



République Tunisienne
Ministère des Affaires Sociales

**Transfert Monétaire Permanent
dans le cadre du Programme « Amen Social »**

Audit Social Ex-post

Version 03
11 Août 2021



WORLD BANK GROUP
Social Protection & Jobs

Table des matières

Introduction.....	3
Contexte	3
Objectif de l’audit social.....	3
Méthodologie.....	3
1. Evaluation du respect des dispositions légales et institutionnelles prévues par la loi organique n°2019-10 portant création du programme « Amen Social ».....	4
1.1 Rappel du Principe.....	4
1.2 Démarche	4
1.3 Constat de l’audit	4
1.4 Relevé des écarts.....	5
2. Evaluation de l’inscription dans la base de « Amen Social » de la population éligible.....	6
2.1 Rappel du Principe.....	6
2.2 Démarche	6
2.3 Constat de l’audit	7
2.4 Relevé des écarts.....	7
3. Evaluation de l’éligibilité des personnes bénéficiant du programme de transfert permanent.....	8
3.1 Rappel du Principe.....	8
3.2 Démarche	8
3.3 Constat de l’audit	8
3.4 Relevé des écarts.....	9
4. Evaluation de l’actualisation du registre des bénéficiaires du transfert monétaire permanent et de la base de données Amen	10
4.1 Rappel du Principe.....	10
4.2 Démarche	10
4.3 Constat de l’audit	10
5. Evaluation de l’approche genre dans l’octroi des Transferts Monétaires Permanents :.....	14
5.1 Rappel du Principe.....	14
5.2 Démarche	14
5.3 Constat de l’audit	14
5.4 Relevé des écarts.....	15
6. Evaluation de la réception effective des transferts monétaires	15
6.1 Rappel du Principe.....	15
6.2 Démarche	16
6.3 Constat de l’audit	16
6.4 Relevé des écarts.....	17

7. Evaluation du mécanisme de gestion des plaintes	17
7.1 Rappel du Principe.....	17
7.2 Démarche	18
7.3 Constat de l’audit	18
7.4 Relevé des écarts.....	21
8. Evaluation de l’accès à l’information des bénéficiaires du transfert monétaire permanent	22
8.1 Rappel du Principe.....	22
8.2 Démarche	22
8.3 Constat de l’audit	22
8.4 Relevé des écarts.....	23
9. Résumé des écarts, risques et principales recommandations	24
Bibliographie	28
Banque Mondiale, Carte de la Pauvreté en Tunisie, 2020.	28
Annexe 1 : Actualisation du registre des bénéficiaires 2020-2021	29
ANNEXE 2 : Nombre de bénéficiaires par type de transfert sur la période mars 2020-février 2021 ...	30
Annexe 3 : Répartition des plaintes par type	31
Annexe 3 : Stratégie et actions de communication mises en œuvre par le MAS	32
Annexe 4 : Résultats de l’enquête auprès des travailleurs sociaux	37
Annexe 5 : Résultats de l’enquête auprès des bénéficiaires.....	41
Tableau 1 : Avancement dans la mise en place des dispositions réglementaires et institutionnelles ...	5
Tableau 2 : Les types d’écarts identifiés dans la base des données	7
Tableau 3 : Evolution par Gouvernorat du nombre de bénéficiaires du transfert permanent sur la période mars 2020-mars 2021	12
Tableau 4 : Nombre d’enquêtes réalisées par Gouvernorat.....	13
Tableau 5 : répartition des bénéficiaires par genre	14
Tableau 6 : répartition par classe d’âge et par genre des bénéficiaires des TMP.....	15
Tableau 7 : modalité de paiement digital.....	16
Tableau 8 : Répartition par Gouvernorat des plaintes transférées et celles ayant reçu une réponse .	20
Figure 1 : évolution du nombre des bénéficiaires du TMP	11

Introduction

Contexte

Le Projet de la protection sociale d'appui à la réponse d'urgence à la COVID-19 financé par la Banque Mondiale a pour but d'atténuer les impacts négatifs de la crise de la COVID-19 en octroyant une aide monétaire aux ménages pauvres et vulnérables touchés par la pandémie et de contribuer au développement du système de la protection sociale en Tunisie.

Dans ce cadre, la Banque Mondiale appuiera, le Gouvernement de la Tunisie, avec notamment un co-financement direct des transferts monétaires permanents octroyés dans le cadre du programme « AMEN social » afin d'atténuer l'impact de la crise de la COVID-19 sur les ménages pauvres et d'assurer sa continuité.

