'une imprimante, d'un scanner, de chaises, d'un bureau et d'une armoire. Le/la chargé.e de BAOM doit également avoir accès à un téléphone et à une connexion internet, ainsi qu'à des outils de communication tels que Zoom ou Skype.

Les ressources matérielles utilisées peuvent être listées dans un document dédié afin de faire un suivi de ce qui est nécessaire et de ce qui est mobilisé. En cas d'intervention d'acteurs externes, ce document permettrait de faire un suivi des ressources allouées et manquantes.

Étape 4. Formation et accompagnement

Afin d'être en mesure d'accueillir les personnes migrantes, de les accompagner dans leurs démarches d'accès aux droits et aux services et/ou de les orienter vers les structures ou institutions adéquates, les chargé.e.s de BAOMs doivent être formé.e.s dès leur prise de fonction, notamment sur :

- ▶ **Le contexte migratoire** : prendre connaissance et comprendre le contexte de la migration au niveau international, national et régional, les accords signés entre le Maroc et les autres pays, les dispositifs juridiques et administratifs et le cadre légal, ainsi que les difficultés et besoins des différents profils migratoires.
- ▶ **Les modalités et processus d'accompagnement** : être en mesure de diagnostiquer les situations individuelles, expliquer aux usagers leurs droits et les accompagner dans les démarches. L'objectif est ainsi d'assurer que le chargé.e de BAOM est en mesure de prendre son poste et d'assurer l'accueil, l'écoute, l'analyse des demandes et l'accompagnement des personnes migrantes.
- ▶ **Les ressources et les acteurs** : maîtriser les ressources institutionnelles, juridiques et administratives pour assurer la résolution des dossiers et connaître les acteurs de l'écosystème vers qui orienter certaines personnes, lorsque cela s'avère nécessaire.

Lors de ces formations, les chargé.e.s de BAOMs doivent également prendre connaissance et comprendre les spécificités, besoins et enjeux des différents profils migratoires. *Par exemple :*

MDM	RPT	Ayants droits
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Accès et/ou consolidation de droits acquis dans les pays de résidence ▶ Accompagnement dans les démarches administratives ▶ Favoriser le transfert des compétences en les impliquant activement dans le développement du territoire. 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Contribuer à une meilleure insertion de ces personnes dans le territoire afin de prévenir une marginalisation de ce public ▶ Accompagner les RPT dans les démarches d'accès aux droits de base et aux services sociaux (inscription à l'état civil, à l'école, accès aux services de santé...) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ouverture de nouveaux droits pour les ayants droits qui n'ont pas émigrés, par exemple en cas de veuvage, médiation avec les institutions et les établissements publics aussi bien dans les pays d'accueil qu'au Maroc ▶ Accompagnement dans les démarches de transférabilité des droits

Figure 7 Exemples de besoins d'accompagnement selon les profils migratoires

La formation initiale doit être complétée sur la durée, en proposant aux chargé.e.s de BAOMs des temps de formation ponctuels et un accès à un réseau de personnes ressources pouvant appuyer le traitement des dossiers et répondre à leurs questions.

En parallèle, une documentation (documents juridiques, notes de synthèses, rapports) et des outils pédagogiques de travail doivent être mis à disposition des chargé.e.s de BAOMs :

Documentation (papier ou numérique)	Outils
<ul style="list-style-type: none"> ▶ Les comptes-rendus des formations ▶ Des guides listant les droits des personnes migrantes, les services, les démarches d'accès aux droits et aux services, les contacts des structures et/ou associations à solliciter... ▶ Le diagnostic initial effectué lors de l'étape 1, présentant l'étude du contexte migratoire, des enjeux et des leviers de développement ▶ Les documents de références : lois, cadre institutionnel... <p>La documentation doit être actualisée périodiquement (idéalement annuellement) afin de prendre en compte les évolutions de contexte et de les compléter.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Une base de données (idéalement informatisée) afin d'effectuer la collecte de données initiale servant à recenser la population de la commune ▶ Une base de données Excel, afin de lister les dossiers traités par le BAOM et de centraliser l'information ▶ Des registres d'accueil informatisés ▶ Des outils de suivi, tels que des formulaires de satisfaction <p>Créer des « outils modèles » prêts à l'emploi faciliterait leur prise en main par les chargé.e.s de BAOMs.</p>

