|  |
| --- |
|  |
| **Manuel opérationnel du Registre Social** |
|  |

|  |
| --- |
| **AVRIL 2020** |

**REPUBLIQUE ISLAMIQUE DE MAURITANIE**

**PRESIDENCE DE LA REPUBLIQUE**

DELGATION GENERALE A LA SOLIDARITE SOCIALE

ET A LA LUTTE CONTRE L’EXCLUSION **‘’ TAAZOUR’’**

**DIRECTION GENERALE DU REGISTRE SOCIAL ET SYSTEME D’INFORMATION**

**DIRECTION DU REGISTRE SOCIAL**

**Avant-propos**

Dans le cadre de l’accroissement et l'efficience du système national de filet de sécurité sociale adaptatif et sa couverture des ménages pauvres et vulnérables par des transferts sociaux ciblés, y compris dans les communautés de réfugiés et d'accueil. Le registre social mauritanien devra bénéficier d’un appui destiné à :

* La mise à jour et l’extension à des ménages sélectionnés sur l’ensemble du territoire national, grâce au financement des coûts liés aux activités suivantes :
* ciblage des communautés,
* recueil des données socioéconomiques afférentes,
* contrôle de la qualité.
* La promotion de l’utilisation opérationnelle et stratégique du registre social par le financement des coûts liés aux activités suivantes :
* Test et, si possible, mise à l’échelle des cartes d’identification des ménages,
* Communication et sensibilisation,
* Etudes, formation et renforcement des capacités en vue de promouvoir le registre social comme outil de coordination du programme social.

Etant donné que le registre social, à travers une base de données fiable et sécurisée, recueille et sauvegarde les profils des ménages les plus pauvres du pays et sert d’outil de ciblage aux programmes sociaux pour identifier leurs bénéficiaires, il doit s’adapter et adapter ses outils de gestion, notamment le manuel opérationnel de procédures, aux nouvelles exigences,

Cette adaptation sera traduite par la révision et l’actualisation du Manuel opérationnel du Registre Social visant à définir l’ensemble des processus méthodologiques pour identifier les ménages pauvres et de collecter des données sur leurs principales caractéristiques socio-économiques et la mise à jour éventuelle de cette base de données.

**Ce manuel est un document public. La version actualisée et mise à jour sera disponible sur le site internet du Registre Social.**

**Table des matières**

[Avant-propos 2](#_Toc14274594)

[Table des matières 3](#_Toc14274595)

[Introduction -Principes et méthodologies 5](#_Toc14274596)

[1. Principes du Registre Social 5](#_Toc14274597)

[**Une définition nationale de la pauvreté** 5](#_Toc14274598)

[**Un système national et transparent pour cibler les ménages pauvres** 5](#_Toc14274599)

[**Un instrument transversal** 5](#_Toc14274600)

[**Inclusivité** 6](#_Toc14274601)

[2. Orientations méthodologiques : ciblage et gestion des données 6](#_Toc14274602)

[**Nombre de ménages à inclure sur l’ensemble du territoire** 6](#_Toc14274603)

[**Estimation du nombre de ménages à identifier par commune** 6](#_Toc14274604)

[**Les étapes de la réalisation du Registre Social (RS)** 6](#_Toc14274605)

[**Un système d’information pour gérer les données (SIG)** 7](#_Toc14274606)

[**L’ancrage institutionnel** 7](#_Toc14274607)

[**Acteur 1 : Equipe du Registre Social.** 7](#_Toc14274608)

[**Acteur 2 : Le ménage et la communauté** 8](#_Toc14274609)

[**Acteur 3 : Office National des Statistiques (ONS)** 9](#_Toc14274610)

[**Acteur 4 : L’Agence Nationale du Registre des Populations et Titres Sécurisés** 9](#_Toc14274611)

[**Acteur 5 : Les Programmes Sociaux ciblant les pauvres** 9](#_Toc14274612)

[Chapitre 1 – Planification 10](#_Toc14274613)

[et estimation du nombre de ménages à identifier 10](#_Toc14274614)

[**ETAPE 1 : Programmer la mise en œuvre des activités de ciblage et de collecte** 10](#_Toc14274615)

[**Etape 2 : Estimer le nombre de ménages pauvres par localité** 10](#_Toc14274616)

[Chapitre 2 - Ciblage communautaire 12](#_Toc14274617)

[**Etape 1 : Planifier la phase de ciblage communautaire** 12](#_Toc14274618)

[**Etape 2 : Préparer le terrain  et déployer les équipes sur le terrain pour la réalisation des AG** 13](#_Toc14274619)

[**Etape 3 : Tenir des assemblées générales par localité** 14](#_Toc14274620)

[**Etape 4 : Etablir la liste des ménages pauvres de la localité (méthode 1)** 15](#_Toc14274621)

[**Alternative à l’Etape 4  : Etablir la liste des ménages pauvres de la localité (méthode 2 – double comité de ciblage)** 16](#_Toc14274622)

[**Etape 5 : Enregistrer les ménages dans le SIG** 17](#_Toc14274623)

[**Etape 6 : Sensibiliser sur le service de réclamation et enregistrer les réclamations pertinents** 17](#_Toc14274624)

[**Etape 7 : Faire le bilan des activités réalisées** 18](#_Toc14274625)

[Chapitre 3 – CIBLAGE EN MILIEU URBAIN…………………………………………………………………………………………………..19](#_Toc14274626)

[Chapitre 4 - Collecte et analyse des données 25](#_Toc14274626)

[**Etape 1 : Recruter et former les chefs d’équipes et enquêteurs**](#_Toc14274627)

[**Etape 2 : Programmer et planifier la collecte de données**](#_Toc14274628)

[**Etape 3. Réaliser les enquêtes ménages**](#_Toc14274629)

[**Etape 5. Réaliser l’apurement des données et intégrer les données apurées dans la base de données**](#_Toc14274630)

[**Etape 6 : Analyser les données ménages du Registre et valider le statut des ménages**](#_Toc14274631)

[**Etape 7. Appliquer les filtres de sélection programmes sur les données et transmettre les listes des ménages éligibles aux utilisateurs du RS**](#_Toc14274632)

[**Etape 8. Réaliser des analyses sur le profil des ménages pauvres par Moughataa**](#_Toc14274633)

[Chapitre 5 - Gestion du service d’information et de réclamation 30](#_Toc14274634)

[**Avant-propos : Eléments de définition / catégorisation des demandes et réclamations / processus général**](#_Toc14274636)

[**Mécanisme 1 : Enregistrement**](#_Toc14274637)

[**Qui fait quoi dans les mécanismes de réclamation**](#_Toc14274638)

[Chapitre 6 - Mécanismes de mise à jour du Registre](#_Toc14274639) 36

[**Avant-propos : Logiques de mise à jour du Registre**](#_Toc14274640)

[**Mécanisme 1 : Enregistrer et centraliser les données à modifier**](#_Toc14274641)

[**Mécanisme 2 : Centraliser, trier, vérifier la cohérence et procéder aux mises à jour.**](#_Toc14274642)

[**Mécanisme 3 : Mise à jour intégrale du Registre**](#_Toc14274643)

[Chapitre 7 – Processus qualité](#_Toc14274644) 38

[**Mécanisme 1 : Spotcheck Ciblage communautaire**](#_Toc14274645)

[**Mécanisme 2 : Spotcheck Collecte de données**](#_Toc14274646)

[Annexe I : Checklist de l’animateur](#_Toc14274647) 39

[Annexe II : Code d’intégrité des comités de sages 40](#_Toc14274648)

[Annexe III : Répertoire des ménages pauvres 41](#_Toc14274649)

[Annexe IV : Formulaire de réclamation / Registre Social 42-4](#_Toc14274650)3

[Annexe V : Grille de suivi du ciblage communautaire 44](#_Toc14274651)

#

# Introduction -Principes et méthodologies

##  Principes du Registre Social

### **Une définition nationale de la pauvreté**

Un système national se doit de suivre une définition nationale, afin de permettre une comparaison objective entre les ménages sur tout le territoire national. Seuls des critères nationaux permettent de rester objectifs et d’éviter les risques de subjectivité. Les défis et les enjeux d’un registre social sont donc de fournir un standard national qui servira de référence aux programmes sociaux nationaux. Le Profil de Pauvreté 2008 définit la pauvreté comme étant « un phénomène multidimensionnel, qui concerne à la fois le revenu (pauvreté monétaire) et l’accès aux services de base tels que l’éducation et la santé (pauvreté des conditions de vie)[[1]](#footnote-2)». Le seuil de pauvreté utilisé pour définir la pauvreté monétaire pour l’enquête EPCV de 2014 est de 169 445 MRO (soit 16 944 MRU). Le seuil de l’extrême pauvreté, quant à lui, est de 126 035 MRO (soit 12 603 MRU).

###

### **Un système national et transparent pour cibler les ménages pauvres**

Le système de ciblage national suit une méthodologie mixte combinant les expériences et les spécificités de la Mauritanie et les bonnes pratiques internationales en matière de ciblage des ménages pauvres et permet de répondre aux besoins d’une large palette d’interventions différentes. Sur simple demande, les utilisateurs du Registre sont invités à assister à la mise en œuvre du Registre Social. Toute proposition d’amélioration de mise en œuvre sera étudiée par le Direction du registre Social.

###

### **Un instrument transversal**

Le même système de ciblage peut servir à identifier les ménages très pauvres (pour une intervention ciblant la pauvreté extrême, par exemple par un transfert social), identifier les individus pauvres en situation de handicap ou encore identifier les personnes âgées qui vivent dans des ménages pauvres.

Le Registre Social est un instrument transversal pouvant servir à toutes les interventions sociales ciblées en Mauritanie. Ainsi le registre social permet à chaque programme d’identifier sa population cible et lui permet de contribuer aux objectifs globaux de la SNPS, guidés par son Comité de Pilotage. Enfin, le Registre Social permet de constituer une base de données nationale sur les populations pauvres, qui sont les plus vulnérables aux chocs, ce qui peut permettre aux programmes de leur porter des secours rapidement en cas de crises.

Chaque programme reste sous la tutelle de l’institution qui en est responsable (cantines scolaires par le ministère de l’éducation, soins aux mères et jeunes enfants par le ministère de la santé, etc.), mais bénéficient ainsi d’un instrument efficace de ciblage au niveau central. Chaque programme est libre d’appliquer les filtres pertinents pour ses objectifs pour sélectionner les ménages bénéficiaires pour ses interventions.

**Chaque programme social appliquera les filtres qui lui correspondent pour identifier ses cibles**

****

Selon l’orientation du comité de Pilotage de la Stratégie Nationale de Protection Sociale, après une période moratoire, tous les programmes de protection, d’aide et toute autre forme d’assistance sociale ciblant les ménages pauvres mis en œuvre en Mauritanie, seront dans l’obligation d’utiliser le système de ciblage national.

### **Inclusivité**

La possession d’un numéro national d’identité (NNI) n’est pas une condition pour être inscrit dans le Registre Social. Le système d’information et de gestion (SIG) du Registre Social attribue un numéro d’identification aux ménages. Ce numéro n’aura de valeur que pour le Registre et ne remplace d’aucune manière un NNI. Il convient de souligner que l’obtention d’un NNI ne peut être qu’une démarche individuelle et non le fait du Registre Sociale ou d’autres acteurs.

## Orientations méthodologiques : ciblage et gestion des données

### **Nombre de ménages à inclure sur l’ensemble du territoire**

Le Registre social a pour objectif d’identifier les 200.000 ménages les plus pauvres de Mauritanie. Ce nombre de ménages a été estimé pour correspondre à environ un tiers de la population, ce qui, en théorie, permet d’inclure l’ensemble des ménages pauvres de Mauritanie, estimé à 31 % selon l’EPCV 2014.

### **Estimation du nombre de ménages à identifier par commune**

L’estimation du nombre de ménages pauvres à inscrire dans le Registre social dans chaque commune doit refléter l’incidence de pauvreté dans cette commune. Cette estimation peut se réaliser à un niveau très précis en utilisant l’outil dit « d’estimation de la pauvreté à petite échelle »2.

Cette méthodologie se base sur le croisement des données de l’enquête nationale sur les conditions de vie (EPCV 2014) et des données du recensement national (RGPH 2013) pour estimer les niveaux de pauvreté au niveau de chaque commune. Les résultats de cette méthodologie ont été partagés et diffusés sous forme de carte de pauvreté.

### **Les étapes de la réalisation du Registre Social (RS)**

**La méthodologie du RS comprend les étapes suivantes :**

**1/ Le ciblage géographique** détermine un quota des ménages à identifier par commune selon le processus définie ci-dessus.

**2/ Le ciblage communautaire** correspond à l’identification des ménages pauvres par la population. Cette phase repose sur la connaissance fondamentale qu’ont les communautés (rurale ou urbaine) de leurs spécificités.

