

République Islamique de Mauritanie  
Ministère de l'Economie et des Finances  
Direction du Registre Social

# Manuel opérationnel du Registre Social

Version soumise au COS pour validation



**Novembre 2018**

## Avant-propos

---

Dans le cadre de la réalisation de sa Stratégie Nationale de la Protection Sociale (SNPS), la Mauritanie met en place un Registre Social. Ce Registre est une base de données recueillant les profils des ménages les plus pauvres du pays et servira d'outil essentiel aux programmes sociaux pour identifier les populations pauvres.

Le Registre Social, conçu comme un instrument transversal à la SNPS, vise à bénéficier à toutes les interventions sociales ciblées. Pour identifier les ménages pauvres, le Registre se base sur un système de ciblage national. Le ciblage permet d'identifier les ménages pauvres et de collecter des données sur leurs caractéristiques socio-économiques.

Le Manuel du Registre Social décrit l'ensemble des procédures et des étapes à conduire pour constituer le Registre Social.

# Table des matières

---

<b>AVANT-PROPOS</b> .....	<b>2</b>
<b>TABLE DES MATIERES</b> .....	<b>3</b>
<b>CHAPITRE 1 - PRINCIPES ET METHODOLOGIES</b> .....	<b>5</b>
<b>1. PRINCIPES DU REGISTRE SOCIAL</b> .....	<b>5</b>
<i>Une définition nationale de la pauvreté</i> .....	5
<i>Un système national pour cibler les ménages pauvres et très pauvres</i> .....	5
<i>Un instrument transversal</i> .....	5
<b>2. ORIENTATIONS METHODOLOGIQUES : CIBLAGE ET GESTION DES DONNEES</b> .....	<b>6</b>
<i>Les critères de pauvreté</i> .....	6
<i>Estimation du nombre de ménages à identifier</i> .....	6
<i>Les étapes de la réalisation du Registre Social (RS)</i> .....	7
<i>Sélection</i> .....	7
<i>La question de l'identification nationale</i> .....	7
<i>Un système d'information pour gérer les données</i> .....	7
<i>L'ancrage institutionnel</i> .....	8
<i>Acteur 1 : Equipe du Registre Social</i> .....	8
<i>Acteur 2 : Le ménage</i> .....	9
<i>Acteur 3 : Office National des Statistiques (ONS)</i> .....	10
<i>Acteur 4 : L'Agence Nationale du Registre des Populations et Titres Sécurisés</i> .....	10
<i>Acteur 5 : Les Programmes Sociaux ciblant les pauvres</i> .....	10
<b>CHAPITRE 2</b> .....	<b>11</b>
<b>CONCEPTION / REVISION DES OUTILS &amp; INSTRUMENTS</b> .....	<b>11</b>
<i>Etape 1 : Recruter l'équipe du registre</i> .....	12
<i>Etape 2 : Concevoir et réviser les instruments et outils du registre</i> .....	12
<i>Etape</i> .....	13
3.....	13
<i>: Etablir</i> .....	13
<i>/ revoir le protocole d'accord avec l'ONS</i> .....	13
<i>Etape 4 : Etablir / revoir le protocole d'accord avec l'ANRPTS</i> .....	13
<i>Etape 5 : Vérifier les conditions juridiques de la mise en place du Registre Social</i> .....	14
<i>Etape 6 : Etablir / revoir le protocole d'accord avec les utilisateurs du Registre</i> .....	14
<i>Etape 7 : Réaliser / revoir le plan de communication et produire les supports de communication</i> .....	15
<b>CHAPITRE 3 – PLANIFICATION</b> .....	<b>16</b>
<b>ESTIMATION DU NOMBRE DE MENAGES A IDENTIFIER</b> .....	<b>16</b>
<i>Etape 1 : Programmer la mise en œuvre des activités de ciblage et de collecte</i> .....	17
<i>Etape 2 : Estimer le nombre de ménages pauvres par localité</i> .....	17
<b>CHAPITRE 4 - CIBLAGE COMMUNAUTAIRE</b> .....	<b>18</b>
<i>Etape 1 : Planifier la phase de ciblage communautaire</i> .....	19
<i>Etape 2 : Préparer le terrain : Information, communication et planification des assemblées générales par localité</i> .....	19

<i>Etape 3 : Mettre à jour les informations dans le SIG et déployer les équipes sur le terrain pour la réalisation des AG.</i>	20
<i>Etape 4 : Tenir une assemblée générale par localité</i>	21
<i>Etape 5 : Etablir la liste des ménages pauvres de la localité (méthode 1)</i>	22
<i>Alternative à l'Etape 5 : Etablir la liste des ménages pauvres de la localité (méthode 2 – double comité de ciblage)</i>	<del>23</del> <del>22</del>
<i>Etape 6 : Enregistrer les ménages dans le SIG</i>	<del>24</del> <del>23</del>
<i>Etape 7 : Sensibiliser sur le service de réclamation et enregistrer les réclamations.</i>	24
<i>Etape 8 : Faire le bilan des activités réalisées.</i>	25
<b>CHAPITRE 5 - COLLECTE ET ANALYSE DES DONNEES</b>	<b>26</b>
<i>Etape 1 : Recruter et former les chefs d'équipes et enquêteurs</i>	27
<i>Etape 2 : Programmer et planifier la collecte de données</i>	27
<i>Etape 3. Réaliser les enquêtes ménages</i>	28
<i>Etape 4 : Faire le bilan des activités réalisées : reportage et nouvelle programmation</i>	29
<i>Etape 5. Réaliser l'apurement des données et mettre à jour la base de données</i>	<del>Erreur ! Signet non défini.</del> <del>29</del>
<i>Etape 6 : Analyser les données ménages du Registre et valider le statut des ménages</i>	<del>Erreur ! Signet non défini.</del> <del>30</del>
<i>Etape 7. Appliquer les filtres de sélection sur les données et transmettre les listes des ménages éligibles aux utilisateurs du RS</i>	<del>Erreur ! Signet non défini.</del> <del>30</del>
<i>Etape 8. Réaliser des analyses sur le profil des ménages pauvres par Moughataa</i>	31
<b>CHAPITRE 6</b>	<b><del>33</del><del>32</del></b>
<b>GESTION DES RECLAMATIONS</b>	<b><del>33</del><del>32</del></b>
<i>Avant-propos : Eléments de définition / catégorisation des réclamations / processus général</i>	<del>34</del> <del>33</del>
<i>Mécanisme 1 : Enregistrement</i>	<del>35</del> <del>34</del>
<i>Mécanisme 2: Traitement des informations et des réclamations</i>	<del>36</del> <del>34</del>
<i>Mécanisme 3 : Faire le bilan des activités réalisées et des réclamations</i>	<del>37</del> <del>35</del>
<i>Qui fait quoi dans les mécanismes de réclamation</i>	<del>39</del> <del>36</del>
<b>CHAPITRE 7 - MECANISMES DE MISE A JOUR DU REGISTRE</b>	<b><del>40</del><del>37</del></b>
<i>Avant-propos : Logiques de mise à jour du Registre</i>	<del>41</del> <del>38</del>
<i>Mécanisme 1 : Mise à jour continue du Registre / Correction ou actualisation des données enregistrées sur les ménages</i>	<del>41</del> <del>38</del>
<i>Mécanisme 2</i>	<del>47</del> <del>38</del>
<i>: Mise à jour partielle du Registre liée aux informations fournies par les acteurs du secteur</i>	<del>47</del> <del>38</del>
<i>Mécanisme 3 : Mise à jour intégrale du Registre</i>	<del>47</del> <del>39</del>
<b>ANNEXE I : CHECKLIST DE L'ANIMATEUR</b>	<b><del>49</del><del>40</del></b>
<b>ANNEXE II : CODE D'INTEGRITE DES COMITES DE SAGES</b>	<b><del>51</del><del>41</del></b>
<b>ANNEXE II : COMPOSITION DU COMITE DE SAGES</b>	<b><del>ERREUR ! SIGNET NON DEFINI.</del><del>43</del></b>
<b>ANNEXE IV : REPERTOIRE DES MENAGES PAUVRES</b>	<b><del>52</del><del>44</del></b>
<b>ANNEXE V : FORMULAIRE DE RECLAMATION / REGISTRE SOCIAL</b>	<b><del>53</del><del>45</del></b>