Objectif de l'audit social

Cet audit social ex-post est une exigence du cadre environnemental et social (ESF) de la Banque mondiale. Plus précisément, il est une exigence de la NES1, qui définit les responsabilités des gouvernements en matière d'évaluation, de gestion et de suivi des risques et impacts environnementaux et sociaux associés à chaque étape d'un projet soutenu par la Banque Mondiale à travers le financement de projets d'investissement, afin d'atteindre des résultats environnementaux et sociaux conformes aux NES.

L'objectif de l'audit est d'évaluer les risques et impacts sociaux du projet de transfert monétaire permanent de proposer des mesures d'atténuation. En raison des restrictions de mouvement imposées par COVID 19, l'audit est basé sur un examen documentaire rapide des sources primaires et secondaires ainsi que sur des échantillons d'entretiens avec les bénéficiaires du projet et les travailleurs sociaux.

Le présent audit social porte sur l'évaluation du processus de transfert monétaire permanent aux ménages pauvres inscrits au programme AMEN social afin de vérifier sa transparence, efficacité et conformité avec la réglementation tunisienne et les principes de bonne gouvernance ainsi que le cadre environnemental et social de la Banque Mondiale. Il focalise particulièrement sur les principes d'éligibilité, d'effectivité, d'inclusion, de communication et de prise en considération des attentes et plaintes des bénéficiaires. Ainsi, les questions qui seront traitées dans ce rapport sont les suivantes :

1. Les dispositions légales et institutionnelles prévues par la nouvelle Loi organique n°2019-10 portant création du programme « Amen Social » sont-elles mises en vigueur et respectées ?
2. Est-ce que tous les bénéficiaires éligibles sont inscrits dans la base de données du Programme « Amen Social » ?
3. Est-ce que tous les bénéficiaires du transfert sont éligibles ?
4. Est-ce que la base des données est fiable ?
5. Comment cette base est actualisée ?
6. Qu'en est-il de la réception effective des transferts par les bénéficiaires ?
7. Est-ce que le mécanisme de gestion des plaintes est adapté ?
8. Est-ce que tous les bénéficiaires ont accédé à l'information ?

Méthodologie

La réponse à chacune des questions sus mentionnées s'articulera autour de 4 étapes :

- Rappel du principe
- Démarche utilisée : comment les données ont été collectées

- Constat de l'audit
- Relevé des écarts

Les résultats de l'audit sont enrichis par deux enquêtes de terrain : auprès d'un échantillon non représentatif de bénéficiaires (42 bénéficiaires) et auprès de 12 de travailleurs sociaux. Les résultats de ces enquêtes sont présentés et analysés en annexe.

Par ailleurs, l'audit a eu accès aux documents primaires à l'instar du document d'évaluation du projet de soutien aux interventions d'urgence en matière de protection sociale, des documents et rapports administratifs du Programme « Amen Social » (comprenant notamment les données statistiques actualisées) et des différents textes réglementaires en relation avec le programme. Aussi, l'équipe « Amen Social », lors des différents entretiens, a mis à la disposition de l'audit toutes les informations nécessaires et demandées. Ainsi, l'audit n'a pas eu de problème particulier, en matière d'accès à l'information, qui pourraient impacter ses résultats.

1. Evaluation du respect des dispositions légales et institutionnelles prévues par la loi organique n°2019-10 portant création du programme « Amen Social »

1.1 Rappel du Principe

La loi organique n°2019-10 portant création du programme « Amen Social », prévoit la mise en place des dispositions légales (textes réglementaires) qui permettent, notamment, la définition (selon un modèle de scoring et des critères d'éligibilité) de la population pauvre éligible au transfert monétaire permanent, ainsi que le mode de calcul et le montant du dit transfert. Cette Loi prévoit aussi la création de structures en charge de la supervision et de la gestion du programme « Amen Social ».

1.2 Démarche

- Les entretiens menés avec les équipes du Ministère des Affaires Sociales qui sont en charge de la gestion du programme « Amen social ».

- La collecte des textes réglementaires

1.3 Constat de l'audit

Près de 15 mois après la promulgation de la loi organique du programme « Amen Social », des textes réglementaires ont été publiés afin de permettre le développement d'un cadre juridique pour le transfert monétaire permanent ainsi que pour l'appui financier occasionnel. Il s'agit, certes, d'une période relativement longue qui a engendré des retards dans l'avancement de la mise en œuvre des nouvelles procédures du programme « Amen Social ». Néanmoins, ce retard peut être expliqué par la nature des événements qu'a connus le pays durant l'année 2019 (décès du président de la république, élections législatives et présidentielles) ainsi qu'au début de l'année 2020 (retard dans la formation du gouvernement).