**3/ La collecte de données** représente l’administration d’un questionnaire aux ménages identifiés par les communautés comme pauvres. Ce questionnaire permet de collecter les données essentielles sur ces ménages et de constituer la base de données du Registre Social.

**4/ La vérification** des conditions socio-économiques des ménages repose sur l’analyse des données collectées, l’application de filtres d’exclusion pour le ménages non pauvres.

### **Un système d’information pour gérer les données (SIG)**

Le Registre Social repose sur un Système d’Information et de Gestion (SIG) assurant la gestion de la base de données des ménages pauvres et permettant le stockage, l’utilisation, l’analyse et l’extraction des données selon les besoins des programmes. Il permet, entre autres, de :

* Enregistrer et gérer les données du Registre Social
* Effectuer le filtrage nécessaire pour la sélection des ménages éligibles pour les différents programmes sociaux,
* Mettre à jour les données sur les ménages lorsque leurs situations évoluent,
* Répertorier les bénéficiaires des différents programmes,
* Produire des statistiques et des rapports.

### **L’ancrage institutionnel**

Le Ministère de l’Economie et des Finances (MEF) et le MASEF sont les chefs de file pour la mise en œuvre de la Stratégie Nationale de la Protection Sociale (SNPS). Le gouvernement a décidé que le Registre social soit ancré dans la délégation générale à la solidarité sociale et à la lutte contre l’exclusion ¨ TAAZOUR ¨ nouvellement créée.

Vu le reversement du registre social dans la délégation Générale ‘**’ TAAZOUR’’**, nouvellement créée, Le rôle du **Comité d’Orientation et de Suivi (COS)**  dans les orientations relatives aux aspects stratégiques du RS et sa programmation annuelle (Chronogramme et budget), sera réexaminé et défini à travers une nouvelle revue de systèmes de gestion et prise de décisions au niveau du registre social.

**Le Comité d’Orientation et de Suivi (COS)** est un organe qui regroupait les représentants des différents départements ministériels concernés par la mise en place du Projet ¨**Appui aux Filets Sociaux**¨.

**La Direction Générale du Registre Social et Système de formation (DGRSSI) du TAAZOUR** est responsable de l’exécution des recommandations relatives au Registre Social du Comité d’Orientation et de Suivi. Elle est responsable de la mise en œuvre de ses orientations et de la coordination des activités et des acteurs au service de la SNPS.

Au-delà des aspects institutionnels et des différentes instances de concertation et de coordinations décritesci-dessus, uncertain nombre d’acteursinterviennent et interagissent entre eux pour mettre en œuvre le Registre social. Le rôle et les responsabilités de chacun de ces acteurs sont décrits ci-dessous.

Au-delà des aspects institutionnels et des différentes instances de concertation et de coordinations décrites ci-dessus, un certain nombre d’acteurs interviennent et interagissent entre eux pour mettre en œuvre le Registre social. Le rôle et les responsabilités de chacun de ces acteurs sont décrits ci-dessous dans l’attente des nouvelles mesures et décisions de la nouvelle tutelle administrative **‘’ TAAZOUR’’.**

### **Acteur 1 : Equipe du Registre Social.**

**L’équipe opérationnelle du Registre social est composée des entités suivantes :**

1. **La Direction :** La direction supervise la mise en œuvre générale et opérationnelle du Registre Social. Directement impliquée dans la mise en œuvre de la phase préparatoire (mise en place des outils, des instruments et des protocoles d’accord avec les autres

Organisations impliquées dans la mise en œuvre du Registre), elle joue un rôle d’organisatrice et supervise les autres processus : ciblage géographique et communautaire et collecte des données.

Elle coordonne aussi la mise en place, le suivi et l’analyse des mécanismes de réclamations et joue un rôle central dans la coordination avec les utilisateurs du Registre et les organisations impliquées dans la mise en œuvre du Registre (ONS et ANRPTS notamment).

1. **Le Service Ciblage Communautaire et de Collecte de données** : Il assure la programmation, la supervision et le suivi des activités de ciblage communautaire. Plus précisément, il conçoit les outils et les instruments nécessaires à l’accomplissement du ciblage communautaire et supervise la mise en œuvre de la phase communautaire du Registre. Il a la responsabilité directe des équipes mobiles d’animateurs sociaux qui mènent, sur le terrain, les activités de ciblage communautaire.

Il assure aussi la programmation, la supervision et le suivi de l’ensemble des activités liées à la collecte de données des ménages pauvres. Il conçoit les outils et les instruments nécessaires à l’accomplissement des activités relatives à l’estimation du nombre de ménages à identifier dans le Registre Social et aux activités de collecte de données sur les ménages. Il programme et supervise les activités de collecte de données (information aux autorités, administration des questionnaires).

1. **Service utilisateurs du Registre Social :** Il organise le développement du Système d’Information et de Gestion afin d’assurer la gestion des données sur les ménages et pour qu’il soit interopérable avec les Systèmes d’Information et de Gestion du Programme de Transferts Sociaux. Plus précisément, il définit et met en place les instruments et système informatique nécessaire à la gestion du Registre Social. Il est responsable de l’analyse et du filtrage de la base de données de ménages, qui produit des listes de ménages éligibles et les transmet aux Programmes utilisateurs. Il s’assure de la mise à jour des données sur les ménages ainsi que les modifications des données (réclamation ou demande de modification), et des informations transmises par les organisations opératrices des programmes sociaux.
2. **Le Service qualité de données**: Il est responsable de la bonne mise en œuvre des mécanismes d’identification, d’enregistrement et de traitement des demandes d’informations et des réclamations qui constituent un outil permettant de garantir la fiabilité du Registre social en (i) corrigeant les éventuelles erreurs de ciblage et en (ii) assurant une mise à jour des données du Registre social. Pour ce faire il assure la permanence téléphonique du n° vert, enregistre et catégorise les demandes d’informations et les réclamations et réalise des bilans et des analyses périodiques.

### **Acteur 2 : Le ménage et la communauté**

Le concept de ménage « est défini comme une personne ou un groupe de personnes, apparentées ou non, vivant ensemble dans le même logement, et mettant en commun leurs moyens pour satisfaire leurs besoins économiques et sociaux essentiels, l’alimentation en particulier ; ils reconnaissent en général l’autorité d’un des membres en qualité de chef de ménage. »[[2]](#footnote-3) Le chef de ménage constitue

l’interlocuteur principal du Registre social. De plus, A travers les assemblées générales ou les comités de sages mis en place lors du ciblage, la communauté joue un rôle central dans les processus d’élaboration du registre Social.

### **Acteur 3 : Office National des Statistiques (ONS)**

L’Office National de la Statistique (ONS) contribue à la mise en œuvre du Registre Social en étant directement impliqué (au travers d’un protocole d’accord liant le PAFS/R Set l’ONS), dans les travaux analytiques de détermination du nombre de ménages à identifier pour chaque localité et les travaux de collecte de données sur les ménages pauvres et très pauvres (Formation des chefs d’équipe,

Enquêteurs pour l’enquête ; Planification, réalisation, et supervision des enquêtes des ménages ; apurement des données).

### **Acteur 4 : L’Agence Nationale du Registre des Populations et Titres Sécurisés**

La mise en œuvre du Registre Social devrait passer par la signature d’un protocole d’accord entre le registre et l’ANRPTS afin de faciliter la mise en œuvre du Registre. L’implication de l’ANRPTS dans la mise en œuvre du Registre passe par la mise à disposition d’équipements de lecture des cartes d’identité permettant d’optimiser la collecte des données sur les ménages dans la mesure où de nombreuses informations contenues dans le registre de l’ANRPTS sont communes aux informations demandées aux ménages aux cours de la phase de collecte des données (Etat civil notamment). Ceci permet de faciliter et de fiabiliser l’administration des questionnaires.

### **Acteur 5 : Les Programmes Sociaux ciblant les pauvres**

Toutes les institutions qui mettent en œuvre des programmes ciblés seront invitées à utiliser le Registre Social pour leur ciblage. A ce titre, le Registre Social prépare et transmet, pour chaque utilisateur, la liste de ménages bénéficiaires potentiels. Inversement, chaque utilisateur peut participer à l’actualisation et à la mise à jour de certaines données sur les ménages dans le registre, et informe le Registre de la liste de ses bénéficiaires effectifs. Cette collaboration passe par la signature d’un protocole d‘accord entre le Registre Social et l’institution de mise en œuvre du programme.

# Chapitre -1-

# Planification et estimation du nombre de ménages à identifier

**Objectif**: il s’agit de déterminer le nombre de ménages à identifier dans le Registre Social pour chaque localité. Ces estimations sont définies sur la base du nombre de ménages par localité et du taux de pauvreté communale. Ce processus est réalisé en collaboration avec l’ONS et en utilisant pour ce faire les données du recensement général de la population de 2013 et de l’enquête sur les conditions de vie des ménages de 2014.

***ATTENTION***:



Il s’agit d’une phase de définition du nombre de ménages à identifier et non une phase de ciblage ou de sélection des ménages.

**Fréquence :** Une fois au démarrage du Registre Social. Processus à renouveler à chaque étape de mise à jour.

**Etapes** :

**Etape 1** : Programmer la mise en œuvre des activités de ciblage et de collecte

**Etape 2** : Estimer le nombre de ménages pauvres par Commune

**Outils et documents de référence :**

* Données du RGPH
* Données de l’EPCV

### **ETAPE 1 : Programmer la mise en œuvre des activités de ciblage et de collecte**

**Responsable :** Direction et autres services

**Produit final** : Les activités sont planifiées dans le détail ce qui permet d’en assurer le suivi

**Support :** Modèle de chronogramme d’activité

**ACTION 1.1 : Réaliser le chronogramme annuel d’activité (plutôt un plan d’action annuel)**

**Qui**: Direction + autres services

**Quoi**: Définir le calendrier annuel de travail relatif au ciblage géographique (liste des Moughataa à cibler et agenda d’exécution) et le travail d’identification du nombre de ménage à identifier. Ce chronogramme servira de base du Plan d’action et du budget annuel qui seront validés en COS.

###

**ACTION 1.2 : Assurer une coordination étroite entre les acteurs**

**Qui**: Direction

**Quoi**: Diffuser le chronogramme d’activités aux services concernés pour enclencher la mobilisation des moyens et des ressources et permettre à l’ONS de planifier les phases de collecte de données. De plus, ce chronogramme pourra être partagé avec l’ensemble des utilisateurs potentiels du registre.

### **Etape 2 : Estimer le nombre de ménages pauvres par localité**

**Responsable Service Ciblage Communautaire et de Collecte de données**, Expert Mobilisation Social et Expert Collecte de données

**Autres intervenants** : Expert informatique

**Produit final** : Le nombre de ménages pauvres par localité est estimé

**Support :** Données de l’EPCV et du RGPH

**ACTION 2.1 : Transmettre les cartes des Moughataas et communes habillées des noms des localités au Registre Social et le nombre de ménages par localités**

**Qui :** ONS

**Quoi :** Pour chaque Moughataa ciblée, transmettre au Registre social les fichiers des communes incluant le nombre de ménages par localité ainsi que les cartes de la Moughataa et de chacune de ses communes habillées des noms des localités.

**ACTION 2.2 : Calculer le nombre de ménages pauvres par localité**

**Qui**: **Service Ciblage Communautaire et de Collecte de données** et Expert Collecte de données

**Quoi**: Calculer le nombre de ménages pauvres par localité sur la base du taux de la pauvreté communale et du nombre de ménages par localité issu du recensement général de la population de 2013 (RGPH). A ce stade, le Registre Social applique un taux de majoration qui correspond au taux de déperdition moyen constaté (pourcentage de ménages identifiés par le ciblage communautaire mais qui ne seront pas finalement inclus dans le registre Social – cas des doublons détectés et des ménages ayant déménagés par exemple). Le taux de déperdition est fixé à5 %..

**ACTION 2.3 : Transmettre les données au le SIG du Registre social**

**Qui**: **Service Ciblage Communautaire et de Collecte de données** et Expert Informatique

**Quoi**: Les estimations du nombre de ménage à identifier par localité sont transmises dans SIG.

# Chapitre -2-

#  Ciblage communautaire

**Objectif**:

Partant du constat que la communauté est l’acteur qui connait le mieux ses caractéristiques socio-économiques, l’objectif du ciblage communautaire est de faire définir par la communauté elle-même la liste des ménages pauvres.

**ATTENTION :**

Les étapes conduisant au ciblage communautaire constituent un processus délicat à mener. La réussite de ce processus repose certes sur le respect des étapes mais surtout sur la qualité de l’animation et de la mobilisation sociale.