# Chapitre 1 -Principes et méthodologies

---

## 1. Principes du Registre Social

### Une définition nationale de la pauvreté

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)<sup>1</sup>». Le seuil de pauvreté utilisé pour définir la pauvreté monétaire pour l'enquête EPCV de 2014 est de 169 445 UM. Le seuil de l'extrême pauvreté, quant à lui, est de 126 035 UM.

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 et d'éventuels favoritismes. Les défis et les enjeux d'un registre social est donc de fournir un standard national qui servira de référence aux programmes sociaux nationaux.

### Un système national pour cibler les ménages pauvres et très pauvres

Le système de ciblage national suit une méthodologie mixte combinant les expériences et les spécificités de la Mauritanie et les bonnes pratiques internationales. Cette approche reflète l'expérience internationale en matière de ciblage des ménages pauvres et permet de répondre aux besoins d'une large palette d'interventions différentes.

### 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), trouver les jeunes mères parmi les pauvres (pour une intervention ciblant la santé materno-infantile par exemple) 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.

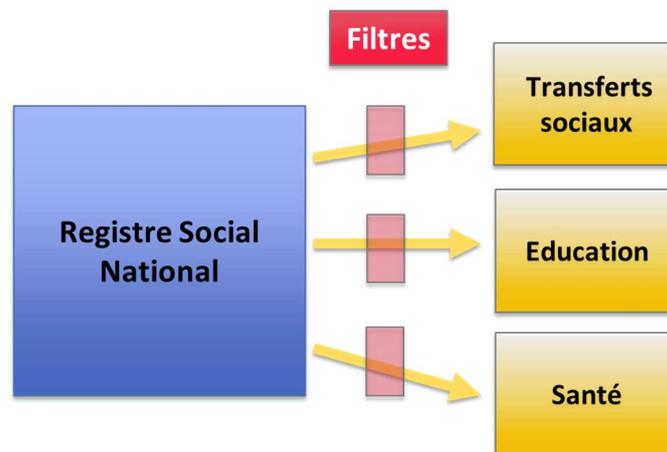
---

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). »

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 bénéficie 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.

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

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



## 2. Orientations méthodologiques : ciblage et gestion des données

### Les critères de pauvreté

Pour assurer un standard national, le Registre Social suit une définition unique de la pauvreté telle que définie par l'Office National de la Statistique (ONS). Le dernier profil de pauvreté, élaboré sur la base de l'enquête EPCV 2014 indique que 31% de la population vit en dessous d'un seuil de pauvreté fixé à 169 445 ouguiyas. Le seuil d'extrême pauvreté est de 126 035 ouguiyas avec une incidence de pauvreté extrême au niveau national de 16.6%.

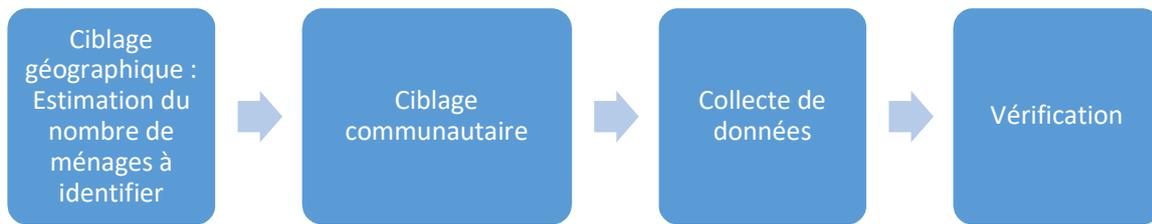
### Estimation du nombre de ménages à identifier

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

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 et utiliser ce dernier pour estimer le nombre de ménages à identifier dans chaque localité.

## 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 (puis par localité) selon la méthodologie 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 spécifiques situations.

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

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

### Sélection

La sélection est le processus d'analyse et d'extraction pour identifier les ménages pouvant être bénéficiaires des différents programmes sociaux. Suivant les besoins exprimés par les programmes, cette sélection permet d'identifier les ménages correspondant aux profils spécifiques requis par chaque programme. Cette sélection peut se faire par exemple par zone géographique, par niveau de pauvreté, par âge, sexe, ou toute autre donnée collectée par le Registre Social

### La question de l'identification nationale

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 entreprise par les ménages et non le fait du Registre ou d'autres acteurs.

### Un système d'information pour gérer les données

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.

Le système d'information recueille les résultats des enquêtes et les organise en une base de données permettant la gestion et l'analyse des informations sur les ménages. A terme, le système regroupera toutes les informations sur les ménages (données ménages, leur éligibilité, leur inclusion dans les différents programmes) et servira de référence à tous les programmes ciblés de Protection Sociale.

### 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). En fonction de sa position transversale, le gouvernement a décidé que le Registre social soit ancré au niveau du MEF.

- **Le Comité d'Orientation et de Suivi (COS)** : est un organe regroupant les représentants des différents départements ministériels concernés par la mise en place du Projet Appui aux Filets Sociaux. Le COS donne ses orientations relatives aux aspects stratégiques du RS et valide sa programmation annuelle (Chronogramme et budget).
- **La Direction Générale des Politiques et des Stratégies de Développement (DGPSD) du MEF** est responsable de l'exécution des recommandations 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. La Direction du Registre Social est chargée par la DGPSD de la mise en œuvre de ce Registre.

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.

### Acteur 1 : Equipe du Registre Social.

L'équipe opérationnelle du Registre social est composée des services suivants :

**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).

**Service Collecte de données** : Il assure la programmation, la supervision et le suivi de l'ensemble des activités liées à la gestion de la base de données des ménages pauvres. Plus précisément, en partenariat avec l'ONS, 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).

**Service informatique** : 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, des réclamations des ménages, et des informations transmises par les organisations opératrices des programmes sociaux.

**Service Mobilisation Sociale** : 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.

**Service d'information et des réclamations**: 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

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. »<sup>1</sup> Le chef de ménage constitue l'interlocuteur principal du Registre social. De plus,

---

<sup>1</sup> Définition donnée par l'Office National de la Statistique.

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.

Le ménage ne doit pas être considéré comme un acteur (ce paragraphe doit faire partie des définitions de concepts)

### 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/RS et 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 passe par la signature d'un protocole d'accord entre le MEF 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. Initialement, ce type de collaboration commencera avec Tadamoun, qui est responsable de la mise en œuvre du Programme de Transferts Sociaux et met en place des activités de transferts monétaires prévisibles et réguliers et opère des activités de promotion sociale auprès des ménages bénéficiaires. Ces ménages bénéficiaires sont identifiés parmi les ménages inscrits dans le Registre Social.