A la suite de ces formations, les chargé.e.s de BAOMs seront en mesure de préciser la **stratégie d'action et de communication** du BAOM. Ceci permettra de définir les services à proposer selon les spécificités migratoires de chaque commune, les personnes ciblées (en prenant en compte les enjeux propres aux femmes), les activités à développer par le BAOM (journées de sensibilisation sur les questions migrations, mise en place de projets de développement...) et le lien à établir entre le BAOM et les autres services de la commune. Cette stratégie doit être mise en place sur une période définie afin de guider les missions du BAOM.

Il est également essentiel de définir une stratégie de communication afin de :

- ▶ Faire connaître le BAOM et faire la promotion des services, à la fois auprès des populations mais également auprès des départements étatiques et des autres acteurs,
- ▶ Elaborer des supports d'information tels que des documents de présentation papier et de courtes capsules vidéos en plusieurs langues,
- ▶ Mettre en place des canaux de communication tels qu'un site internet et un compte sur les réseaux sociaux,
- ▶ Prévoir l'organisation d'événements et de rencontres réunissant les populations (migrantes et non migrantes), les autorités et les acteurs impliqués sur les sujets migratoires.

Étape 5. Consolidation : assurer le fonctionnement du BAOM dans la durée

Par un suivi ponctuel et continu :

A la suite des étapes listées précédemment, le BAOM peut commencer à accueillir des personnes et à mettre en place des activités. Un suivi rapproché lors du lancement du BAOM et durant les premiers mois permettra d'appuyer le/la chargé.e de BAOM et de compléter les formations si cela s'avère nécessaire. Ce suivi peut être effectué par les responsables hiérarchiques au sein de la commune ou par des acteurs externes. A plus long terme, il sera nécessaire de mettre en place un suivi ponctuel mais régulier.

Par la mise en réseau et le partage d'expérience avec les autres BAOMs:

Pour renforcer son fonctionnement, un nouveau BAOM peut profiter de l'expérience acquise par les plus anciens. Cette mise en lien facilite la résolution de dossiers épineux, permet de bénéficier de leur répertoire de contacts et favorise l'échange entre pairs et le partage de bonnes pratiques. L'animation d'un réseau nécessite cependant la mobilisation d'un acteur externe, qui pourrait être associatif ou émanant de la Région. Les communes peinant à financer les activités et services proposés par leur BAOM pourraient solliciter cette approche concertée, afin de mobiliser des partenaires techniques ou/et financiers.

III. Modalités de fonctionnement et de gestion d'un BAOM

Une fois mis en place, le BAOM est en mesure de proposer différents services :



Référencement et collecte de données : recenser la population des communes afin de (1) établir ou actualiser le diagnostic des enjeux et des besoins des populations cibles (2) produire de la connaissance sur les dynamiques migratoires et sur les leviers de développement (3) alimenter une base de données sur la migration et le statut des populations.

Pour ce faire :

1. Fixer les objectifs de la collecte de données : à quoi doit-elle servir ? à qui ? quand ?
2. Se familiariser avec les outils disponibles pour la collecte de données, notamment avec Excel ou d'autres outils numériques, permettant de recenser le profil des personnes ayant un lien avec la migration
3. Etablir une stratégie de collecte, en prenant en compte les spécificités de la commune (par exemple, dans les plus petites communes, la collecte de données peut se faire le jour du Souk, en présentiel. Dans les plus grandes, elle peut s'appuyer sur les autres services communaux. Ceci est à décider par le chargé.e de BAOM, le directeur.trice de service et l'élu.e). Ce temps doit clarifier les responsabilités (qui effectue la collecte) et la temporalité (se fait elle mensuellement, de manière continue, etc. ?)
4. Commencer la collecte de données et l'analyser selon les besoins et objectifs fixés.



Accueil, orientation et accompagnement des personnes migrantes : répondre aux besoins individuels des Marocain.e.s du monde et de retour, des ressortissant.e.s des pays tiers et des ayants droits afin de faciliter les démarches et procédures administratives pour accéder aux droits sociaux et aux services administratifs.