Ceci étant, le MAS a développé durant cette période des outils techniques pour avancer dans la mise en œuvre du programme, à l'instar de la finalisation et de l'actualisation de la base de données Amen, à l'amélioration du système d'information, de la révision du registre des bénéficiaires des Transferts Monétaires Permanents, de l'exploitation de la base de données dans la gestion de plusieurs prestations octroyées par le programme Amen et le développement d'une nouvelle formule de ciblage.

Par ailleurs, si les textes juridiques portant sur les différents aspects techniques ont été promulgués/publicés ; ceux relatifs à la mise en place des structures en charge de la supervision et de la gestion du programme n'ont pas encore vu le jour. Ce retard, qui s'explique, notamment, par le long processus de conception, de concertation entre les différents intervenants pour la mise en place de la nouvelle structure,

Il est important de souligner que l'article 29 du Chapitre VI relatif aux « Dispositions transitoires et finales » du décret n°317 susmentionnée, stipule que « les services compétents du Ministère des Affaires Sociales continuent à gérer le programme « Amen Social » jusqu'à la création et la mise en place de l'Agence Nationale d'Intégration et de Développement Social et la fixation de son organisation administrative et financière ainsi que les modalités de son fonctionnement, en application des dispositions de l'article 6 de la loi organique n° 2019- 10 du 30 janvier 2019 susvisée ».

En résumé, les textes portant sur les aspects techniques pour assurer la transparence et l'inclusion sont publiés alors que les textes relatifs à la modification du mode de gouvernance ne le sont pas encore.

1.4 Relevé des écarts

Le tableau suivant présente un récapitulatif de ce qui a été réalisé ou pas en matière de promulgation/publication des textes réglementaires et rapports obligatoires, prévus par la loi organique n°2019-10.

Tableau 1 : Avancement dans la mise en place des dispositions réglementaires et institutionnelles

Référence dans la Loi organique	Objet	Dispositions	Avancement	Détails
Chapitre I : Dispositions Générales				
Article 2	Modèle de scoring	Arrêté du Ministre des Affaires Sociales	Publié	Publié le 19 mai 2020
Article 5	Création du Conseil supérieur de "Développement Social"	Décret	Pas encore publié	Projet du décret finalisé soumis au conseil national du dialogue social pour avis. En mars 2021, le projet a été étudié par la sous-commission de la protection sociale puis il sera adopté par le conseil des ministres et sera publié au JORT
Article 6	Création de l'Agence Nationale d'Intégration et de Développement Social	Décret	Pas encore publié	Projet du décret finalisé soumis au conseil national du dialogue social pour avis puis il sera adopté par le conseil des ministres et sera publié au JORT
Chapitre II : Du Programme "Amen Social"				
Article 8	Critères et procédures d'éligibilité et le retrait des bénéficiaires et le recours	Décret	Publié	Décret n°2020-317 du 19 mai 2020
Chapitre III : Les prestations allouées aux bénéficiaires du Programme "Amen Social"				
Article 11	Mode de calcul et montant des transferts monétaires	Arrêté des Ministres des Affaires sociales et des finances	Publié	Publié le 19 mai 2020

Article 12	Appui financier occasionnel	Arrêté des Ministres des Affaires sociales et des finances	Publié	Publié le 19 mai 2020
Chapitre IV : Le Registre de données sur les catégories pauvres et les catégories à revenu limité				
Article 19	Publication des relevés annuels sur les transferts sociaux par l'Agence nationale d'intégration et de développement social	Rapport	Pas encore publié	L'agence en charge de la publication n'est pas encore créée

L'analyse des écarts révèle que l'Agence en charge de la gestion du programme « Amen Social » n'a pas encore été créée. Ceci posera à long terme des problèmes, comme nous le verrons plus loin dans ce rapport, en matière de responsabilité de :

- L'arrêt de la liste des bénéficiaires ;
- Protection, sécurité et fiabilité des données contenues dans la base de données sur les catégories pauvres et les catégories à revenu limité ;
- La mise à jour de la base de données d'une manière périodique ;
- La communication des relevés annuels à propos des transferts sociaux.

Actuellement, c'est la Direction Générale de la Solidarité et du Développement Social au sein du Comité Général de la Promotion Sociale qui assure la responsabilité de toutes les activités citées par la loi organique 2019-10. Et ce conformément Dispositions transitoires et finales initiées par L'article. 29 du Chapitre VI du décret N 317 susmentionnée.