**Fréquence :** une fois dans chaque localité, puis processus de mise à jour (Cf. chapitre 7)

**Etapes** :

**Etape 1** : Planifier la phase de ciblage communautaire

**Etape 2 :** Préparer le terrain et déployer les équipes sur le terrain pour la réalisation des AG Information, communication et planification des Assemblées générales par localité

**Etape 3 :** Tenir des assemblées générales par localité

**Etape 4 :** Etablir la liste des ménages pauvres de la localité (méthode 1 ou 2)

**Etape 5 :** Enregistrer les ménages dans le SIG

**Etape 6 :** Sensibiliser sur le service de réclamation et enregistrer les réclamations pertinentes

**Etape 7 :** Faire le bilan des activités réalisées

**Outils et documents de référence :**

* Cartes détaillées des communes
* Outils de communication (Brochure d’information sur le Registre, banderole, message audio, haut-parleur/mégaphone)
* Modèle de formulaire à compléter (répertoire des ménages, code d’intégrité comité des sages, liste de présences, grille d’évaluation, décharge de kit comité de sages, fiches récapitulatives des AG…)
* Check list de l’animateur et annexes

### **Etape 1 : Planifier la phase de ciblage communautaire**

**Responsable :** Expert Mobilisation Sociale

**Produit final** : Un chronogramme d’activité est réalisé

**Support :** Modèle de chronogramme d’activité

**ACTION 1.1 : Disposer des listes de localités avec nombre des ménages et quotas et planifier**

**Qui**: Expert Mobilisation Sociale / **Service Ciblage Communautaire et de Collecte de données**

**Quoi**: Pour la Moughataa ciblée, disposer de la liste des localités avec le nombre des ménages et les quotas et procéder à la traduction en arabe des listes. Planifier le ciblage communautaire et programmer la répartition des équipes d’animateurs dans le temps et dans les communes via un chronogramme.

**ACTION 1.2 : Elaborer et Partager les activités et les TDR de la mission**

**Qui**: Direction / Expert Mobilisation Sociale

**Quoi**: Partager les TDR avec l’équipe fiduciaire pour enclencher la mobilisation des moyens et des ressources.

**ACTION 1.3 : Répartir les équipes sur la base du nombre de localités et AG prévues**

**Qui**: Expert Mobilisation Sociale

**Quoi**: Tous les animateurs sont repartis en équipes et affectes selon les besoins dans les différentes localités. Toutes les équipes sont constituées d’un moins 2 collaborateur (animateurs ou responsable). Aucun ciblage communautaire ne doit être effectué par une personne seule.

**ACTION 1.4 Déployer une première équipe sur le terrain**

**Qui  :** Direction / Expert Mobilisation Sociale

**Quoi :** Une première équipe (restreinte et composé d’au moins un responsable de la Direction du RS, d’un expert en Mobilisation Sociale et d’animateurs) est déployée sur le terrain pour préparer le terrain, informer, communiquer et planifier les assemblées générales

### **Etape 2 : Préparer le terrain et déployer les équipes sur le terrain pour la réalisation des AG**

**Responsable :** Expert Mobilisation Sociale

**Autres intervenants**: -

**Produit final** : l’ensemble des acteurs au niveau de la Moughataa est informé du lancement de la phase de ciblage communautaire et les AG sont planifiées

**Support**: Supports de communication

**ACTION2.1 : Exécuter une campagne de communication**

**Qui**: Expert Mobilisation Sociale

**Quoi**: Exécuter la campagne de communication. Cette campagne doit comporter un plaidoyer et une sensibilisation des autorités puis une information et sensibilisation des populations en utilisant tous les canaux et outils de sensibilisation.

**ACTION 2.2 : Tenir des réunions avec les autorités administratives de la région**

**Qui**: Expert Mobilisation Sociale

**Quoi**: Le Wali est informé du lancement des activités de ciblage communautaire dans la Moughataa. L’équipe du RS explique les objectifs et la finalité du registre et la méthodologie de ciblage.

##### ACTION 2.3 : Tenir des réunions avec le Hakem et les maires au chef-lieu de la moughataa

**Qui**: Service Mobilisation Sociale

**Quoi**: le Hakem et les maires sont informés du lancement des activités de ciblage communautaire dans la Moughataa. L’équipe du RS explique les objectifs et la finalité du registre et la méthodologie de ciblage.

**ACTION 2.4 : Tenir des réunions avec les élus locaux (maires, staff communal),Organisations Société Civile(OSC) et personnes ressources au niveau communal**

**Qui**: Expert Mobilisation Sociale

**Quoi**: Informer les maires, staff communal, Organisations Société Civile(OSC) et personnes ressources de chaque commune du lancement des activités de ciblage communautaire, expliquer les objectifs et la finalité du Registre et la méthodologie de ciblage et pré-identifier des personnes ressources pour organiser les assemblées générales.

**ACTION 2.5 : Actualiser le quota des localités (si nécessaire) : ,**

**Qui** : Expert Mobilisation Sociale

**Quoi**: Si l’équipe constate, soit visuellement soit en discutant avec les acteurs, que des localités ne sont pas prises en compte dans le RGPH ou que des localités n’existent pas ou plus, l’expert Mobilisation Sociale ajoute ou supprime les localités de la liste initiale.

**Quatre cas de figures peuvent se produire :**

1. **Nouvelle localité identifiée** : appliquer le taux global de pauvreté de la commune au nombre de ménages constatés. Ce nombre de ménages vient s’ajouter au quota de la commune. Cette opération est la seule qui peut faire varier le quota communal initial. Elle doit par conséquent être dûment documentée.
2. **Fusion de localités :** Population de la localité A ayant déménagée vers une autre localité B : Suppression de la localité A (si la localité A n’existe plus) et report de l’estimation des ménages à identifier de la localité A sur l’estimation des ménages à identifier dans la localité B. Cette opération ne doit pas modifier le quota.
3. **Disparition de localité** : diminution du quota dans la commune en fonction du nombre de ménages de la localité qui a disparu.
4. **Echanges de population** entre 2 localités de la même commune : pas de changement de quota.

**ACTION 2.6 : Définir le lieu et l’heure des assemblées générales et préétablir les listes de ménage par localité.**

**Qui** : Expert Mobilisation Sociale

**Quoi**: Pour chaque localité, l’équipe se concerte avec des représentants identifiés au préalable pour :

* Expliquer l’objet de la mission et ce qui est attendue ;
* Définir le lieu et l’heure de la tenue de l’assemblée générale.
* Préétablir une liste de la totalité des ménages par localité

### **Etape 3 : Tenir des assemblées générales par localité**

**Responsable :** Expert Mobilisation Sociale

**Produit final** : La population est informée des objectifs et des activités du Registre et établie une liste de ménages pauvres.

**Support**: Brochure registre, code d’intégrité du comité de sages, autres documents du RS.

**ACTION 3.1 :Lire la liste préétablie de la totalité des ménages et établir la liste de présences**

**Qui** : Equipe d’animateurs sociaux

**Quoi**: L’équipe d’animateurs lit la liste préétablie par la communauté de la totalité des ménages dans l’objectif de repérer des éventuels ménages doublons ou absents de la liste. Les ménages marginaux (et souvent pauvres) sont régulièrement oubliés et l’animateur doit s’assurer que la liste initiale est fiable et complète.

L’animateur établit ensuite la liste de présence pour dénombrer le nombre de ménages présents à l’assemblée générale et vérifier leur lieu de résidence. L’équipe doit s’assurer que 70 % des ménages de la localité sont représentés. Si cette condition n’est pas vérifiée, l’assemblée générale doit être reportée. Si la condition n’est toujours pas réunie après 2 AG, réaliser le ciblage selon l’approche des 2 comités (Cf. voir plus bas). Le nombre de ménages recensés de la localité et de ménages présents à l’assemblée sont inclus dans le document de suivi du ciblage du Registre.

Si la localité excède 140 ménages, des AG seront organisés en préférence en parallèle avec une représentation qui ne dépasse pas les 100 ménages.

**ACTION 3.2 : Expliquer les objectifs et la méthodologie du Registre**

**Qui** : Equipe d’animateurs sociaux

**Quoi**: Sur la base des boites à images du Registre Social, l’équipe explique les objectifs et la méthodologie du Registre aux personnes présentes à l’assemblée générale (dans le cadre de cette explication, mettre en exergue l’importance de ce registre dans la stratégie Nationale de lutte contre

la pauvreté). Ils répondent aux questions formulées par la population. L’animateur de la séance informe l’assemblée générale qu’un quota a été attribué à la localité en précisant que ce quota est

basé sur le taux de pauvreté de la commune et le recensement de la population 2013.L’équipesensibiliseet communique sur le service de réclamations, et informe de l’existence du numéro vert gratuit.

**ACTION 3.3 : Faire designer par la population les membres du comité de sages**

**Qui**: Equipe d’animateurs sociaux

**Quoi**: L’animateur explique le rôle du comité des sages à l’Assemblée (à savoir trancher les cas litigieux et veiller à ce que la liste des ménages élaborée inclue les ménages les plus pauvres par ordre décroissant et ne pas inclure pas de ménages nantis). L’animateur sensibilise sur la possibilité et la nécessité d’utiliser le n° vert pour communiquer à distance avec le Registre et l’informer sur les changements relatifs aux mises à jour (déménagements, naissances décès…). L’animateur lit le code d’intégrité et demande à l’assemblée générale de désigner les personnes les plus appropriées pour ce rôle et insiste sur le caractère volontaire des membres de comité des sages. Ce comité doit inclure au minimum3personnes dont au moins une femme.

**ACTION 3. 4 : Saisir les informations sur les membres du comité des sages sous format électronique et le transmettre dans le SIG**

**Qui :** Equipe d’animateurs sociaux

**Quoi :** Saisir informatiquement les noms des membres des comités des sages qui doit obligatoirement disposer des NNI et n° de téléphone et enregistrer et transmettre les données dans le SIG du Registre Social.

**ACTION 3.5 : Discuter du profil de pauvreté dans la localité**

**Qui  :** Equipe d’animateurs sociaux

**Quoi :** Les animateurs engagent une discussion avec l’assemblée sur le thème « qu’est ce qui définit un ménage pauvre et un ménage non pauvre dans votre localité ? ». Ils doivent laisser s’exprimer l’assemblée de manière à faire apparaitre les singularités et les profils de pauvreté propres au milieu de vie de la population. En fin de discussion, l’animateur synthétise et fait valider les caractéristiques principales des profils qui se sont dégagées des discussions. Ces caractéristiques sont par la suite enregistrées dans le SIG du Registre social. Ils ne constituent pas des critères de sélection stricte des ménages à inclure dans le Registre Social.

### **Etape 4 : Etablir la liste des ménages pauvres de la localité (méthode 1)**

**Responsable :** Equipe d’animateurs sociaux

**Autres intervenants** : Communautés

**Produit final** : La liste des ménages pauvres par ordre décroissant est établie

**Support**: Modèle de liste (répertoire des ménages) à compléter

**ACTION 4.1 : Etablir la liste des ménages pauvres**

**Qui** : Equipe d’animateurs sociaux

**Quoi**: L’animateur rappelle à l’assemblée générale qu’un quota a été défini pour la localité. Il demande ensuite à l’assemblée de désigner les ménages le plus pauvres par ordre décroissant. L’animateur peut s’appuyer sur le profil et les caractéristiques de pauvreté définis précédemment pour vérifier la pauvreté des ménages proposés (sans en faire des critères de sélection stricts).

L’animateur doit également veiller à ce qu’un ménage pauvre mais absent de l’assemblée ne soit pas exclu.

Il est demandé au comité des sages d’éviter autant que possible de participer au débat afin de préserver son rôle décisionnel tel que défini ci-dessous.

**ACTION 4.2 : Trancher les cas litigieux et faire valider la liste par l’assemblée villageoise**

**Qui**: Equipe d’animateurs sociaux + Comité des sages

**Quoi**: Pour chaque cas litigieux qui apparaitra, l’animateur doit superviser le processus d’arbitrage. Il commence par essayer de faire émerger un consensus au sein de l’assemblée en comparant les différences entre les ménages (en faisant référence aux profils et caractéristiques définis par

l’assemblée si pertinent ou tout élément déterminant). Si aucun consensus ne se dégage, l’animateur demande alors au comité des sages de trancher.

A la fin du processus, l’animateur relit la liste ainsi établie, demande à l’assemblée générale de la valider. Les membres du comité des sages signent la liste.