# Chapitre 2

## Conception / révision des outils & instruments

---

**Objectif :** Mettre en place les éléments nécessaires à la mise en œuvre du Registre Social. C'est à dire le recrutement et la formation des équipes, la préparation des instruments et des outils, la préparation des protocoles d'accord avec les organisations interagissant avec le Registre Social et la mise en place d'un plan de communication. A l'issue de cette phase, l'ensemble des conditions à remplir (prérequis) pour entreprendre la phase opérationnelle du ciblage sont réunies.

**ATTENTION :**



Les modalités de recrutement du personnel du Registre financés par IDA doivent être en accord avec les procédures de l'Etat et de la Banque Mondiale dans le contexte de l'appui technique et financier de cette dernière.

L'enchaînement des étapes n'est pas nécessairement linéaire. En effet, l'étape 1 constitue un préalable aux étapes suivantes, mais les autres étapes peuvent se dérouler simultanément.

**Fréquence :** Au démarrage du Registre Social. Puis les résultats d'étapes sont à mettre à jour à chaque phase de mise à l'échelle.

**Etapes :**

**Etape 1 :** Recruter l'équipe du registre

**Etape 2 :** Concevoir / revoir les instruments et outils du registre.

**Etape 3 :** Etablir / revoir un protocole d'accord avec l'ONS

**Etape 4 :** Etablir / revoir un protocole d'accord avec l'ANRPTS

**Etape 5 :** Vérifier les conditions juridiques de la mise en place du Registre Social

**Etape 6 :** Etablir / revoir le modèle de protocole d'accord avec les utilisateurs du Registre

**Etape 7 :** Réaliser / revoir le plan de communication et produire les supports de communication

**Outils et documents de référence :**

- Termes de référence de l'équipe du Registre Social et Modèle de contrat
- Modèle des différents protocoles d'accord signés par le Registre

## Etape 1 : Recruter l'équipe du registre

**Responsable** : Direction

**Produit final** : Les responsables du registre sont en place et sont opérationnels.

**Support** : Termes de référence de l'équipe du Registre Social, modèle de contrat.

### **ACTION 1.1 : Définir les besoins en ressources humaines et l'organigramme**

**Qui** : Direction

**Quoi** : Définir les besoins en ressources humaines pour la mise en œuvre du registre sur la base des activités à réaliser. Définir l'organigramme du registre.

### **ACTION 1.2 : Rédiger les fiches de Poste**

**Qui** : Direction

**Quoi** : Rédiger et valider les fiches de poste pour l'équipe technique responsable de la mise en œuvre du registre.

### **ACTION 1.3 : Recruter l'équipe du registre**

**Qui** : Direction

**Quoi** : Recruter l'équipe du registre.

### **ACTION 1.4 : Former l'équipe du registre**

**Qui** : Direction

**Quoi** : Former l'équipe sur les objectifs du registre. Présenter le manuel du registre.

### **ACTION 1.5 : Enregistrer des informations RH dans le SIG**

**Qui** : Service informatique

**Quoi** : Enregistrer les informations concernant les RH dans le SIG, y compris leur numéro national d'identité, créer des noms d'utilisateurs du SIG (avec le niveau d'accès approprié), faire créer des mots de passe par les utilisateurs.

## Etape 2 : Concevoir et réviser les instruments et outils du registre

**Responsable** : Direction

**Autres intervenants** : le Comité d'Orientation et de Suivi

**Produit final** : Les instruments et outils du registre sont opérationnels

### **ACTION 2.1 : Créer la liste des instruments et outils et le calendrier de préparation**

**Qui** : Direction

**Quoi** : Lister tous les instruments et outils nécessaires aux activités à réaliser.

### **ACTION 2.2 : Planifier des activités de préparation**

**Qui** : Direction et autres services

**Quoi** : Planifier la conception des différents instruments et outils et nommer les équipes responsables pour leur réalisation, en interne et en externe (consultants).

### **ACTION 2.3 : Concevoir et/ ou revoir les instruments / outils**

**Qui** : Services concernés

**Quoi** : Assurer la conception, la révision et le développement des instruments / outils.

#### **ACTION 2.4 : Valider des instruments / outils**

**Qui** : le Comité d’Orientation et de Suivi

**Quoi** : le Comité d’Orientation et de Suivi valide les instruments / outils proposés.

#### Etape 3 : Etablir/ revoir le protocole d’accord avec l’ONS

**Responsable** : Direction

**Autres intervenants** : ONS

**Produit final** : Un protocole d’accord entre le Registre et l’ONS est signé

**Support** : Modèle protocole d’accord avec ONS

#### **ACTION 3.1 : Rédiger le protocole d’accord entre le Registre Social et l’ONS**

**Qui** : Direction & service base de données

**Quoi** : Concevoir et ou revoir le protocole d’accord entre le Registre social et l’ONS pour la réalisation des travaux préparatoires (calcul du nombre de ménages à identifier pour chaque localité et pour la collecte des données sur les ménages. Le protocole définit les modalités d’exécution de manière générale et plus spécifiquement les responsabilités et les tâches des parties. En annexe au protocole figure un plan de travail et un budget pour la réalisation des tâches demandées à l’ONS.

#### **ACTION 3.2 : Signer et entériner le protocole d’accord : Registre Social/ONS**

**Qui** : Direction + ONS.

**Quoi** : Les deux parties signent le protocole d’accord

#### **ACTION 3.3 : Réaliser une revue du protocole d’accord**

**Qui** : Direction+ ONS

**Quoi** : Les deux parties font une revue du protocole d’accord. Ils soulignent les difficultés rencontrées dans l’exécution des tâches et trouvent des solutions pour y remédier. Cette revue est réalisée au moins deux fois par an.

#### Etape 4 : Etablir / revoir le protocole d’accord avec l’ANRPTS

**Responsable** : Direction

**Autres intervenants** : ANRPTS

**Produit final** : Un protocole d’accord entre le Registre et l’ANRPTS est signé / revue

**Support** : Modèle protocole d’accord avec ANRPTS

#### **ACTION 4.1 : Rédiger le protocole d’accord entre le Registre social et l’Agence Nationale du Registre des Populations et Titres Sécurisés**

**Qui** : Direction + ANRPTS

**Quoi** : Concevoir / revoir le protocole d’accord entre le RS et l’ANRPTS pour l’utilisation d’équipements de lecture des cartes d’identité. Le protocole définit les modalités d’exécution de manière générale et plus spécifiquement les responsabilités et les tâches des parties.

#### **ACTION 4.2 : Signer et entériner le protocole d’accord Registre Social/ANRPTS**

**Qui** : Direction RS+ Direction ANRPTS

**Quoi** : Les deux parties signent le protocole d’accord

### **ACTION 4.3 : Réaliser une revue du protocole d'accord**

**Qui** : Direction+ ANRPTS

**Quoi** : Les deux parties font une revue du protocole d'accord. Ils soulignent les difficultés rencontrées dans l'exécution des tâches et trouvent des solutions pour y remédier. Cette revue est réalisée au moins deux fois par an.

### Etape 5 : Vérifier les conditions juridiques de la mise en place du Registre Social

**Responsable** : Direction

**Autres intervenants** : Comité technique SNPS

**Produit final** : Les acteurs sont sensibilisés à respecter la confidentialité des données personnelles.

**(Ce n'est pas un produit final quantifiable et mesurable)**

**ACTION 5.1 : Procéder à une revue des textes juridiques relatifs à la gestion et à la protection des données personnelles.**

**Qui** : Direction

**Quoi** : Identifier les aspects juridiques relatifs à la gestion et à la protection des données personnelles (textes et lois en cours et à venir). Préparer de nouveaux textes juridiques (si nécessaires) et les présenter aux autorités compétentes.