Accueil

Le bénéficiaire prend contact avec le chargé de BAOM en se présentant au bureau ou en le contactant par mail, par téléphone ou sur les réseaux sociaux.

Une fois le contact établi, le chargé.e de BAOM:

1. Accueille le bénéficiaire dans son bureau et installe, dès cette étape, une relation de confiance
2. Prend note des informations de base afin de constituer un dossier: nom, prénom, nationalité, situation professionnelle, âge...
3. Le questionne sur ses besoins: le chargé.e de BAOM doit être à l'écoute afin de comprendre au mieux la situation du bénéficiaire.

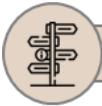
A ce stade, le chargé.e de BAOM doit se questionner sur sa capacité à accompagner la personne dans les démarches nécessaires à la résolution de ses enjeux. Il peut ainsi soit décider de l'accompagner soit l'orienter vers une personne ou structure mieux positionner pour le faire.



Accompagnement

Le chargé.e de BAOM:

1. Propose au bénéficiaire de l'accompagner pour résoudre le problème.
2. Explique les étapes de la démarche à suivre, les informations et les documents à réunir
3. Selon les cas et les besoins, le chargé.e de BAOM peut contacter les administrations, appuyer la personne de manière ponctuelle, assurer un rôle d'intermédiaire...



Orientation

Le chargé.e de BAOM:

1. Identifie la personne ou structure la plus adéquate pour accompagner la personne ou répondre à son problème.
2. Si cela est possible, effectue la mise en contact.
3. Indique à la personne les coordonnées de cette personne / structure et la démarche à suivre pour la contacter et se présenter.



Influence et renforcement du développement local : valoriser les territoires pour renforcer le lien entre la diaspora et les territoires et contribuer au développement local en :

- ▶ Déployant des projets de développement grâce à l'implication technique et financière des Marocain.e.s du monde et de retour
- ▶ Soutenant les associations de développement et de soutien aux populations migrantes
- ▶ Promouvant le tourisme et l'attractivité des territoires
- ▶ Mettant en valeur les opportunités d'investissement

Pour ce faire :

1. Identifier les besoins de la commune et les opportunités de développement.
2. Etablir un plan d'action (pouvant être intégré dans la stratégie d'action du BAOM), indiquant les objectifs, la manière dont la diaspora peut être mobilisée et des pistes de projets.

Rôles et responsabilités :

La gestion du bureau est principalement assurée par les chargé.e.s de BAOMs. Les directeurs de services et les élu.e.s supervisent par un devoir de redevabilité et de transparence. Lorsque cela s'avère nécessaire, le chargé.e de BAOM peut mobiliser sa hiérarchie pour résoudre certaines situations.

Suivi hiérarchique et accompagnement

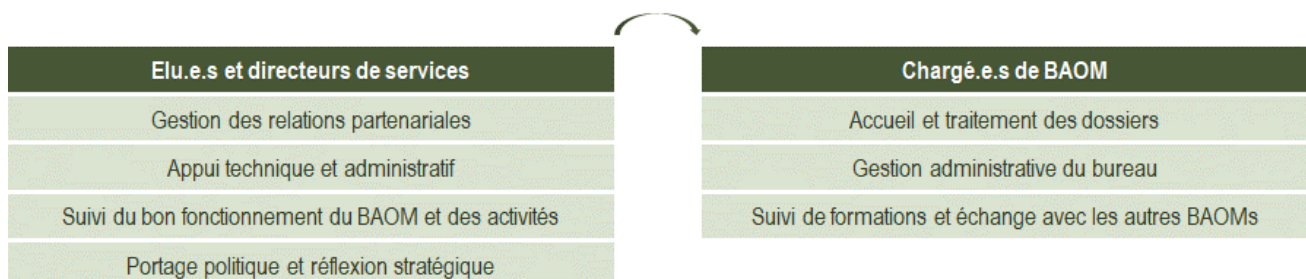


Figure 8 – Répartition des responsabilités pour la gestion d'un BAOM