### **Alternative à l’Etape 4  : Etablir la liste des ménages pauvres de la localité (méthode 2 – double comité de ciblage)**

**Responsable :** Animateurs sociaux

**Autres intervenants** : Population

**Produit final** : La liste des ménages pauvres et très pauvres est établie

**Support**: Modèle de liste (répertoire des ménages) à compléter

Cette méthode sera utilisée si la méthode 1 échoue ou si elle est jugée plus pertinente selon le contexte (taille de la localité trop importante, prédominance du chef de la localité dans les discussions, difficulté à nommer les ménages les plus pauvres en assemblée, interférence politique, assemblée générale < à 70 %…)

**ACTION Alternative 4.1 : Constituer deux comités de désignation**

**Qui**: Animateurs sociaux

**Quoi**: L’animateur explique le rôle des comités de désignation (sélection des ménages les plus pauvres). L’assemblée générale constitue 2 comités de désignation de 5 personnes (en plus du comité des sages déjà désigné). Cela peut être un comité d’hommes et un comité de femmes si le milieu ne permet pas aisément l’expression des femmes en réunion mixte. Les comités doivent refléter la diversité de la localité. Les membres du comité des sages ne doivent pas faire partie d’un comité de désignation.

**ACTION Alternative 4 .2 : Etablir la liste des ménages pauvres**

**Qui**: Comités de ciblage+ animateurs

**Quoi**: Chaque comité de désignation est animé par un animateur et dans des lieux séparés. L’animateur demande au comité dont il a la charge de désigner les ménages les plus pauvres. L’animateur doit s’appuyer sur le profil et les caractéristiques de pauvreté définis précédemment pour vérifier la situation socio-économique des ménages proposés. Il demande au comité de désigner le ménage le plus pauvre du village par ordre de croissance, puis le suivant et ainsi de suite jusqu’à atteindre le quota défini pour la localité.

**ACTION Alternative 4.3 : Comparer les 2 listes et obtenir un consensus**

**Qui** : Comités de ciblage+ animateurs

**Quoi**: Les 2 comités sont réunis et les listes sont comparées par les animateurs. Les ménages figurant sur les 2 listes sont retenus. Les ménages figurant sur une seule des deux listes font l’objet d’une discussion entre les membres des comités de désignation pour définir qui sont les plus pauvres d’entre eux. L’animateur s’assure de la qualité de la discussion, de la participation de tous les membres et la fiabilité du consensus. Si aucun consensus ne se dégage, l’animateur demande alors au comité des sages de trancher.

**ACTION Alternative 4.4 : Lire la liste des ménages pauvres en AG**

A la fin du processus, l’animateur lit la liste établie par les comités, demande à l’assemblée générale de la valider. Les membres du comité des sages signent la liste.

### **Etape 5 : Enregistrer les ménages dans le SIG**

**Responsable :** Animateurs sociaux

**F**

**Support :** Outils de suivi du ciblage communautaire

**ACTION 5.1 : Compléter la grille de suivi du ciblage communautaire.**

**Qui**: Equipe d’animateurs sociaux.

**Quoi**: L’équipe, après le ciblage de chaque localité, complète l’ensemble de la grille de suivi du ciblage communautaire. Fait apparaitre les points critiques, les arbitrages effectués et transmet le document dans le SIG du RS.

**ACTION 5.2 : Mettre les informations des ménages retenus sur les listes sous format électronique (répertoire des ménages)**

**Qui  :** Equipe d’animateurs sociaux.

**Quoi :** Saisir sur tablette (obligatoirement sur le terrain en arabe et français) le nom, le prénom de la mère des Chefs des ménages, le nombre de membres des ménages, téléphone et NNI (si disponible) des chefs de ménages retenus sur les liste. Transmettre les données dans le SIG du RS

### **Etape 6 : Sensibiliser sur le service de réclamation et enregistrer les réclamations pertinents**

**Responsable :** Animateurs sociaux

**Produit final** : La population est en mesure d’exprimer des réclamations

**Support :** Guide du service d’information et de réclamation

**ACTION 6.1 : Répondre aux questions**

**Qui :** Animateurs sociaux

**Quoi :** Les animateurs répondent (au cours des réunions et entretiens)à chacune des questions concernant le Registre social. Ces questions ne font pas l’objet d’un enregistrement, à moins que ces dernières n’aient un caractère répétitif, insistants et révèlent un problème plus large. Il est laissé à l’appréciation des animateurs l’enregistrement de ces questions via le formulaire de réclamation électronique.

###### ACTION 6.2 : Enregistrer les réclamations

**Qui :** Animateurs sociaux

Les animateurs rappellent à chacune des AG et réunions à leurs interlocuteurs les mécanismes de réclamations, l’existence du n° vert (gratuit) mais également la possibilité d’exprimer des questions/réclamations auprès des animateurs. Si les interlocuteurs des animateurs (Population, comité des sages, personnes clés, autorités administratives) expriment une réclamation, celle-ci est enregistrée à l’aide d’un formulaire de réclamation. Les animateurs transmettent les formulaires remplis au gestionnaire des réclamations qui centralise et transmet l’information (Cf. chapitre réclamation). Il convient de noter qu’au stade du ciblage communautaire :

* Une ou des réclamation(s) portant sur une contestation du nombre de ménage identifié (contestation du quota) doit être traitée comme une demande d’information.
* Une ou des réclamation(s) portant sur une contestation des listes des ménages établies en AG (demande d’inclusion ou d’exclusion) est un indicateur d’un problème dans l’établissement des listes des ménages pauvres. Cette information doit être indiquée dans la grille de suivi du ciblage communautaire.

**Etape 7 : Faire le bilan des activités réalisées**

**Responsable :** Expert Mobilisation Sociale

**Produit final** : Rapports rédigés et transmis + nouvelle programmation

**Support  :** Chronogramme d’activités et rapports d’activités

**ACTION 7.1 : Débriefing terrain sur la mission avec les animateurs**

**ACTION 7.2 : Rédiger un rapport d’activité post mission terrain**

**Qui :** Responsable du service mobilisation sociale

**Quoi**: A la fin des opérations terrain, le responsable du service mobilisation sociale rédige un rapport d’activités. Ce rapport fait le point sur les activités passées et les difficultés rencontrées.

**ACTION 7.3 : Transmettre le rapport**

**Qui  :** Expert Mobilisation Sociale

**Quoi :** Le rapport est transmis à la hiérarchie et à l’administration.

**ACTION 7.4 : Restitution à la DRS et Décider des actions contingentes à entreprendre pour soulever les difficultés remontées par les experts.**

**Qui :** Direction

**Quoi :** Prendre les décisions nécessaires pour solutionner les difficultés rencontrées. Planifier des actions contingentes : déplacement sur le terrain, réunion extraordinaire avec l’équipe interne ou avec des acteurs externes.

**Chapitre -3-**

**Ciblage en Milieu Urbain**

### **Etape 1 : Planifier la phase de ciblage Urbain**

**Responsable :** L’expert en Mobilisation Sociale

**Produit final** : Un chronogramme d’activité est réalisé

**Support  :** Modèle de chronogramme d’activité

**ACTION 1.1 : Disposer des listes des totalités de ménages, de quotas et les cartes communales des Moughataa / communes :**

**Qui**: L’expert en Mobilisation Sociale**,** Service Ciblage Communautaire et de Collecte de **données** et Expert Collecte de données

**Quoi**: Pour la Moughataa ciblée, disposer des listes des totalités de ménages, des quotas ainsi que la carte communale et procéder à la traduction en arabe des listes. Planifier le ciblage urbain en estimant le temps et le nombre d’animateurs dans les quartiers / zones.

**ACTION 1.2 : Elaborer et Partager les TDR de la mission de ciblage urbain :**

**Qui**: Direction / L’expert en Mobilisation Sociale

**Quoi**: L’expert en mobilisation sociale élabore et transmets les TDR de mission de ciblage à la direction du registre social, qui, après approbation et validation, les partage avec l’unité fiduciaire pour enclencher la mobilisation des moyens et des ressources.

**ACTION 1.3 : Préparer les messages officiels d’information adressés aux autorités régionales :**

**Qui**: Direction / L’expert en Mobilisation Sociale

**Quoi**: L’expert en mobilisation sociale élabore les drafts des messages officiels (**Message RAC habituellement**) à transmettre aux autorités régionales, pour demander la facilitation des opérations de ciblage et annoncer la période et la durée (début et fin) de la mission dans les moughataas. La direction du registre social, après approbation et validation, les transmet, par voie hiérarchique, au ministère chargé des collectivités locales pour prendre les dispositions qui s’imposent.

**ACTION 1.4 : Déployer une première équipe sur le terrain :**

**Qui :** Direction

**Quoi :** Une première équipe restreinte composée d’un responsable de la Direction du RS , et un expert en mobilisation sociale est déployée pour préparer le terrain, informer, communiquer et planifier les réunions avec les autorités régionales et / ou départementales et municipales.

**ACTION 1.5 : Exécuter une campagne de communication :**

**Qui**: Direction

**Quoi**: Exécuter le plan de communication. Ce plan doit comporter un plaidoyer et une sensibilisation des autorités puis une information et sensibilisation des populations en utilisant les canaux et outils appropriés.

**ETAPE 2 : TENIR DES REUNIONS DE CONTACT AVEC LES AUTORITES REGIONALES / DEPARTEMENTALES ET MUNICIPALES**

**Responsable  :** Direction/ L’expert en Mobilisation Sociale

**Produit final**  : Les autorités régionales, départementales, communales et l’ensemble des acteurs de la société civile sont impliqués et sensibilisés sur les politiques et les objectifs du registre, et comprennent l’approche méthodologique de ciblage urbain.

**Support :** Supports de communication, Brochures et autres documents du RS.

**ACTION 2.1 :** **Tenir des réunions avec l’autorité régionale au moment du lancement des opérations de ciblage au niveau régional :**

**Qui**: L’expert en Mobilisation Sociale

**Quoi**: L’autorité régionale est informée du lancement des activités de ciblage dans la région. L’équipe du RS explique les politiques et les objectifs du registre, et expose l’approche méthodologique de ciblage urbain.

**ACTION 2.2 :** **Tenir des réunions avec le Hakem et les maires de la commune au chef-lieu de la moughataa :**

**Qui** : L’expert en Mobilisation Sociale

**Quoi**: le Hakem et les maires sont informés du lancement des activités de ciblage urbain dans la Moughataa. L’équipe du RS explique les politiques et les objectifs du registre, expose l’approche méthodologique de ciblage urbain et demande le soutien nécessaire pour le bon déroulement du processus.

**ACTION 2.3 : Tenir des réunions avec les élus locaux (maires, staff communal), Organisations Société Civile(OSC) et personnes ressources au niveau communal :**

**Qui** : L’expert en Mobilisation Sociale

**Quoi**: Informer les maires, staff communal, Organisations Société Civile(OSC) et personnes ressources de chaque commune du lancement des activités de ciblage, expliquer les objectifs et la finalité du Registre et la méthodologie de ciblage et pré-identifier des personnes ressources dans chaque quartier pour organiser des réunions élargies de sensibilisation et d’échanges avec les habitants des quartiers.

**Etape 3 :**

 **DECOUPAGE DE LA MOUGHATAA / COMMUNE PAR QUARTIERS ET ZONES (District de recensement)**

**Responsable  :** L’expert en Mobilisation Sociale / Autres cadres du RS

**Autres Intervenants :** Elus locaux, personnes ressources et société civile.

**Produit final**  : La moughataa / commune est découpée géographiquement en quartiers et en espaces étroits délimités par des repères fixes.

**Support  :** cartes communales habillé par les districts de recensement et autres outils de découpage disponibles.

**ACTION 3.1 : Organiser des réunions de travail pour le déploiement des équipes selon le découpage de la moughataa / commune :**

**Qui** : L’expert en Mobilisation Sociale / Autres cadres du RS

**Quoi**: En collaboration avec les maires, le staff communal, les Organisations de la Société Civile(OSC) et les personnes ressources, l’équipe du RS procède au déploiement des équipes

D’animateurs sociaux selon le découpage de la moughataa/ commune pour faciliter le suivi et la supervision sur le terrain.

**ACTION 3.2 : Délimitation des zones de dénombrement dans chaque quartier :**

**Qui**: L’expert en Mobilisation Sociale / Autres cadres du RS

**Quoi**: En collaboration avec le staff communal, les Organisations de la Société Civile(OSC) et les personnes ressources des quartiers, l’équipe du RS procède à la délimitation des zones restreintes de dénombrement pour faciliter le suivi et la supervision des opérations de dénombrement.

**Etape 4 : DENOMBREMENT DE l’ENSEMBLE DES MENAGES PAR UNE STRATEGIE DE PORTE A PORTE A L’AIDE DU QUESTIONNAIRE INSTALLE SUR LA TABLETTE DE L’ANIMATEUR :**

**Responsable  :** L’expert en MS, l’équipe du RS et les animateurs sociaux ;

**Autres Intervenants  :** Elus locaux, personnes ressources et société civile.

**Produit final**  : Mise en place d’un répertoire de ménages pauvres identifiés grâce au scoring prédéfini

**Support  :** Questionnaires configurés sur tablette et cartes communales.

**ACTION 4.1 : Organiser des réunions élargies de sensibilisation et d’échange dans chaque quartier :**

**Qui** : L’expert en Mobilisation Sociale / Autres cadres du RS et animateurs sociaux déployés dans le quartier.

**Quoi**: En collaboration avec les maires, le staff communal, les Organisations de la Société Civile(OSC) et les personnes ressources, l’équipe du RS procèdera à l’organisation des réunions élargies au plus grand nombre des habitants du quartier, durant ces réunions une information détaillée sur les objectifs du Registre social, la finalité de cette opération et la méthodologie de ciblage urbain sera livrée aux populations. Egalement, elle sera l’occasion d’engager des discussions sur les critères de pauvreté, et pré-identifier un comité de sage par zone constitué de leaders d’opinion et de personnes ressources conformément au manuel de procédure.