**ACTION 5.2 : Faire signer un engagement écrit à respecter la confidentialité et la sécurité des données aux différents acteurs impliqués dans la gestion des données.**

**Qui** : Direction, autres services +partenaires de mises en œuvre (ONS, PTS, etc.)

**Quoi** : Identifier l'ensemble des acteurs impliqués dans le traitement de données personnelles et leur faire signer un engagement écrit à respecter la confidentialité et la sécurité des données.

### Etape 6 : Etablir / revoir le protocole d'accord avec les utilisateurs du Registre

**Responsable** : Direction

**Autres intervenants** : Utilisateurs / Programmes sociaux

**Produit final** : Un modèle de protocole d'accord avec les utilisateurs du Registre est élaboré / revu

**Support** : Modèle protocole d'accord avec les utilisateurs

**ACTION 6.1 : Rédiger un modèle de protocole d'accord entre le Registre Social et les utilisateurs**

**Qui** : Direction

**Quoi** : Concevoir un modèle de protocole d'accord entre le Registre Social et les utilisateurs des données du registre incluant notamment les modalités de transferts des données personnels sur les ménages. Le protocole définit les modalités d'exécution de manière générale et plus spécifiquement les responsabilités et les tâches des parties. Le protocole doit prévoir notamment les informations échangées entre les organismes, le type de données personnelles, les responsables des traitements, les dispositions prévues pour assurer la confidentialité du traitement, la sécurité des données, etc.

**ACTION 6.2 : Signer et entériner le protocole d'accord Registre Social / Utilisateurs**

**Qui** : Direction +Utilisateur

**Quoi** : Les différentes parties signent le protocole d'accord

**ACTION 6.3 : Réaliser une revue du protocole d'accord**

**Qui** : Direction + Utilisateur

**Quoi** : Les différentes parties font une revue du protocole d'accord. Ils soulignent les difficultés rencontrées dans l'exécution des tâches et trouvent des solutions pour y remédier.

Etape 7 : Réaliser / revoir le plan de communication et produire les supports de communication

**Responsable** : Direction

**Autres intervenants** : Agence de communication + Autres services

**Produit final** : Un plan et des supports de communication sont conçus et/ou revus

**ACTION 7.1 : Préparer le cahier des charges pour l'élaboration du plan de communication.**

**Qui** : Direction + autres services

**Quoi** : Préparer/ revoir la liste des messages cibles constitutifs du cahier des charges pour l'élaboration du plan de communication.

**ACTION 7.2 : Participer à la contractualisation d'une agence spécialisée dans la communication**

**Qui** : Direction

**Quoi** : Participer à la passation de marché pour contracter une société de communication.

**ACTION 7.3 : Valider le plan et les modèles de supports de communication**

**Qui** : Direction + autres services

**Quoi** : Le plan et les modèles de supports de communication sont présentés à la direction et aux différents services du Registre pour validation.

**ACTION 7.4 : Participer à la contractualisation d'une société pour la production des supports de communication.**

**Qui** : Direction,

**Quoi** : Participer à la passation de marché pour contractualiser une société en charge de la production des supports de communication.

**ACTION 7.5 : Réaliser une revue des supports de communication**

**Qui** : Direction

**Quoi** : L'équipe du registre social réalise une revue des supports de communication et propose des améliorations si le besoin est identifié.

# Chapitre 3–Planification

## 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 Base de données

**Autres intervenants** : Service 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 base 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 déterminé à 5 %).

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

**Qui** : Service base de données

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

## Chapitre 4 - Ciblage communautaire

---

**Objectif :** Partant du constat que la communauté est l'acteur qui connaît 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 le ciblage communautaire

**Etape 2 :** Préparer le terrain : Information, communication et planification des Assemblées générales par localité.

**Etape 3 :** Mettre à jour les informations dans le SIG et déployer les équipes sur le terrain pour la réalisation des AG.

**Etape 4 :** Tenir une assemblée générale par localité

**Etape 5 :** Etablir la liste des ménages pauvres de la localité (méthode 1)

**Alternative Etape 5 :** Etablir la liste des ménages pauvres de la localité (méthode 2)

**Etape 6 :** Enregistrer les ménages dans le SIG

**Etape 7 :** Sensibiliser sur le service de réclamation et enregistrer les réclamations.

**Etape 8 :** Faire le bilan des activités réalisées

### Outils et documents de référence :

- Cartes détaillées des communes
- Outils de communication (Brochure d'information sur le Registre
- Modèle de liste à compléter (répertoire des ménages)
- Mémo de l'animateur et annexes

## Etape 1 : Planifier la phase de ciblage communautaire

**Responsable** : Service Mobilisation Sociale

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

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

### **ACTION 1.1 : Réaliser un chronogramme d'activité pour la Moughataa ciblée.**

**Qui** : Service Mobilisation Sociale

**Quoi** : Pour la Moughataa ciblée, 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 : Partager le chronogramme d'activité et les TDR s'y rapportant.**

**Qui** : Direction

**Quoi** : Partager le chronogramme d'activité et les TDR s'y rapportant avec l'équipe fiduciaire pour enclencher la mobilisation des moyens et des ressources.

### **ACTION 1.3 : Déployer une première équipe sur le terrain**

**Qui** : Direction

**Quoi** : Une première équipe (restreinte et composé d'au moins d'un responsable du service de mobilisation sociale et de quelques animateurs) est déployée sur le terrain pour préparer le terrain, informer, communiquer et planifier les assemblées générales par localité.

## Etape 2 : Préparer le terrain : Information, communication et planification des assemblées générales par localité.

**Responsable** : Service 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 panifiées

**Support** : Supports de communication

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

**Qui** : Service Mobilisation Sociale

**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 tous les canaux et outils de sensibilisation.

### **ACTION 2.2 : Tenir des réunions avec les autorités administratives**

**Qui** : Service Mobilisation Sociale

**Quoi** : Le Wali et le Hakem 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 2.3 : Tenir des réunions avec les élus locaux (maires)**

**Qui** : Service Mobilisation Sociale

**Quoi** : Informer les maires de chaque commune du lancement des activités de ciblage communautaire et expliquer les objectifs et la finalité du Registre et la méthodologie de

ciblage. Répertoire l'ensemble des localités pour une commune et pré-identifier des personnes ressources pour organiser les assemblées générales.

#### **ACTION 2.4 : Actualiser le quota si de nouvelles localités se sont créées**

**Qui** : Service Mobilisation Sociale

**Quoi** : Si l'équipe constate, soit visuellement soit en discutant avec les autorités, que des localités ne sont pas prises en compte dans le RGPH ou que des localités n'existent pas ou plus, le responsable du service mobilisation sociale ajoute ou supprime les localités de la liste initiale fournies par l'ONS et ajuste l'estimation du nombre de ménage à identifier en conséquence. Plus précisément, quatre cas de figures peuvent se produire :

1. **Nouvelle localité identifiée** : appliquer le taux 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. **Regroupement 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. **Localité qui disparaît** : 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 2.5 : Définir le lieu et l'heure des assemblées générales**

**Qui** : Service Mobilisation Sociale

**Quoi** : Pour chaque localité, l'équipe se concerte avec des personnes clés identifiées au préalable pour :

- 1/ Expliquer l'objet de la mission et ce qui est attendu
- 2/ Définir le lieu et l'heure de la tenue de l'assemblée générale.
- 3/ Préétablir une liste de la totalité des ménages par localité

Etape 3 : Mettre à jour les informations dans le SIG et déployer les équipes sur le terrain pour la réalisation des AG.