Par ailleurs, le conseil Supérieur de Développement Social n'a pas aussi été créé. Ceci pose, principalement, le problème de la coordination et le suivi des politiques sociales de l'Etat dans le domaine de l'intégration sociale, l'autonomisation économique et la réduction de la pauvreté. Il est, néanmoins, à noter qu'un projet de décret a été préparé, soumis au conseil de dialogue social et sera approuvé prochainement par le Conseil des Ministres avant sa publication dans le Journal Officiel.

2. Evaluation de l'inscription dans la base de « Amen Social » de la population éligible

2.1 Rappel du Principe

L'article 2 de la Loi organique n°2019-10 stipule que les bénéficiaires du programme « Amen Social » sont « les catégories pauvres et les catégories à revenu limité » et qui sont définies comme les individus ou les familles qui souffrent de privation multidimensionnelle touchant le revenu, la santé, l'éducation, le logement, l'accès aux services publics et les conditions de vie.

2.2 Démarche

-Croisement du nombre d'inscrits au niveau de la base des données « Amen Social » avec les statistiques publiés dans la carte de pauvreté en Tunisie

-Analyse des textes réglementaires

2.3 Constat de l'audit

Au moment de la réalisation de cet audit social, plus de 800 mille ménages sont inscrits au niveau de la base des données du Programme « Amen Social » ; il s'agit de près de 27% du nombre total des ménages tunisiens¹. Ce chiffre révèle que la majorité des personnes bénéficiaires et ou éligibles aux différentes prestations du programme se sont inscrites. Néanmoins, en l'absence d'un objectif quantitatif clair², il n'est pas possible de se prononcer sur le pourcentage du nombre des personnes éligibles qui ne se sont pas inscrites.

2.4 Relevé des écarts

La comparaison entre les données du programme Amen avec les statistiques de l'INS ainsi que l'analyse du texte réglementaire portant sur le profil des bénéficiaires permettent d'identifier les écarts suivants :

Tableau 2 : Les types d'écarts identifiés dans la base des données

Objectif	Réalisation	Observation
Inscription de toutes les familles qui souffrent de privation multidimensionnelle touchant le revenu, la santé, l'éducation, le logement, l'accès aux services publics et les conditions de vie.	Près de 800 000 familles inscrites dans la base des données du programme ; Le nombre de personnes bénéficiant des transferts permanents au mois d'avril 2021 est de 263 000 ménages avec un objectif de 310 000 à la fin de 2022.	Selon les statistiques officielles le taux de pauvreté est de l'ordre de 15% avant la crise Covid-19. Toutefois les transferts permanents devraient couvrir fin 2022 près de 10% de la population. Il est important donc de s'assurer que le système permet d'identifier correctement les ménages les plus pauvres pour améliorer le taux d'inclusion du programme. Par ailleurs, il n'existe pas de statistiques officielles sur le nombre de personnes à revenu limité. En se basant sur le nouveau modèle de ciblage, le MAS est appelé à coordonner avec le CRES et l'INS pour fixer un seuil de score permettant au programme AMEN Social de couvrir les ménages à revenu limité ou vulnérables avec des services de carte de soins ou transferts temporaires dans la limite du budget disponible.
Définir les critères et procédures d'éligibilité et le retrait des bénéficiaires et le recours	Publication d'un décret n°2020-317 du 19 mai 2020	Le décret porte sur les conditions et les procédures de bénéfice, de retrait et d'opposition au programme « AMEN SOCIAL ».

¹ Selon le recensement 2014 mené par l'INS, le nombre des ménages tunisiens s'élève à 2614445.

² Si le nombre de ménages pauvres en Tunisie est estimé par l'INS à travers plusieurs critères, on ne connaît pas encore le nombre de ceux à revenu limité. Néanmoins, le MAS se fixe un objectif de près de 900 mille familles dans la base.

Il ressort du tableau sus-présenté deux principaux constats³ :

- Actuellement les Transferts Monétaires Mensuels Permanents couvrent 8% de la population. L'objectif du MAS pour l'année 2022 est de couvrir une proportion additionnelle de 2%. Il faut veiller à ce que les critères et le processus décrit dans la Loi soient respectés pour l'identification et le ciblage de ces nouveaux bénéficiaires ;
- Le concept de personnes « à revenu limité » n'est pas défini statistiquement. Il est donc quasiment impossible de se prononcer si toutes les personnes concernées sont inscrites dans la base de données du Programme Amen Social ; Cependant le décret n°2020-317 du 19 mai 2020 a fixé le niveau de revenu du ménage calculé en fonction de la taille du ménage et le nombre des personnes handicapées. D'une manière générale ces ménages ne sont pas éligibles aux transferts permanents (objet de cette évaluation) mais les nouvelles procédures permettent de considérer parmi cette catégorie les ménages pouvant bénéficier d'une ou de plusieurs prestations du programme notamment les aides scolaires, cartes de soins à tarifs réduits et allocations des enfants 0-5 ans.