**ACTION 4.2 : Dénombrement suivant une stratégie porte à porte :**

**Qui** : L’équipe des animateurs sociaux déployés dans la zone :

**Quoi**: En fonction du zonage des quartiers, chaque animateur prendra en charge le ciblage de district de recensement qui lui est assigné par l’expert en MS et le chef d’équipe du RS, il fera le tour des ménages de la zone. Au cours de son entretien avec le répondant du ménage, l’animateur doit se présenter, présenter le RS et expliquer clairement sa mission avant de procéder aux questions.

A la fin de l’interview, l’animateur enregistre les données et les envoie directement sur la BDD du Registre social.

**ACTION 4.3 : Assurer le suivi et la supervision du dénombrement :**

**Qui** : L’expert en Mobilisation Sociale / Autres cadres du RS ;

**Quoi**: L’expert en Mobilisation Sociale et les autres cadres du RS doivent suivre le travail des animateurs, assister à des interviews pour évaluer si le questionnaire est bien administré. L’expert en mobilisation sociale doit faire un échantillonnage des questionnaires administrés sur tablettes avant la validation des résultats. Si des anomalies ou des manquements sont constatés par l’expert MS, l’animateur doit procéder immédiatement aux corrections qui s’imposent.

**ACTION 4.4 : Sensibiliser sur les modes de réclamation :**

**Qui** : L’équipe des animateurs sociaux déployés dans la zone :

**Quoi** : A la fin de l’interview, l’animateur social informe le répondant du ménage de l’existence de possibilités de réclamations et d’informations à travers le numéro gratuit (Vert) du registre social et lui laisse une brochure ou un support du RS contenant ce numéro vert.

**Etape 5 : ANALYSE DES RESULTATS DU DENOMBREMENT**

**Responsable  :** L’expert en MS, **Service Ciblage Communautaire et de Collecte de données** , autres cadres du RS;

**Autres Intervenants  :** Expert informatique et Bases de Données et son assistant

**Produit final**  : Détection des incohérences et prise de décision

**Support :** Module de ménages administrés avec des incohérences, configurés sur tablette.

**ACTION 5.1 : Consolidation des données enregistrées sur les tablettes et triangulation du scoring et des données qualitatives (Identification des incohérences) :**

**Qui** : L’expert Informatique et Bases de Données (EIBDD) et l’assistant informatique

**Quoi :** Après la validation et la sauvegarde quotidienne des données sur la BDD du RS, L’expert en (EIBDD) avec son assistant consolident toutes les données.

**ACTION 5.2 : Analyse des résultats de la triangulation entre le scoring, l’appreciation de l’animateur et l’auto appréciation :**

**Qui** : L’Expert en MB, **Service Ciblage Communautaire et de Collecte de données** , autres cadres du RS

**Quoi :** Une fois les données consolidé, tous les jours, l’expert en MS et le chef de service BDD et collectent, téléchargent les données des ménages avec des incohérences entre l’appréciation de l’animateur, l’auto appréciation, et le scoring. Les données téléchargées sont :

* Identification des ménages (Code, zone, quartier, et commune)
* Scoring
* Appréciation de l'animateur
* L'auto appréciation du ménage
* Contradiction ou non entre les trois variables

Les résultats de l’appréciation de l’animateur et l’auto appréciation du ménage sont comme suit :

* Si le ménage est Très pauvre, Pauvre, alors le ménage est classé comme étant pauvre
* Si le ménage est Moyen, Aisé, ou Riche, alors le ménage est classé comme étant non pauvre

**Les incohérences envisageables sont :**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Scoring | Appréciation de l’animateur | Auto appréciation du ménage |
| Faible | Pauvre | Non pauvre |
| Faible | Non pauvre | Pauvre |
| Faible | Non pauvre | Non pauvre |
| Elevé | Pauvre | Pauvre |
| Elevé | Non pauvre | Pauvre |
| Elevé | Pauvre | Non pauvre |

**ACTION 5.3 : Prise de décision**

**Qui** : L’Expert en MS, **Service Ciblage Communautaire et de Collecte de données**, autres cadres du RS

**Quoi :** Suite à l’analyse du nombre et du type d’incohérence observé, des décisions sont prises.

Si le taux d’incohérence (nombre d’incohérence / nombre totale de ménages administrés par commune) est inférieur ou égal à 10%, les outils méthodologiques ne sont pas remis en question, et une vérification des cas d’incohérence est effectué sur le terrain par l’équipe de qualité.

Au-delà de 10% des incohérences, une réflexion sur les outils méthodologiques doit être engagée par l’équipe du RS pour prendre les décisions qu’il faut.

Ci-dessous une schématisation de l’étape 5 :

**Etape 6 : DEFINITION DE L’ELIGIBILITE ET RESTITUTION DES RESULTATS AUX POPULATIONS**

**Responsable  :** L’expert en MS, **Service Ciblage Communautaire et de Collecte de données** , autres cadres du RS;

**Autres Intervenants  :** Expert informatique et Bases de Données et son assistant + Comités de sages

**Produit final**  : Liste de ménages éligibles validés et restitués aux populations

**Support :** Module de restitution de ménages éligibles, installé sur tablette.

**ACTION 6.1 : Tri des ménages selon l’application du quota communal**

**Qui** : L’Expert en MS, **Service Ciblage Communautaire et de Collecte de données**  et collectes, autres cadres du RS

**Quoi :** Tri de l’ensemble de ménages et application du seuil de l’éligibilité (quota communal) et édition des ménages éligibles.

Cette liste de ménages pauvres est répertoriée selon les quartiers et les zones de dénombrement.

**ACTION 6.2 : Restitution des résultats (avec les comités de sage par quartier) :**

**Qui** : L’expert en Mobilisation Sociale / Autres cadres du RS et animateurs ;

**Quoi :** L’expert en MS et les autres cadres du RS organisent, dans chaque quartier, des réunions de restitution avec les comités de quartier présélectionnés. Les comités seront informés des répertoires des ménages retenus.

**Etape 7 : Restitution finale de la mission**

**Responsable :** L’expert en Mobilisation Sociale

**Autres intervenants** : Direction et équipe technique RS + Chefs d’équipes des animateurs.

**Produit final** : Rapports rédigés et transmis + nouvelle programmation

**Support :** Chronogramme d’activités et rapports d’activités

**ACTION 7.1 : Débriefing général sur la mission :**

**Qui** : Direction RS, l’expert MS chef de mission, Autres cadres du RS et animateurs ;

**Quoi :** Au cours de cette réunion les contraintes et les défis du terrain seront soulevés et débattus, des échanges fructueux vont permettre de dégager les solutions et les recommandations appropriées.

**ACTION 7.2 : Rédiger un compte rendu de mission :**

**Qui  :** L’expert en mobilisation sociale

**Quoi**: A la fin des opérations de terrain, L’expert en mobilisation sociale présente un compte rendu détaillé de mission. Ce compte rendu fait le point sur les activités passées et les difficultés rencontrées.

# Chapitre - 4 -

# Collecte et analyse des données

**Objectif**: La collecte des données vise l’ensemble des ménages identifiés par la communauté de chaque localité et dont la liste a été entérinée par le comité de sages. Ce processus a pour triple objectif : (i) De collecter les données socio-économiques essentielles sur les ménages pauvres au travers d’un questionnaire ; (ii) De confirmer que les conditions de vie des ménages sont en adéquation avec l’objectif du RS ; (iii) D’analyser et de filtrer (localité, sexe, âge, niveau d’éducation, etc.), les données des ménages afin d’obtenir des informations spécifiques pouvant être utilisées et transmises aux programmes sociaux.

***ATTENTION***:

Ce processus implique au niveau du terrain, que les équipes soient bien formées et aguerries à l’administration de questionnaires et à la manipulation de tablettes numériques. Au niveau central, cela implique une gestion de l’information relative aux données des ménages extrêmement rigoureuse et s’inscrivant dans un cadre juridique déterminant les règles en matière de protection et d’utilisation des données.

**Fréquence :** une fois dans chaque moughataa, puis processus de mise à jour cf. Chapitre 6.

**Etapes** :

**Etape 1** : Recruter et former les enquêteurs et chefs d’équipes

**Etape 2** : Programmer et planifier la collecte de données

**Etape 3** : Réaliser les enquêtes ménages

**Etape 4** : Faire le bilan des activités réalisées : reportage et nouvelle programmation

**Etape 5**. Réaliser l’apurement des données et mettre à jour la base de données

**Etape 6** : Analyser des données ménages du Registre et valider le statut des ménages

**Etape 7** : Appliquer les filtres de sélection sur les données et transmettre les listes des ménages éligibles aux utilisateurs du RS

**Etape 8.** Réaliser des analyses sur le profil des ménages pauvres par Moughataa

**Outils et documents de référence :**

* Modèle de chronogramme d’activité
* Profils des enquêteurs et chefs d’équipe
* Modèle d’examen de fin de formation
* Manuel de collecte de données pour enquêteurs
* Questionnaire programmé (testé et validé)
* Décharge de remise de tablette
* Cartes détaillées des communes

### **Etape 1 : Recruter et former les chefs d’équipes et enquêteurs**

**Responsable :** ONS

**Autres intervenants** : **Service Ciblage Communautaire et de Collecte de données**, Expert Collecte de donnéeset SIG

**Produit final** : Les chefs d’équipes et enquêteurs sont opérationnels

**Support**: Profil de poste chef d’équipe et enquêteur ; Manuel de l’enquêteur ; Modèle d’examen de fin de formation ;

**ACTION 1.1 : Recruter des chefs d’équipes et enquêteurs**

**Qui**: ONS

**Quoi**: Recruter les chefs d’équipes et enquêteurs sur la base des qualifications requises (fiche de poste).

**ACTION 1.2 : Préparer les formations**

**Qui**: ONS + Service collecte de données et SIG

**Quoi**: Définir les dates, préparer les matériels, logistique et financement.

**ACTION 1.3 : Réaliser les formations**

**Qui**: ONS + **Service Ciblage Communautaire et de Collecte de données**   et SIG

**Quoi**: Réaliser les formations sur les méthodes de collecte de données et sur l’enregistrement des réclamations en plus d’une formation sur l’usage des outils informatiques.

**ACTION 1.4 : Organiser un examen d’accréditation**

**Qui**: ONS

**Quoi**: A la fin des formations, les chefs d’équipes et enquêteurs passent un examen de compréhension et d’habilitation, qui les qualifie à réaliser l’enquête.

**ACTION 1.5 : Transmettre et enregistrer les informations relatives aux chefs d’équipes et enquêteurs dans le SIG**

**Qui :** Service collecte de données

**Quoi :** Les données des enquêteurs et chefs d’équipes sont transmises à l’Expert informatique et base de données. Enregistrer ces données dans le SIG, y compris leur numéro national d’identité. Créer des noms d’utilisateurs du SIG (avec le niveau d’accès approprié). Associer les enquêteurs à leurs chefs d’équipes respectifs.

### **Etape 2 : Programmer et planifier la collecte de données**

**Responsable : Service Ciblage Communautaire et de Collecte de données**   et Expert Collecte de données

**Autres intervenants** : Chefs d’équipes et enquêteurs ONS

**Produit final** : Un chronogramme d’activité est réalisé et les équipes du terrain sont déployées

**Support :** Modèle de chronogramme d’activité

**ACTION 2.1 : Transmettre les listes de ménage à enquêter à l’ONS**

**Qui**: **Service Ciblage Communautaire et de Collecte de données**

**Quoi**: La liste des ménages à enquêter est transmise à l’ONS.

**ACTION 2.2 : Réaliser un chronogramme d’activité**

**Qui**: ONS + **Service Ciblage Communautaire et de Collecte de données**

**Quoi**: Réaliser l’affectation des équipes du terrain aux zones concernés : X personnes pour couvrir X localités dans un temps T. Attribuer les listes de ménages pauvres aux différentes équipes de collecte.

**ACTION 2.3 : Transmettre le chronogramme d’activité et se coordonner**

**Qui**: ONS + **Service Ciblage Communautaire et de Collecte de données**

**Quoi**: L’ONS transmet son chronogramme d’activité à l’Expert Collecte des Données. L’ONS diffuse le chronogramme d’activité aux services logistiques et administratifs concernées pour enclencher la mobilisation des moyens et des ressources.