**Responsable** : Service Mobilisation Sociale

**Autres intervenants** : Service informatique

**Produit final** : le SIG est mis à jour et les équipes sont déployées

**Support** : SIG

#### **ACTION 3.1 : Transmettre les nouvelles données dans le SIG du Registre social**

**Qui** : Service mobilisation sociale

**Quoi** : Les nouvelles localités identifiées et les nouvelles estimations du nombre de ménage à identifier par localité sont transmises dans le SIG.

#### **ACTION 3.2 : Réaliser un nouveau chronogramme d'activité.**

**Qui** : Service Mobilisation Sociale

**Quoi** : Planifier les AG et programmer la répartition des équipes d'animateurs dans le temps et dans l'espace.

### **ACTION 3.3 : Déployer les équipes sur le terrain**

**Qui** : Direction

**Quoi** : L'équipe d'animateur est déployée sur le terrain.

## Etape 4 : Tenir une assemblée générale par localité

**Responsable** : Service 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 et code d'intégrité du comité de sages

### **ACTION 4.1 : Lire la liste des ménages et établir la liste de présence**

**Qui** : Equipe d'animateurs sociaux

**Quoi** : L'équipe d'animateurs lit la liste 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 après une seconde convocation le quorum des 70% n'est pas atteint on procède à l'approche des deux comités)

### **ACTION 4.2 : Expliquer les objectifs et la méthodologie du Registre**

**Qui** : Equipe d'animateurs sociaux

**Quoi** : L'équipe explique les objectifs et la méthodologie du Registre aux personnes présentes à l'assemblée générale. Ils répondent aux questions formulées par la population. L'animateur de la séance informe l'assemblée générale du quota qui 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'équipe sensibilise et communique sur le service de réclamations, et informe de l'existence du numéro vert. (Dans le cadre de cette explication, mettre en exergue l'importance de ce registre dans la stratégie Nationale de lutte contre la pauvreté).

### **ACTION 4.3 : Faire désigner 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 (trancher les cas litigieux et garantir ~~(s'assurer de l'inscription des ménages réellement pauvres)~~ que la liste des ménages élaborée inclue les ménages les plus pauvres et n'inclue pas de ménages nantis, en plus de la remontée de l'information liés aux ménages enregistrés dans la base de données du Registre Social à posteriori). L'animateur lit le code d'intégrité et demande à l'assemblée générale de désigner les personnes les plus appropriées pour ce rôle. Ce comité doit inclure au minimum 3 personnes dont au moins une femme de préférence.

**ACTION 4.4 : 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, NNI et n° de téléphone des membres du comité de sages de chaque localité et enregistrer et transmettre les données dans le SIG

**ACTION4.5 : Discussion sur le profil de pauvreté**

**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 apparaître 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 (autrement appelés critères) sont par la suite enregistrées dans le SIG du Registre social.

**Etape 5 : Etablir la liste des ménages pauvres de la localité (méthode 1)**

**Responsable :** Equipe d'animateurs sociaux

**Autres intervenants :** Population

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

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

**ACTION 5.1 : Etablir la liste des ménages pauvres**

**Qui :** Equipe d'animateurs sociaux

**Quoi :** L'animateur rappelle à l'assemblée générale le quota qui a été (attribué à la localité) défini pour la localité. Il demande ensuite à l'assemblée de désigner les ménages le plus pauvres .L'animateur peut s'appuyer sur le profil et les caractéristiques de pauvreté définis précédemment pour vérifier la pauvreté des ménages proposés.

Il demande à l'assemblée de désigner le ménage le plus pauvre du village, puis le suivant et ainsi de suite jusqu'à atteindre le quota attribué. 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 5.2 : 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 apparaîtra, 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'Etape5 : 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 5.1 : Constituer deux comités de ciblage**

**Qui** : animateurs sociaux

**Quoi** : L'animateur explique le rôle des comités de ciblage (sélection des ménages les plus pauvres). L'assemblée générale constitue 2 comités de ciblage 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 ciblage.

### **ACTION Alternative 5.2 : Etablir la liste des ménages pauvres**

**Qui** : Comités de ciblage+ animateurs

**Quoi** : Chaque comité est animé par un animateur et dans des lieux séparés. Ce dernier demande au comité dont il a la charge de désigner les ménages les plus pauvres. L'animateur peut 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, puis le suivant et ainsi de suite jusqu'à atteindre le quota défini pour la localité.

### **ACTION Alternative 5.3 : 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 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. A la fin du processus, les membres du comité des sages signent la liste.

### **ACTION Alternative 5.4 : 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 6 : Enregistrer les ménages dans le SIG

**Responsable :** animateurs sociaux

**Autres intervenants :-**

**Produit final :** Le processus est entériné et les ménages sont enregistrés dans le SIG

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

### **ACTION 6.1 : 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 apparaître les points critiques, les arbitrages effectués et transmet le document dans le SIG du RS.

### **ACTION 6.2 : Mettre les informations des ménages retenus sur les listes sous format électronique (répertoire des ménages)**

**Qui :** Equipe d'animateurs sociaux

**Quoi :** Saisir sur tablette (sur le terrain) le nom, le prénom de la mère des Chefs des ménages, le nombre des membres des ménages, téléphone et NNI (si disponible) des chefs de ménages retenus sur les listes et transmettre les Données dans le SIG du RS

## Etape 7 : Sensibiliser sur le service de réclamation et enregistrer les réclamations.

**Responsable :** animateurs sociaux

**Autres intervenants :-**

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

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

### **ACTION 7.1 : Répondre aux questions**

**Qui :** animateurs sociaux

**Quoi :** Les animateurs répondent (au cours des réunions et entretiens) à chacune des réunions et entretiens aux 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 ou révèlent un problème plus large. Il est laissé à l'appréciation des animateurs (l'enregistrement de ces questions) d'enregistrer ces questions. Dans ce cas, le formulaire de réclamation électronique est utilisé.

### **ACTION 7.2 : Enregistrer les réclamations**

**Qui :** animateurs sociaux

Les animateurs rappellent à chacune des AG et réunions, entretiens à leurs interlocuteurs les mécanismes de réclamations : 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 8 : Faire le bilan des activités réalisées

**Responsable** : Service mobilisation sociale

**Autres intervenants** :-

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

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

### **ACTION 8.1 : 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 8.2 : Transmettre le rapport**

**Qui** : Responsable du service mobilisation sociale

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

### **ACTION 8.3 : 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.

# Chapitre 5 -Collecte et analyse des données

**Objectif :** La collecte et l'analyse des données vise l'ensemble des ménages identifiés par la population de chaque localité et dont la liste est entérinée par le comité de sages. Ce processus a pour triple objectif : (i) De collecter les données 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.

## **Etapas :**

**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 collecte de données et 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 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 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 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 collecte de données

**Quoi** : Réaliser l'affectation des équipes du terrain aux zones concernées : 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 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 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. Le chef d'équipe lorsqu'il contrôle les questionnaires, attribue un numéro temporaire au ménage ne possédant pas NNI.

**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 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 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 activités 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 activités 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 collecte de données

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

**Support** : Base de données du registre

### **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'identification 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. Le Directeur du Registre Social informe sa hiérarchie à travers un rapport mentionnant le pourcentage des ménages non éligibles au Registre Social et la décision prise pour la vérification de statuts de ces ménages.

**ACTION 6.3 : Informer les partenaires de la décision prise**

**Qui** : Direction du Registre Social

**Quoi** : Les partenaires du Registre Social sont informés de la décision prise le cas échéant.

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

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

**Autres intervenants** : Service de Gestion de Bases de Données et Enquêtes + ECD

**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 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** : Services 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** : Services 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 6

## Gestion du service d'information et de réclamation

---

**Objectif :** la gestion des 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 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 Réclamations. Le traitement des réclamations en revanche est réalisé selon des modalités et des fréquences différentes.

**Mécanismes :**

**Avant-propos :** Eléments de définition / catégorisation des réclamations

**Mécanisme 1 :** Enregistrement

**Mécanisme 2 :** Traitement des informations 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

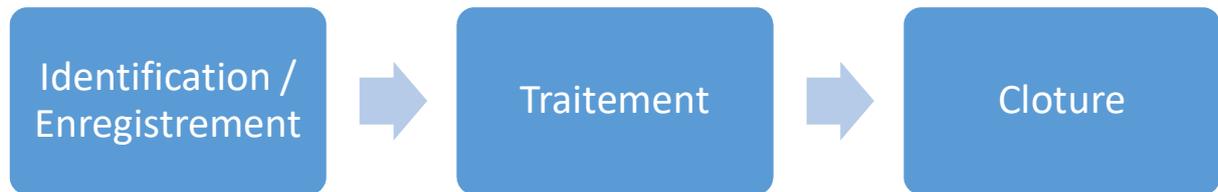
## Avant-propos : Eléments de définition / catégorisation des réclamations / processus général

Les 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 apparaît 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 de réclamations pouvant se produire afin que l'examen de ces dernières soit effectué de manière rigoureuse et transparente.

Les 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 générale Quota 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 sages Dénonciation 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.	Corrections ne demandant pas d'éléments de preuves.
		Correction demandant des éléments de preuves.
6	Demande concernant les acteurs impliqués dans la mise en œuvre du Registre (Equipe du registre, ONS)	Demande concernant les acteurs du Registre.

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



### Mécanisme 1 : Enregistrement

**Responsable** : Service réclamation

**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 1030) 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 3<sup>ème</sup> 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 informations et des réclamations

**Responsable** : Service réclamation

**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 Réclamations.**

**Qui** : Service réclamation

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

### **ACTION 2.2 : Informer la Direction**

**Qui** : Service réclamation

**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 réclamations /diligenter une enquête**

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

**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. Par contre, si un grands 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 réclamation

**Quoi** : L'ensemble des 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. Suite à la clôture la base de données du Registre est mise à jour.

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

**Responsable** : Service réclamation

**Autres intervenants** : -

**Produit final** : Rapports rédigés et transmis

#### **ACTION 3.1 : Rédiger un rapport d'activité trimestriel**

**Qui** : Service réclamation

**Quoi** : Réaliser un bilan trimestriel des 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 réclamations portant sur une contestation des listes, % de réclamations concernant les membres de l'équipe. Rédiger un rapport sur les activités passées et reprenant les éléments d'analyse.

#### **ACTION 3.2 : Transmettre le rapport**

**Qui** : Service réclamation

**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...	<b>Quoi</b> : Donner une réponse à une ou des questions <b>Quand</b> : 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 générale Quota jugé insuffisant liée à un changement dans les localités (suppression, regroupement...)	<b>Quoi</b> : Traiter comme une demande d'information, c'est-à-dire que les quotas ne sont pas flexibles. (Expliquer la méthodologie du Registre) <b>Quand</b> : 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.	<b>Quoi</b> : <del>Traiter comme une demande d'information</del> ou <b>Diligenter un enquête</b>
4	Demande de modifications des listes des ménages pauvres établies en AG.	Demande pendant l'AG	<b>Sans objet</b> ; 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	<b>Quoi</b> : Enquêter et appliquer la grille d'analyse <b>Quand</b> : 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.	<b>Quoi</b> : Traiter comme une demande d'information, c'est-à-dire, dire expliquer que la phase de traitement de ce type de demande est terminée. <b>Quand</b> : En permanence en fonction des ouvertures de bureau via le n° vert.
5	Demande de mise à jour des données enregistrées sur les ménages.	Corrections ne demandant pas d'éléments de preuves	<b>Quoi</b> : Procéder aux modifications <b>Quand</b> : En permanence en fonction des ouvertures de bureau via le n° vert + via les partenaires de manière ponctuelle.
		Correction demandant des éléments de preuves	<b>Quoi</b> : <b>Réunir les éléments de preuves</b> <b>Quand</b> : Les demandes se font de manière permanente. Le recueil <b>des éléments de preuves</b> se fait de manière ponctuelle.
6	Demande concernant les acteurs impliqués dans la mise en œuvre du Registre (Equipe du registre, ONS)	<b>Demande concernant les acteurs du Registre.</b>	<b>Quoi</b> : Informer le directeur de manière qui décide de diligenter une enquête. <b>Quand</b> : En permanence en fonction des ouvertures de bureau via le n° vert.

## Qui fait quoi dans les mécanismes de réclamation

Qui	Quoi
<b>Animateur social</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Répond aux demandes d'information</li> <li>- Enregistre les demandes d'information ayant un caractère répétitif</li> <li>- Réceptionne les formulaires des réclamations auprès des ménages</li> <li>- Peut être sollicité pour le traitement d'une réclamation (enquête)</li> </ul>
<b>Service réclamations</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Répond aux demandes d'informations</li> <li>- Enregistre toutes les demandes d'information et les réclamations</li> <li>- Transmet dans le SIG toutes les demandes d'informations et les réclamations enregistrées</li> <li>- Fait un point mensuel avec le Direction sur l'état des réclamations</li> <li>- Vérifie dans le SIG si les animateurs ont transmis des réclamations</li> <li>- Assure un suivi des traitements des réclamations</li> <li>- Assure la clôture des dossiers de réclamations</li> <li>- Assure un bilan périodique des demandes d'information / réclamation</li> </ul>
<b>Equipe technique du Registre</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Réalise des enquêtes</li> <li>- Tient informé le service réclamation du traitement des réclamations</li> <li>- Rédige un rapport d'enquête</li> <li>- Transmet le rapport à la Direction</li> </ul>
<b>Direction</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diligente des enquêtes</li> <li>- <b>Participe à l'arbitrage / décision</b></li> <li>- Tient informé le service réclamation des décisions prises.</li> <li>- Garantit le bon fonctionnement du service</li> </ul>

---

# Chapitre 7 - 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 enregistrés.

**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 notamment des Programmes Sociaux, et du traitement des réclamations.

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

**Mécanismes :**

**Mécanisme 1 :** Mise à jour continue du Registre / Correction des données enregistrées sur les ménages

**Mécanisme 2 :** Mise à jour partielle du Registre liée aux informations fournies par d'autres acteurs du secteur

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

**Outils et documents de référence :**

- Manuel du registre et outils connexes
- Guide du service de réclamation

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

Il existe trois types de mise à jour du Registre :

- (i) **Mise à jour continue du Registre liée aux informations et aux décisions prises émanant des mécanismes de réclamation.** Cela peut être une demande individuelle d'un chef de ménage souhaitant modifier des données le concernant notamment sur son état civil. Cela peut également concerner l'exclusion et/ou l'inclusion de certains ménages suite aux décisions prises au cours du traitement des réclamations.
- (ii) **Mise à jour partielle du Registre liée aux informations fournies par d'autres acteurs du secteur.** Cela peut concerner la mise à jour des nouveaux numéros d'identité attribués par l'ANRPTS ou la mise à jour des données sur les ménages liées aux informations émanant des Programmes Sociaux.
- (iii) **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 voir la sortie de ménages du Registre

### Mécanisme 1 : Mise à jour continue du Registre / Correction ou actualisation des données enregistrées sur les ménages

**Responsable :** Direction

**Produit final :** Actualisation des données d'état civil sur un ou plusieurs ménages.

**Quoi :** Ce processus ~~est~~ peut concerner une demande d'un ménage qui souhaite signaler un changement d'état civil (naissance, décès, mariages, divorce, etc.). La demande du ménage peut également être relative à un désir de ne pas voir des informations personnelles le concernant être enregistrées. Dans ces cas, la demande de modification est enregistrée via les outils d'identification et d'enregistrement des réclamations décrit au chapitre traitant des mécanismes de traitement des réclamations.