### **Etape 3. Réaliser les enquêtes ménages**

**Responsable :** ONS

**Autres intervenants** : Autorités administratives

**Produit final** : Les données collectées sont validées et transmises au Registre Social.

**Support :** Liste des autorités administratives ; Décharge remise de tablette ; Manuel de l’enquêteur ; Liste des ménages ; Tablette ; Questionnaire papier ;

**ACTION 3.1 : Informer les autorités administratives**

**Qui**: **Service Ciblage Communautaire et de Collecte de données ou Expert Collecte de données**

**Quoi**: Informer le Wali, les Hakems et les maires de chaque commune et de manière générale la population, du lancement des activités de collecte des données ménages.

**ACTION 3.2 : Informer les ménages concernés sur les objectifs et les modalités de la collecte d’informations et Administrer les questionnaires**

**Qui**: Enquêteurs ONS

**Quoi**: Les enquêteurs sillonnent les zones et repèrent les unités d’habitation des ménages qui leur sont assignés, avec l’aide des membres des comités de sages. Ils informent les intéressés de la finalité de la collecte de données, de la possibilité qu’ils ont de s’y opposer, de leur droit d’accès et de rectification des données (autorité à contacter et modalités). Ils enregistrent les données contenues dans la carte nationale d’identification (le cas échéant, pour les adultes qui en possèdent une) à l’aide du matériel de l’ANRPTS et administrent les questionnaires. Si l’enquêteur identifie des ménages doublons (deux ou trois personnes pour la même concession et donc pour le même ménage), il informe sa hiérarchie puis enquête qu’une seule personne, le chef de ménage.

**ACTION 3.3 : Contrôler les questionnaires administrés**

**Qui**: Chefs d’équipes ONS

**Quoi**: Contrôler la bonne administration des questionnaires. Les chefs d’équipes contrôlent le travail des enquêteurs (assistent à une ou plusieurs enquêtes pour évaluer la façon dont les questions sont posées). Chaque soir, les chefs d’équipes passent en revue au moins 10% des questionnaires des enquêteurs dont ils sont responsables dans les tablettes. Ils informent les enquêteurs des révisions nécessaires.

**ACTION 3.4 : Compléter les enquêtes si nécessaires**

**Qui**: Enquêteurs de l’ONS

**Quoi**: Sur la base de la revue des chefs d’équipes, les enquêteurs complètent les enquêtes (corrections, retour dans les ménages, etc.). En cas d’absence d’un membre de ménage qui puisse répondre convenablement, les agents doivent informer le chef d’équipe et prévoir au moins trois visites avant de considérer le ménage non trouvé.

**ACTION 3.5 : Informer de l’existence de numéro vert du Registre Social**

**Qui**: Equipes de l’ONS

**Quoi**: Si des demandes d’informations ou de réclamations sont exprimées, l’équipe rappelle le numéro vert (**8000 1030**) au réclamant.

**ACTION 3.6 : Valider les questionnaires et transmettre les données au niveau central du Registre**

**Qui**: Chef d’équipe de l’ONS

**Quoi**: Les Chef d’équipe de l’ONS vérifient les questionnaires. Ils valident ceux qui sont conformes dans leurs tablettes. Les questionnaires « validés » sont transmis au SIG du Registre Social au niveau central. En plus des numéros nationaux d’identité, lors de cette transmission, le SIG attribue à chaque ménage et à chaque membre des ménages un numéro unique.

Etape 4 : Faire le bilan des activités réalisées : reportage et nouvelle programmation

**Responsable :** Responsable du **Service Ciblage Communautaire et de Collecte de données**

**Autres intervenants** : -

**Produit final** : Rapports rédigés et transmis + nouvelle programmation

**Support :** Chronogramme d’activités et rapports d’activités

**ACTION 4.1 : Rédiger un rapport d’exécution de la collecte de données au niveau de la moughataa**

**Qui :** ONS

**Quoi**: A la fin des opérations terrain, l’ONS transmet un rapport d’exécution sur la collecte de données de la moughataa concerné au Registre Social. Ce rapport fait le point sur les activées passées, les difficultés rencontrées.

**ACTION 4.2 : Rédiger un rapport d’activité post mission terrain**

**Qui :** Chef de mission désigné par le Registre Social

**Quoi**: A la fin des opérations terrain, le missionnaire rédige un rapport d’activité. Ce rapport fait le point sur les activées passées, les difficultés rencontrées et inclut une nouvelle programmation.

**ACTION 4.3 : Transmettre le rapport au Directeur et l’archiver au service concerné**

**Qui :** Chef de mission désigné par le Registre Social

**Quoi :** Le rapport est transmis à la hiérarchie et à l’administration.

**ACTION 4.4 : Décider des actions contingentes à entreprendre pour solutionner les difficultés**

**Qui :** Direction du Registre Social

**Quoi :** Prendre les décisions nécessaires pour solutionner les difficultés rencontrées. Planifier des actions contingentes : déplacement sur le terrain, réunion extraordinaire avec l’équipe interne ou avec des acteurs externes.

### **Etape 5. Réaliser l’apurement des données et intégrer les données apurées dans la base de données**

**Responsable : ONS**

**Autres intervenants** : Equipe du Registre Social

**Produit final** : Données apurées et intégrées dans la base de données

**ACTION 5.1 : Réaliser l’apurement des données**

**Qui**: ONS

**Quoi**: Corriger les incohérences et compléter les données si c’est possible

**ACTION 5.2 : Transmettre les données apurées au Registre**

**Qui :** ONS

**Quoi**: Envoyer les données apurées à la Direction du Registre Social.

**ACTION 5.3 : Vérification de données apurées**

**Qui :** Chef service Gestion bases de données et collectes + Expert en Collecte de Données

**Quoi**: Vérification des opérations d’apurement de données réalisées par l’ONS.

**ACTION 5.4 : Intégration de données apurées au SIG**

**Qui :** Expert Informatique et Bases de Données

**Quoi**: Intégration de données apurées dans la base de données du Registre.

### **Etape 6 : Analyser les données ménages du Registre et valider le statut des ménages**

**Responsable : Service Ciblage Communautaire et de Collecte de données**

**Produit final** : Le statut des ménages est validé

**Support :** Base de données du registre + filtres par ZME

**ACTION 6.1 : Analyser les données ménages et repérer d’éventuelles incohérences concernant la pauvreté des ménages**

**Qui :** Service collecte de données

**Quoi** : Analyser les données sur les ménages et confirmer que les ménages enquêtés sont réellement pauvres. Pour ce faire, il convient d’appliquer des filtres permettant d’identifier des critères de richesses sur la base de données des ménages. En cas d’incohérences observées ou d’identification de ménages à priori non pauvres, il convient de se référer à l’étape suivante.

**ACTION 6.2** : **Décider des actions contingentes à entreprendre et appliquer les décisions**

**Qui**: Direction du Registre Social

**Quoi** : En cas d’incohérences observées ou d’indentification de ménages à priori non pauvre au cours de l’analyse précédente, la Direction du Registre Social évalue la situation et prendre la décision adéquate.

###

### **Etape 7. Appliquer les filtres de sélection programmes sur les données et transmettre les listes des ménages éligibles aux utilisateurs du RS**

**Responsable :** Expert informatique et Bases de Données

**Autres intervenants** : Service Ciblage Communautaire et Collecte de données + Expert Collecte de données

**Produit final** : Des listes de ménages éligibles aux programmes sociaux sont disponibles sur demande

**ACTION 7.1 : Signer un protocole d’accord pour le partage de données**

**Qui  :** Direction du Registre Social + Utilisateurs

**Quoi**: Sur demande des utilisateurs, un protocole d’accord est signé entre la Direction et l’utilisateur, pour exprimer les données demandées et les conditions d’utilisation.

**ACTION 7.2 : Sélectionner les données selon les critères identifiés par l’utilisateur**

**Qui :** Expert informatique et Bases de Données

**Quoi**: Sur demande des utilisateurs, sélectionner les données en fonction des caractéristiques fournis par l’utilisateur.

**ACTION 7.3 : Transmettre les listes des ménages**

**Qui :** Expert informatique et Bases de Données

**Quoi**: Editer et transmettre les listes de ménages sélectionnés et les données socio-économiques demandées à l’utilisateur en respectant les protocoles établis.

### **Etape 8. Réaliser des analyses sur le profil des ménages pauvres par Moughataa**

**Responsable :** Direction

**Autres intervenants** : Services collecte de données et informatique

**Produit final** : Le profil des ménages pauvres contenus dans la base de données est connu.

**ACTION 8.1 : Faire une analyse de la base de données sur les ménages pauvres par Moughataa**

**Qui**: **Service Ciblage Communautaire et de Collecte de données**

**Quoi**: Réaliser une analyse statistique du profil des ménages contenus dans la base de données par Moughataa (Age, statut, possession de NNI, activités pratiquées…)

**ACTION 8.2 : Réaliser une présentation synthétique de l’analyse**

**Qui : Service Ciblage Communautaire et de Collecte de données**

**Quoi**: Réaliser des tableaux et des schémas illustrant le profil des ménages pauvres par Moughataa.

**ACTION 8.3 : Transmettre et présenter les résultats d’analyse aux acteurs**

**Qui :** Direction

**Quoi**: Présenter les résultats d’analyse de manière périodique aux différents acteurs.

# Chapitre - 5 -

# Gestion du service d’information et de réclamations

**Objectif**: La gestion des demandes d’informations et réclamations permet de repérer les éventuels problèmes de mise en œuvre afin de les corriger. Les préoccupations et réclamations exprimées agissent souvent comme un avertissement et permettent d’éveiller la vigilance face aux enjeux du ciblage. Identifier et comprendre ces enjeux permettent de réduire le risque et d’éviter de produire des effets sociaux négatifs.

***ATTENTION***:

L’information peut circuler de manière formelle ou informelle. Les canaux de remontée de l’information prévue par le Registre constituent un système formel qui permet l’enregistrement écrit des informations afin d’en faciliter son analyse et son traitement. A l’inverse, l’information informelle, non écrite, ne permet pas une remontée adéquate de l’information, ni son analyse, ce qui rend son traitement très aléatoire et incertain. Toutefois, ce type d’information peut constituer une source importante qu’il conviendra dans la mesure du possible de formaliser.

**Fréquence :** L’enregistrement des demandes et réclamations se fait en continu et en parallèle au déroulement des autres processus. Des réunions mensuelles de coordination avec l’équipe du Registre sont organisées par le Directeur du Registre Social pour faire un état des lieux des demandes et Réclamations. Le traitement des réclamations en revanche est réalisé selon des modalités et des fréquences différentes.

**Mécanismes :**

**Mécanisme 1** : Enregistrement

**Mécanisme 2** : Traitement des demandes et des réclamations

**Mécanisme 3 :** Faire le bilan des activités réalisées et des réclamations

**Outils et documents de référence :**

|  |  |
| --- | --- |
| * Guide du service d’information et de réclamation
* Formulaire de réclamation
* Grille d’analyse des ménages demandant une inclusion dans le registre
 |  |

###

### **Avant-propos : Eléments de définition / catégorisation des demandes et réclamations / processus général**

Les demandes et réclamations peuvent porter sur un spectre très varié de sujets, questions ou enjeux et représenter des préoccupations mineures ou traduire des problèmes plus sérieux. Selon l’expérience, il apparait que la grande majorité des réclamations concernent généralement des demandes d’information et de clarification sur la mise en œuvre du ciblage et du programme de manière plus générale. Toutefois, il convient d’envisager l’ensemble des cas pouvant se produire afin que l’examen de ces dernières soit effectué de manière rigoureuse et transparente.

Les demandes et réclamations peuvent être faites par des ménages (inscrits ou non), par les comités des sages et par tout acteur local. Elles peuvent être exprimées de manière individuelle ou collective.