**Quand :** De manière continue pour les changements d'état civil. Mais les réclamations portant sur les changements d'état civil peuvent nécessiter la demande de justificatifs. Aussi, il est recommandé de regrouper les cas de demande de changements et les traiter en une seule fois (une campagne par an et par Moughataa par exemple). Il peut être nécessaire de prévoir une campagne de communication au préalable.

### Mécanisme 2 : Mise à jour partielle du Registre liée aux informations fournies par les acteurs du secteur

**Responsable :** Direction

**Produit final :** Actualisation des données sur les ménages

**Quoi :** Ce processus est directement lié aux informations fournies par les autres acteurs du secteur dont les programmes sociaux. Ces acteurs fournissent des informations susceptibles de modifier la base de données du Registre : nouveaux numéros d'identités, état civil, etc.).

**Quand :** De manière continue ou ponctuelle pour les changements qui requièrent une vérification sur place. Pour simplifier la mise en œuvre, il est recommandé de lier ce mécanisme au mécanisme 2 et donc de réaliser qu'une seule campagne de mise à jour annuelle.

## Mécanisme 3 : Mise à jour intégrale du Registre

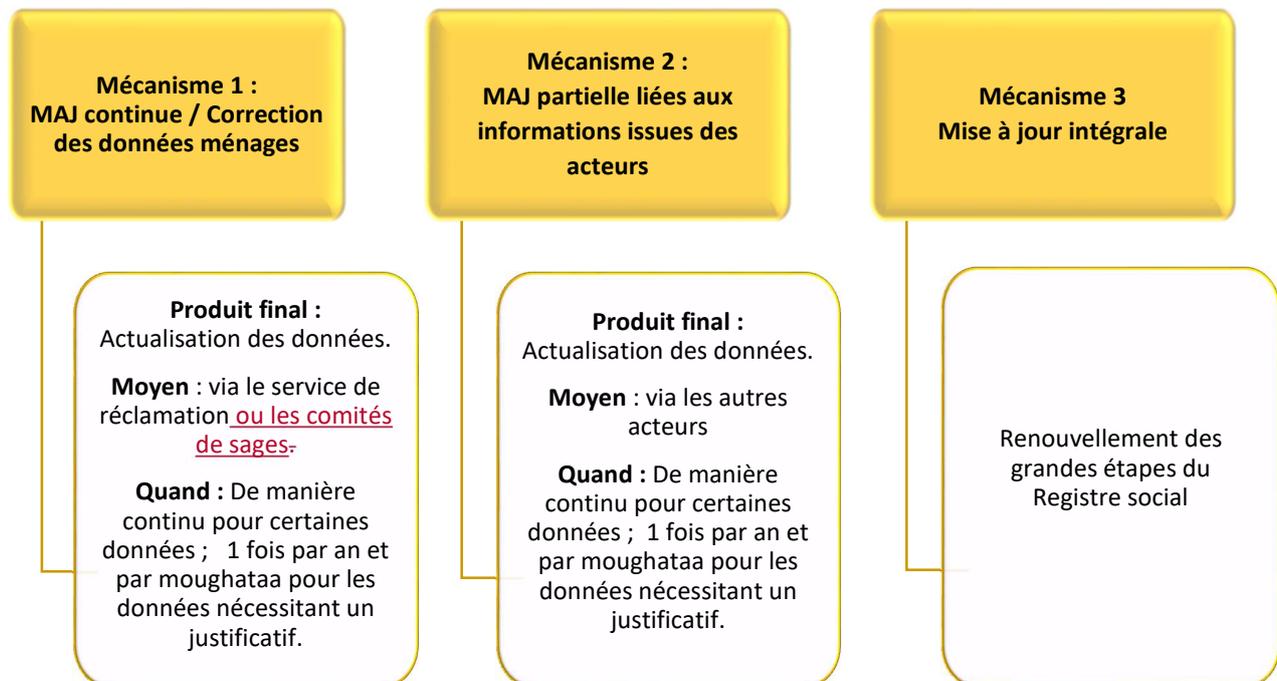
**Responsable :** Direction

**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.

### Mécanismes de mise à jour :



<u>N°</u>	<u>Type de MAJ</u>	<u>Variable</u>	<u>Besoins de vérification</u>	<u>Procédure</u>
<u>1</u>	<u>Identification du ménage</u>	<u>Nom du chef de ménage, Numéro de téléphone du Chef de ménage, Adresse : Localité, commune, moughataa, Willaya.</u>	<u>Oui</u>	<u>Modifications à effectuer de manière continue. Téléphoner à des personnes ressources pour vérifier.</u>
<u>2</u>	<u>Modifications de l'identification des membres du ménage</u>	<u>Prénom, âge, sexe, NNI</u>	<u>Non</u>	<u>Modifications à effectuer de manière continue</u>
<u>3</u>	<u>Modification de la condition particulière d'un membre du ménage</u>	<u>Invalidité ou Handicap</u>	<u>Oui</u>	<u>Modifications à effectuer après enquêtes.</u>
<u>4</u>	<u>Modifications dans la composition du ménage</u>	<u>Nombre de membres dans le ménage : Naissances / Décès</u>	<u>Oui</u>	<u>Modifications à effectuer après enquêtes.</u>

## Mécanismes de MAJ décrits dans le manuel opérationnel

Mécanisme 1 :  
MAJ continue / Correction  
des données ménages

**Produit final** : Actualisation  
des données.

**Moyen** : via le service de  
réclamation.

**Quand** : De manière continu  
pour certaines données ; 1  
fois par an et par moughataa  
pour les données nécessitant  
un justificatif.

Mécanisme 2 :  
MAJ partielle liées aux  
informations issues des acteurs

**Produit final** : Actualisation  
des données.

**Moyen** : via les autres acteurs

**Quand** : De manière continu  
pour certaines données ; 1  
fois par an et par moughataa  
pour les données nécessitant  
un justificatif.

Mécanisme 3  
Mise à jour intégrale

Renouvellement des grandes  
étapes du Registre social

Mécanisme 1 = Mécanisme 2 ; La seule différence tient au canal de remontée de l'information.

Type de données ménages modifiables

## Principales questions à discuter

**A**  
Quel produit final  
A quoi sert la MAJ ?

3 MAJ  
envisageables :

**1 / MAJ des  
données  
ménages.**

2/ MAJ des  
ménages :  
inclusion

3/ MAJ des  
ménages :  
exclusion

**B**  
Quels canaux de  
remontée de  
l'information ?

Possibilités :

1/ Le n° vert du  
service d'information  
& réclamation.

2/ Les partenaires  
utilisateurs du RS.

3/ Les équipes du RS  
(campagne de MAJ)

4/ Acteurs locaux /  
points focaux  
(autorités, comités  
des sages...)

**C**  
Comment  
traiter ?

Modification sur  
une base  
déclarative

Et/ou

Modification sur  
la base d'une  
vérification.