Elles concernent plus généralement les éléments suivants :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Catégorie** | **Type de demande** | **Caractéristiques** |
| **1** | Demande d’information | Information sur Registre social ; Sur un programme social ; Sur le temps qu’il va faire…  |
| **2** | Demande de changement de quota | Quota jugé insuffisant de manière généraleQuota jugé insuffisant liée à un changement dans les localités (suppression, regroupement…) |
| **3** | Demande concernant les Comités des sages | Contestation du choix des membres du comité des sagesDénonciation de comportements inappropriés d’un ou des membres du comité des sages. |
| **4** | Demande de modifications des listes des ménages pauvres établies en AG.  | Demande pendant l’AG (Sans objet ; Ne fait pas l’objet d’un enregistrement ; Il ne peut pas y avoir de demande de ce type à ce stade.)  |
| Demande pendant les 10 jours ouvrables suivant la fin du ciblage communautaire dans la moughataa.  |
| Demande 10 jours ouvrables après la fin du ciblage communautaire dans la moughataa. |
| **5** | Demande de mise à jour des données enregistrées sur les ménages. | Signalement d’un déménagement, d’un décès, d’un handicap, d’une naissance, d’une modification à effectuer sur l’identité d’un membre du ménage (Correction prénom, âge sexe, n° de téléphone, NNI…)  |
| 6 | Plainte relative à la mise en œuvre du Registre (Equipe du Registre, ONS) | Demandes liées à une malfaçon dans la construction du Registre ou sur les acteurs impliqués dans la mise en œuvre du Registre (Equipe du registre, ONS) |

Le processus général du service d’information et de réclamation peut se diviser en 3 grandes étapes :

### **Mécanisme 1 : Enregistrement**

**Responsable :** Service Qualité des données

**Autres intervenants** : Animateurs sociaux

**Produit final** : Les demandes d’information et les réclamations sont enregistrées au niveau central.

**ACTION 1.1 : Informer les acteurs de l’existence du n° vert.**

**Qui :** Animateurs sociaux

**Quoi**: Informer l’ensemble des acteurs de l’ouverture du n° vert (Population, autorités, acteurs de la société civile). Au niveau central, la direction informe les acteurs en utilisant l’ensemble des moyens à sa disposition (brochure sur le registre, mailing list des acteurs de la société civile, mass média, etc.).

Au niveau local, les animateurs, à chacune des AG dans les localités, réunions, entretiens réalisés, informent et sensibilisent leurs interlocuteurs sur l’existence du service de réclamation et du **n° vert (gratuit)** pour répondre aux éventuelles questions et enregistrer les réclamations. Les jours et les heures d’ouverture de ce service de numéro vert (8000 10 30) doit être clairement communiqué **(du lundi au vendredi de 9h à 17h).**

**ACTION 1.2 : Enregistrer les réclamations (canal de réception)**

**Qui :** Animateurs sociaux + n° vert + les partenaires du RS

* **Quoi :** Il existe trois modalités d’enregistrement : 1/ soit via l’animateur social 2/ soit via le N° vert 3/ soit via les partenaires/utilisateurs.
* **Dans le cas n°1,** si une réclamation est faite oralement sur le terrain à un animateur, celui-ci est chargé de recueillir les informations nécessaires via le formulaire dédié pour enregistrer la réclamation puis la transmet dans le SIG.
* **Dans le cas N° 2,** le gestionnaire du n° vert enregistre, à l’aide du formulaire spécifique, l’ensemble des informations demandées et les réclamations données. Dans les deux cas, le formulaire de réclamation électronique est privilégié au formulaire papier.
* **Dans le 3ème cas** un partenaire transmet de nouvelles informations au Registre. Le partenaire tient une base de données des changements constatés ou déclarés (mariage, décès, naissance…). Ces informations sont enregistrées par le partenaire et transmises au registre à des fréquences à indiquer dans les protocoles d’accord avec les partenaires.

Mécanisme 2 : Traitement des demandes et les réclamations

**Responsable :** Service Qualité des données et Responsable des réclamations

**Autres intervenants** : L’ensemble des services peut être amené à intervenir

**Produit final** : Les demandes d’informations et les réclamations sont analysées, traitées et clôturées.

**ACTION 2.1 : Catégoriser les demandes et réclamations.**

**Qui :** Service Qualité des données et Responsable des réclamations

**Quoi**: Les réclamations sont catégorisées en fonction d’une nomenclature spécifique.

**ACTION 2.2 : Informer la Direction**

**Qui :** Service Qualité des données

**Quoi**: La direction du Registre Social est informée mensuellement du nombre des réclamations par Moughataa et par catégorie. La direction peut envisager des actions spécifiques non prévues pour traiter les questions sur le Registre Social. A titre d’exemple, le Direction du Registre Social peut juger utile de réaliser une campagne d’information sur le Registre social si un grand nombre de questions redondantes émanant du n° vert ou au niveau local sont enregistrées.

**ACTION 2.3 : Traiter les demandes et réclamations /diligenter une enquête**

**Qui  :** Membre de l’équipe RS désigné par la Direction (Excepté Le responsable du n° vert)

**Quoi**: Les demandes et les réclamations sont traitées conformément aux procédures décrites dans le Guide Réclamation.

Dans le cas d’une demande de modification des listes des ménages pauvres établie lors du ciblage communautaire dans les 10 jours ouvrables suivant le processus de ciblage communautaire dans une moughataa, une mission est déployée sur le terrain et une enquête est réalisée (une grille d’analyse de la pauvreté des ménages est utilisée pour cette enquête).

**ACTION 2.4 : Présenter les résultats et réaliser les arbitrages si nécessaire.**

**Qui  :** Membre de l’équipe RS désigné par la Direction

**Quoi**: Les résultats des enquêtes de terrain sont transmis à la Direction. La direction analyse ces résultats et décide sur cette base si des ménages doivent être exclus ou inclus dans le Registre. A titre d’exemple, l’inclusion de quelques ménages « méritants » devrait facilement être validée. Cependant, si un grand nombre de ménage, dans la même localité, mérite d’être inclus dans le registre, cela

Implique une forte augmentation du quota et probablement une mal façon dans le processus de ciblage communautaire. La direction peut alors envisager des actions spécifiques non prévues pour traiter ce type de questions.

**ACTION 2.5 : Clôturer la réclamation**

**Qui  :** Service Qualité des données

**Quoi**: L’ensemble des demandes et réclamations enregistrées et traitées doit être clôturée. Le service réclamation est le seul habilité à clôturer les réclamations mais uniquement après les étapes 2.2 et 2.4 de présentation à la Direction du nombre de réclamation et des résultats de traitement des réclamations. Aussi, l’étape de clôture réclamation ne peut être réalisée qu’une fois par mois.

Mécanisme 3 : Faire le bilan des activités réalisées et des réclamations

**Responsable :** Service Qualité des données

**Produit final** : Rapports rédigés et transmis

**ACTION 3.1 : Rédiger un rapport d’activité trimestriel**

**Qui :** Service Qualité des données et Responsable des réclamations

**Quoi**: Réaliser un bilan trimestriel des demandes et réclamations ainsi qu’une analyse de ces dernières : répartition territoriales (concentration dans certaines espaces), Répartition dans l’objet des réclamations (% de demande d’informations, % de demandes portant sur une contestation des listes, % de demandes de mises à jour… Rédiger un rapport sur les activées passées en reprenant les éléments d’analyse.

**ACTION 3.2 : Transmettre le rapport**

**Qui  :** Service Qualité des données

**Quoi :** Le service réclamation transmet le rapport à sa hiérarchie et à son administration.

**ACTION 3.3 : Décider des actions contingentes à entreprendre pour solutionner les difficultés**

**Qui  :** Direction

**Quoi :** Prendre les décisions nécessaires pour solutionner les difficultés rencontrées. Planifier des actions contingentes : déplacement sur le terrain, réunion extraordinaire avec l’équipe interne ou avec des acteurs externes.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Catégorie** | **Type de demande** | **Caractéristiques** | **Modalités de traitement** |
| **1** | Demande d’information | Information sur Registre social ; Sur un programme social ; Sur le temps qu’il va faire…  | **Quoi :** Donner une réponse à une ou des questions**Quand :** Quand les équipes sont sur le terrain (Demande directe) ou en permanence selon les ouvertures de bureau via le n° vert.  |
| **2** | Demande de changement de quota | Quota jugé insuffisant de manière généraleQuota jugé insuffisant liée à un changement dans les localités (suppression, regroupement…) | **Quoi :** Traiter comme une demande d’information, c’est-à-dire que les quotas ne sont pas flexibles. (Expliquer la méthodologie du Registre)**Quand :** Quand les équipes sont sur le terrain ou en permanence via le n° vert. Ce type de situation est traité avant le ciblage communautaire. Si la demande vient après, on traite comme une demande d’information.  |
| **3** | Demande concernant les Comités des sages | Contestation / dénonciation du choix des membres du comité des sages ; de comportements inappropriés.  | **Quoi :** Informer le directeur puis diligenter une enquête**Quand :** Au moins une fois par mois après présentation à la Direction |
| **4** | Demande de modifications des listes des ménages pauvres établies en AG. | Demande pendant l’AG  | **Sans objet** ; Ne fait pas l’objet d’un enregistrement ; Il ne peut pas y avoir de demande de ce type à ce stade.  |
| Demande pendant les 10 jours ouvrables suivant la fin du ciblage communautaire dans la moughataa | **Quoi :** Informer le directeur puis enquêter et appliquer la grille d’analyse**Quand :** Au moins une fois par mois après présentation à la Direction puis mission de traitement de 15 jours maximum et obligatoirement 10 jours après la fin du ciblage communautaire et avant la collecte de données dans la Moughataa en question.  |
| Contestation 10 jours ouvrables après la fin du ciblage communautaire dans la moughataa. | **Quoi :** Traiter comme une demande d’information, c’est-à-dire, dire expliquer que la phase de traitement de ce type de demande est terminée. **Quand :** En permanence en fonction des ouvertures de bureau via le n° vert.  |
| **5** | Demande de mise à jour des données enregistrées sur les ménages. | Signalement d’un déménagement, d’un décès, d’un handicap, d’une naissance, d’une modification à effectuer sur l’identité d’un membre du ménage (Correction prénom, âge sexe, n° de téléphone, NNI…) | **Quoi :** Informer le directeur puis procéder aux modifications**Quand :** Au moins une fois par mois après présentation à la Direction et de manière ponctuelle en fonction des retours des partenaires  |
| 6 | Plainte relative à la mise en œuvre du Registre (Equipe du registre, ONS) | Demande liée à une malfaçon dans la construction du Registre (oubli de localité lors du ciblage communautaire par exemple) Demande concernant les acteurs du Registre (Equipe et différents services du registre, ONS…) | **Quoi :** Informer le directeur de manière qu’il décide de diligenter une enquête. **Quand :** Au moins une fois par mois après présentation à la Direction  |

### **QUI FAIT QUOI DANS LES MECANISMES DE RECLAMATION**

|  |  |
| --- | --- |
| **Qui** | **Quoi** |
| **Animateur social** | * Répond aux demandes d’information
* Enregistre les demandes d’information ayant un caractère répétitif
* Réceptionne les formulaires des réclamations auprès des ménages
* Peut être sollicité pour le traitement d’une réclamation (enquête)
 |
| **Service Qualité des données** | * Répond aux demandes d’informations
* Enregistre toutes les demandes d’information et les réclamations
* Transmet dans le SIG toutes les demandes d’informations et les réclamations enregistrées
* Fait un point mensuel avec le Direction sur l’état des réclamations
* Vérifie dans le SIG si les animateurs ont transmis des réclamations
* Assure un suivi des traitements des réclamations
* Assure la clôture des dossiers de réclamations
* Assure un bilan périodique des demandes d’information / réclamation
 |
| **Equipe technique du Registre** | * Réalise des enquêtes
* Tient informé le service réclamation du traitement des réclamations
* Rédige un rapport d’enquête
* Transmet le rapport à la Direction
 |
| **Direction** | * Diligente des enquêtes
* Participe l’arbitrage / décision
* Tient informé le service réclamation des décisions prises.
* Garantit le bon fonctionnement du service
 |

# Chapitre - 6 -

# Mécanismes de mise à jour du Registre

**Objectif**: La mise à jour du Registre Social vise de manière générale à actualiser les données et les informations contenues dans le Registre. Cette mise à jour peut être partielle ou intégrale, être réalisée de manière ponctuelle ou périodique en fonction de l’objet de la mise à jour. Elle a pour résultat l’actualisation des données relatives aux ménages enregistrées.

***ATTENTION***:

Si les données composant le Registre proviennent en premier lieu du processus de ciblage initial, elles ne sont pas figées. Elles sont susceptibles d’évoluer en permanence au gré des informations issues des utilisateurs du Registre et du traitement des réclamations.

**Fréquence :** Mise à jour continue, ponctuelle et périodique en fonction de la logique.

**Mécanismes** :

**Mécanisme 1 :** Enregistrer les données à modifier

**Mécanisme 2 :** Centraliser, trier, vérifier la cohérence et procéder aux mises à jour :

**Mécanisme 3** : Mise à jour intégrale du Registre

**Outils et documents de référence :**

* Manuel du registre et outils connexes
* Guide du service de réclamation
* Formulaires de mises à jour

### **Avant-propos : Logiques de mise à jour du Registre**

**Il existe deux types de mise à jour du Registre :**

1. **Mise à jour continue et partielle du Registre liée aux informations et aux décisions prises émanant soit des mécanismes de réclamation soit des informations fournies par d’autres acteurs du secteur.** Cela peut être une demande individuelle d’un chef de ménage souhaitant modifier des données le concernant notamment sur son état civil par exemple ou la mise à jour des données sur les ménages liés aux informations émanant des Programmes Sociaux (décès, déménagement.).
2. **Mise à jour intégrale du Registre**. Cela s’inscrit dans une logique de révision de la totalité des ménages enregistrés. Cela peut avoir pour résultat la révision de certaines données sur des ménages déjà enregistrés, l’inclusion de nouveaux ménages voire la sortie de ménages du Registre.