**D**  
Quand ? et  
Qui ?

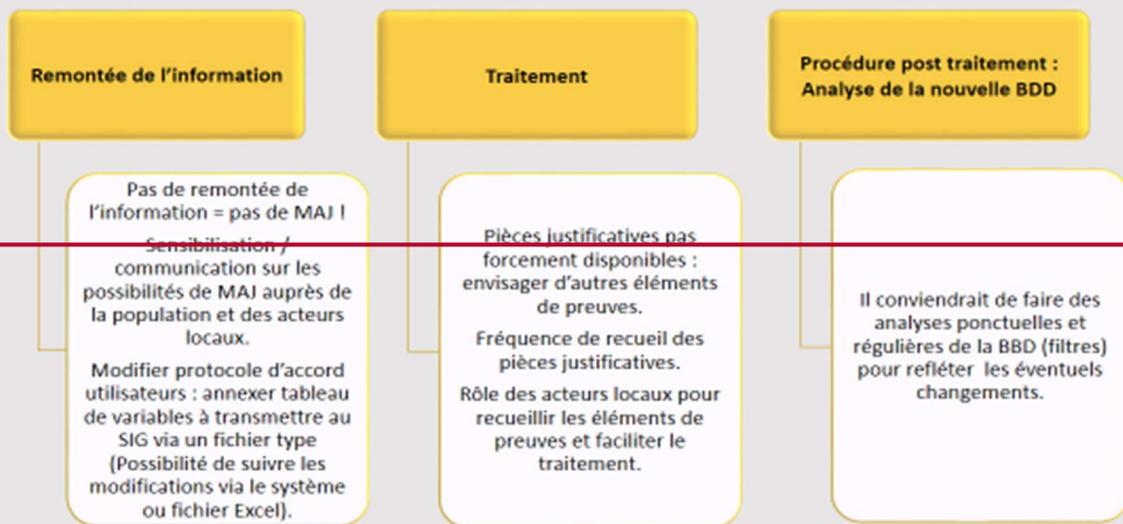
De manière  
continue.

Et/ou

De manière  
ponctuelle  
(Fréquence ?)

### *Type de données ménages modifiables*

N°	Type de MAJ	Variable	Besoins de vérification	Procédure
1	Modifications de l'identification des membres du ménage	Prénom, âge, sexe, NNI Numéro de téléphone du Chef de ménage Relation avec le chef de ménage.	Non	Modifications à effectuer de manière continue
2	Correction nom et lieu de résidence	Nom, correction de l'adresse : nom de la localité, commune, moughataa, Willaya, milieu de résidence, adresse),	Oui	Modifications à effectuer de manière continue.  Téléphoner à des personnes ressources pour vérifier.
3	Modification de la condition particulière d'un membre du ménage	Invalidité ou Handicap	Oui	Modifications à effectuer après enquêtes.
4	Modifications dans la composition du ménage	Nombre de membres dans le ménage : Naissances / Décès	Oui	Modifications à effectuer après enquêtes.



~~Mécanisme 2 : Mise à jour partielle du Registre liée aux informations fournies par les acteurs du secteur~~

~~**Responsable :** Direction~~

~~**Produit final :** Actualisation des données sur les ménages~~

~~**Quoi :** Ce processus est directement lié aux informations fournies par les autres acteurs du secteur dont les programmes sociaux. Ces acteurs fournissent des informations susceptibles de modifier la base de données du Registre : nouveaux numéros d'identités, état civil, etc.)~~

~~**Quand :** De manière continue ou ponctuelle pour les changements qui requièrent une vérification sur place. Pour simplifier la mise en œuvre, il est recommandé de lier ce mécanisme au mécanisme 2 et donc de réaliser qu'une seule campagne de mise à jour annuelle.~~

~~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.

## Annexe I : Checklist de l'animateur

République Islamique de Mauritanie  
Ministère de l'Economie et des Finances  
Direction du Registre Social



### 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 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 :

##### **Etape 1 : Tenir une assemblée générale par localité**



- **Tache 1**: Lire la liste des ménages et établir la liste de présence (s'assurer qu'au moins un 70% des ménages de la localité ou quartier sont représentés)
- **Tache 2** : Expliquer les objectifs et la méthodologie du Registre :
  - informer du quota qui a été attribué à la localité.
  - Sensibilisation et communication de l'existence du numéro vert et le service de réclamation.
- **Tache 3** : Faire désigner par la population les membres du comité de sages :
- **Tache 4** : Saisir les informations sur les membres du comité des sages sous format électronique et le transmettre dans le SIG
- **Tache 5** : Discussion sur les caractéristiques d'un ménage pauvre dans la localité :
  - L'animateur synthétise les caractéristiques principales des profils de pauvreté qui se sont dégagées durant la discussion.
  - Enregistrement des caractéristiques dans le SIG du Registre Social.

## Etape 2 : Etablir la liste des ménages pauvres de la localité

### Méthode 1 :

#### Tache 6 : Etablir la liste des ménages pauvres de la localité

- Liste de ménages pauvres établies par l'Assemblée général.
- Trancher les cas litigieux et faire valider la liste par l'assemblée villageoise

Si la  
méthod  
e 1  
échoue

### Méthode 2

#### Tache 6 Bis : Constituer deux comités de ciblage : si la méthode 1 échoue ou si elle est jugée plus pertinente selon le contexte.

- L'animateur explique le rôle des comités de ciblage (sélection des ménages les plus pauvres)
- L'assemblée générale constitue 2 comités de ciblage indépendants (en plus du comité des sages déjà désigné).
- Chaque comité de ciblage est animé par un animateur et les deux comités réunies dans des lieux séparés.
- Les 2 listes de ménages pauvres établies par les comités sont réunies et comparées.
- 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 pour définir qui sont les plus pauvres d'entre eux
- Si aucun consensus ne se dégage, l'animateur demande alors au comité des sages de trancher.
- Validation des listes par l'AG
- A la fin du processus, les membres du comité des sages signent la liste

## Etape 3 : Entériner les listes des ménages pauvres et Enregistrer les ménages dans le SIG

- **Tache 7** : Compléter la grille de suivi de ciblage communautaire.
- **Tache 8** : Mettre les informations des ménages retenus sur les listes sous format électronique (répertoire des ménages)
- **Tache 9** : Répondre aux questions concernant le Registre social
- **Tache 10** : Enregistrer les réclamations
  - Appart les contestations du quota et demande d'information clôturées par les animateurs pendant l'AG
  - les autres types de réclamation sont envoyés au chargé des réclamations pour le suivi et traitement.
- **Tache 11** : Enregistrer les ménages dans le SIG

## Annexe II : Code d'intégrité des comités de sages

REPUBLIQUE ISLAMIQUE DE MAURITANIE  
 MINISTERE DE L'ECONOMIE ET DES FINANCES  
 DIRECTION DU REGISTRE SOCIAL

### CODE D'INTEGRITE DES COMITES DE SAGES

<b>WILAYA :</b> .....	<b>MOUGHATAA :</b> .....	<b>COMMUNE :</b> .....
<b>LOCALITE/ QUARTIER :</b> .....		

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 :

N°	Nom	Genre	Numéro d'Identification	Adresse/ Tél	Signature

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 IV : Formulaire de réclamation / Registre Social

Information sur l'enregistrement			
<b>1</b>	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
Information sur le plaignant			
<b>2</b>	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 :	
Type et nature de la demande / réclamation (cocher et détailler)			
<b>3</b>	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	
Etat de traitement ( <b>cocher</b> )	-En cours <input type="radio"/> Clôturée <input type="radio"/> En retard <input type="radio"/>
Date de clôture	

## Annexe V : Grille de suivi du ciblage communautaire

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