###

### **Mécanisme 1 : Enregistrer et centraliser les données à modifier**

**Responsable :** Direction

**Autres intervenants** : Animateurs, Service Qualité des données, partenaires

**Produit final** : Les données ménages à actualiser sont enregistrées et centralisées

**ACTION 1.1 : Informer les acteurs**

**Qui  :** Animateurs pour le niveau local et direction pour le niveau central

**Quoi**: Informer l’ensemble des acteurs des mécanismes de mises à jour.

Au niveau local, les animateurs, à chacune des AG dans les localités, réunions, entretiens réalisés, informent et sensibilisent leurs interlocuteurs sur la possibilité et la nécessité de mettre à jour les données sur les ménages via le n° vert.

Au niveau central, les mécanismes de mises à jour doivent être expliqués aux partenaires et utilisateurs notamment au moment de la signature des protocoles d’accord liant le Registre et l’utilisateur.

**ACTION 1.2 : Enregistrer les données à modifier (canal de réception)**

**Qui  :** n° vert + partenaires du RS

**Quoi :** Il existe deux modalités d’enregistrement des données à modifier : 1/ soit via le n° vert 2/ soit via les partenaires/utilisateurs.

* Dans le cas n°1, le ménage qui désire mentionner un changement le concernant communique cette information directement au vert qui l’enregistre via le formulaire de réclamation.
* Dans le cas n° 2, les programmes sociaux identifient les changements et informent le Registre en transmettant le formulaire de mise à jour à des fréquences à indiquer dans les protocoles d’accord avec les partenaires.

**Mécanisme 2 : Centraliser, trier, vérifier la cohérence et procéder aux mises à jour.**

**Responsable :** Service concerné (par défaut service informatique)

**Autres intervenants** : L’ensemble des services peut être amené à intervenir

**Produit final** : Les données sur un ou plusieurs ménages sont actualisées

**ACTION 2.1 : Centraliser les informations liées aux demandes de modifications de données**

**Qui :** Service concerné (par défaut service qualité)

**Quoi**: Les informations liées aux changements / modifications des données ménages sont centralisées et analysées par le service concerné. Plus précisément, il s’agit de récupérer les informations liées aux mises à jour au niveau du mécanisme de réclamation d’une part et au niveau du service qui gère les relations partenaires d’autre part (**Service système d’information et relation avec les utilisateurs**).

**ACTION 2.2 : Analyser et vérifier la cohérence des informations**

**Qui :** Service concerné (par défaut service qualité)

**Quoi**: Une fois les informations centralisées, il convient de les trier en fonction des moughataa et communes concernées et en fonction du type de mises à jour à effectuer : naissance, décès…. Ce tri ou analyse va permettre de vérifier la validité des informations avant la mise à jour des données. Si des informations ne paraissent pas valides il convient de clarifier en prenant contact avec les partenaires et/ou les ménages concernés.

**ACTION 2.3 : Transmettre les informations au SIG et effectuer les mises à jour**

**Qui :** Service concerné (par défaut service informatique)

**Quoi**: Les modifications à effectuer sont transmises aux SIG pour la mise à jour de manière continue pour une mise à jour de la base de données.

### **Mécanisme 3 : Mise à jour intégrale du Registre**

**Responsable :** Direction

**Produit final** : Actualisation des données sur les ménages / inclusion de nouveaux ménages / sortie de certains ménages

**Quoi :** Le processus de mise à jour intégrale du Registre vise la révision des données de tous les ménages inscrits au Registre Social. Cela peut concerner l’ajout de nouveaux ménages sur un ou des espaces du territoire national qui n’ont pas encore été traités (dans la mesure où la mise en place du Registre est progressive) ou la mise à jour complète et intégrale du Registre sur l’ensemble du territoire national. Le processus consiste à appliquer le présent manuel du Registre Social.

**Quand**: Mise à jour périodique et progressive.

**Chapitre - 7 -**

#  Processus qualité

**Objectif**:

***ATTENTION***:



**Fréquence :** TRIMESTRIEL

**Mécanismes** :

**Mécanisme 1 :** Spotcheck ciblage communautaire

**Mécanisme 2 :** Spotcheck Collecte de données

**Outils et documents de référence :**

### **Mécanisme 1 : Spotcheck Ciblage communautaire**

**Responsable :**

**Autres intervenants** :

**Produit final** :

**ACTION 1.1 : xxxxxxxxxx**

**Qui :**

**Quoi**:

**ACTION 1.2 : xxxxxxxxxx**

**Qui :**

**Quoi**:

**ACTION 1.3 : xxxxxxxxxx**

**Qui :**

**Quoi**:

### **Mécanisme 2 : Spotcheck Collecte de données**

**Responsable :**

**Autres intervenants** :

**Produit final** :

**ACTION 2.1 : xxxxxxxxxx**

**Qui :**

**Quoi**:

**ACTION 2.2 : xxxxxxxxxx**

**Qui :**

**Quoi**:

# Annexe I :

# Checklist de l’animateur

**ANNEXE N° … :** CHECK LIST de l’animateur (**Ciblage communautaire)**

**Qualités du bon animateur**

* Sens du contact et empathie,
* Sincérité et transparence,
* [Leadership pour être écouté et crédible](https://www.manager-go.com/management/leadership.htm) dans le rôle d'animateur,
* Tolérance,
* Sens de la responsabilité,

**Recommandations**

-L’animateur représente le RS et doit porter l’identification et visibilité (casquette, gilet,)

* **Stimuler le groupe :** en utilisant des outils de communication (reformulation, questions...),
* **Gérer la prise de parole :** en régulant les échanges, en permettant à chacun de s'exprimer (même aux plus introvertis), en faisant respecter l'équilibre du temps de parole entre chaque participant.
* **Soutenir les membres en difficulté face au groupe.** Ne laissez pas le poids du collectif écraser un participant.
* **Contrôler les collaborateurs difficiles :** le bavard, l'agressif, le "je sais tout" et d'autres profils encore, nécessitent une gestion ciblée pour ne pas sabrer la production du groupe et laisser les débats s'enliser dans des considérations hors sujet.
* **Traiter les conflits entre participants :** ne laissez pas s'installer un climat délétère.
* **Prévenir les dispersions et recentrer** le cas échéant sur le sujet principal, l'objectif, les échéances

**Objectifs de l’animateur RS : *S’assurer que les ménages plus pauvres sont inscrits dans le registre de chaque localité et que les ménages nantis ne le sont pas.***

**Les étapes du ciblage communautaire assuré par l’animateur :**

# Annexe II :

# Code d’intégrité des comités de sages

**Code d’intégrité des comités de sages**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **COMMUNE** : …………………………………… | **MOUGHATAA** : ………………………………… | **WILAYA** : …………………………………………………………… |
| **LOCALITE/ QUARTIER** : …………………………………………………………………………………… |

Dans le cadre des activités visant à garantir une meilleure participation des populations dans la réalisation d’un Registre Social fiable, Un comité de sage est créé pour la localité de ………………………………………..……………………

Ce comité est composé de :

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Signature** | **Adresse/ Tél** | **Numéro d’Identification** | **Genre** | **Nom** | **N°** |
|  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 |  |  |  |
|  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 |  |  |  |
|  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 |  |  |  |
|  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 |  |  |  |
|  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 |  |  |  |

**Les membres du comité de sages se sont mis d’accord sur ce qui suit :**

**Article 1 :** Le Comité de Sages est une structure bénévole composé de personnes résidents permanents dans la localité.

**Article 2 :** le Comité de Sages est chargé de :

* Signer la liste de la totalité de ménages de la localité ;
* Signer la liste de présence à l’assemblée générale ;
* Signer la liste des ménages pauvres de la localité ;
* Trancher les cas litigieux.

**Article 3 :** Les membres du comité doivent désigner un président et un vice-président. Le président doit être une personne lettré et il sera le porte-parole du comité auprès des équipes du Registre Social.

**Article 4 :** En cas de départ d’un membre du comité, le Registre social doit être immédiatement informé (à travers le numéro vert).

***Le comité de sages s’engage à certifier que la liste de ménages inscrite ci-dessous est la plus pauvre de la localité selon le consensus de la majorité de l’assemblée générale, conformément aux procédures.***

# Annexe III :

# Répertoire des ménages pauvres

**Répertoire des ménages pauvres**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **COMMUNE** : …………………………………… | **MOUGHATAA** : ………………………………… | **WILAYA** : …………………………………………………………… |
| **LOCALITE/ QUARTIER** : …………………………………………………………………………………… |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **N°** | **Nom du chef de ménage** | **Surnom** | **M/F[[3]](#footnote-4)** | **Prénom de la mère** | **Identification (NNI)** | **N.M.M[[4]](#footnote-5)** | **Adresse/Tel du ménage** |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 |  |  |
|  |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

 |  |  |

# Annexe IV : Formulaire de réclamation / Registre Social

|  |  |
| --- | --- |
| **1** | **Information sur l'enregistrement** |
| Numéro de la réclamation (réservée au Médiateur) |  |
| Date d'enregistrement |   |
| Nom et titre de la personne ayant procédé à l'enregistrement   |   |
| Modalité de remontée de l’information (cocher) |   | Demande directe  |   | N° Vert  |
| **2** | **Information sur le plaignant** |
| Nom |   |
| Moughataa |   |
| Commune  |   |
| Localité  |   |
| Sexe du plaignant (cocher) |   | Homme |   | Femme |
| N° de téléphone du plaignant (Comment contacter la personne) |   |
| Statut du plaignant (cocher) |   | Ménage enregistré dans RS |   | Ménage non enregistré |
|   | Ménage bénéficiaire du PTS |   | Autre :  |
| **3** | **Type et nature de la demande / réclamation** (cocher et détailler) |
| Demande d’information |   | Description de la réclamation ou de la demande d’information : |
| Contestation du quota |   |
| Réclamations concernant le comité de sages |   |
| Réclamations concernant le ciblage (demande d'exclusion / dénonciation) |   |
| Demande de modification des données ménages |   |
| Réclamation concernant les équipes du registre |   |
| Réclamation inscription ménage |   |
| Réclamation paiement |   |
| Réclamation promotion sociale |   |
| Réclamation concernant les acteurs de la mise en œuvre |   |
| Autre type de réclamation |   |
| **4** | **Suivi du traitement** (Partie réservée au Médiateur) |
| Date de début du traitement |   |
| Nom de la personne en charge du traitement  |   |
| Description succincte de la procédure de traitement  |  |
| Date d’information du traitement au plaignant | **En retard** |
| Etat de traitement (cocher) | **Clôturée**  |
| Date de clôture  |   |

# Annexe V :

# Grille de suivi du ciblage communautaire

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Grille de suivi du ciblage communautaire***  |   |   |
| **1** | **Willaya :**  |   |   |   |
| **Moughataa :**  |   |   |   |
| **Commune :** |   |   |   |
| **Localité (Quartier)** |   |   |   |
|  | **Nombre de ménages de la localité** |   |   |   |
|  | **Nombre de présence à l'AG** |   |   |   |
|  | **Pourcentage de présence**  | Etablir pourcentage |   |   |
|   |   |   |
| **2** | **Suivi 1 complété par :**  | Intégrer nom |   |   |
|  |  |  |   |  |
| **3** | **Méthode utilisée (AG ou double comité de ciblage)** |  | **Méthode** |  |
|  | 1. **AG**
 | **2- double comités de ciblage** |   |  |
|  |  |  |   |  |
| **4** |  **Evaluation du processus** | **Introduire commentaire** |
|   | Problèmes |   |   |
|   | Influence des groupes de personnes |   |   |
|   | Litiges |   |   |
|   | Remarques  |   |   |   |

1. « La pauvreté monétaire est mesurée par les indices de Foster-Greer-Thorbecke qui se rapportent notamment à l’incidence de la pauvreté (P0 : proportion de la population ayant un niveau de dépenses inférieur au seuil de pauvreté), à la profondeur de la pauvreté (P1 : écart relatif de la dépense moyenne des pauvres par rapport au seuil de pauvreté) et à la sévérité de la pauvreté (P2 : indicateur d’écart similaire à P1 qui donne cependant plus de poids aux dépenses des plus pauvres). » [↑](#footnote-ref-2)
2. Définition donnée par l’Office National de la Statistique. [↑](#footnote-ref-3)
3. Masculin/Féminin [↑](#footnote-ref-4)
4. Nombre de Membres de Ménage [↑](#footnote-ref-5)