3. Evaluation de l'éligibilité des personnes bénéficiant Du programme de transfert permanent

3.1 Rappel du Principe

L'article 2 de la loi organique prévoit que le Ministère chargé des Affaires Sociales met en place un modèle de scoring sur la base des dimensions de privation définies dans le même article en vue d'identifier les catégories éligibles au Programme « Amen Social » et de les classer en catégories pauvres et en catégories à revenu limité.

3.2 Démarche

Entretiens menés avec les équipes du Ministère des affaires sociales en charge de la gestion du programme « Amen Social »

3.3 Constat de l'audit

Un arrêté du Ministre des Affaires Sociales portant sur le modèle de scoring a été publié le 19 mai 2020. Ce modèle adopte le test des moyens approximé « Proxy Means Test » et il est basé sur la définition de la pauvreté multidimensionnelle telle que mentionnée ci-dessous :

- Les caractéristiques démographiques (âge, genre, statut matrimonial, taille de la famille),
- Les caractéristiques géographiques (gouvernorat, milieu),
- L'éducation (niveau d'éducation),
- La santé (handicap),
- La situation professionnelle et économique (situation professionnelle, nature du travail, caractéristiques économiques de la famille),
- Les caractéristiques de logement (statut de logement, type de logement, caractéristiques de logement, équipement),
- L'accès aux services publics de base (école primaire, collège, dispensaire)

Le modèle de ciblage PMT préparé et finalisé par le centre de Recherches et d'Etudes Sociales (CRES) permet de déterminer l'éligibilité sur la base d'un indice multidimensionnel, estimé à partir des

³ Le score ne peut être appliqué que sur les enquêtes finalisées. Or, le nombre d'enquêtes non finalisées est important. Ainsi il est possible de trouver des pauvres parmi les ménages inscrits non encore enquêtés sur terrain

caractéristiques observables, par les méthodes économétriques de régression. Ainsi il permet l'estimation du niveau de vie du ménage en utilisant les variables qui sont fortement corrélés avec le niveau de vie des ménages et qui sont facilement mesurables, observables et difficiles à manipuler. Le PMT a été développé sur les données de l'Enquête Nationale sur le budget, la consommation et le niveau de vie des ménages de l'INS (ENBC 2015) et les données de l'enquête sociale AMEN. Toute une démarche statistique a été adoptée pour définir l'ensemble des variables fortement corrélées avec le niveau de vie du ménage, des régressions au Niveau national, Urbain et Rural et aussi des régressions Quantiles (au Niveau national, Urbain et Rural), des analyses stepwise et des tests de performance des modèles ont été adoptés pour définir le modèle final de ciblage PMT. Le modèle final PMT permet à 77% d'identifier de manière bien précise les 40% les plus pauvres de la population.

Avec le retard enregistré dans l'application du modèle de scoring, le Programme « Amen Social » continue à se focaliser, pour les transferts monétaires permanents, sur les bénéficiaires qui sont inscrits dans le « Programme National d'Aide aux Familles Nécessiteuses » et dont le nombre s'élève à près de 260 mille ménages et choisir de nouveaux bénéficiaires selon les procédures de ce programme.

Le CRES a appliqué ce modèle final sur les 436 mille enquêtes finalisées à la date du mois de février 2021. Le score calculé pour les ménages a déterminé leurs répartitions par décile et par types de prestations dont bénéficient les familles. La décision du score PMT a été comparé à celle du Travailleur Social concernant l'éligibilité aux Prestations Sociales des 40% les plus pauvres et le taux de conformité est de l'ordre de 82%.

Selon cette opération, 26milles ménages bénéficiaires de cartes de soins à tarifs réduits sont classés dans le premier décile le plus pauvre, dont près de 3.000 ménages intégrés parmi les bénéficiaires des TMP au cours de la période allant du mois de mars 2021 au mois de mai 2021

3.4 Relevé des écarts

Les principaux écarts relevés sont les suivants :

- a- Les résultats de l'application du modèle de scoring ne sont pas encore partagés avec les régions. Les commissions régionales du Programme continuent à choisir les familles éligibles parmi les listes proposées par les Travailleurs Sociaux dans les Unités Locales de Promotion Sociale selon leur appréciation d'où un risque de retard de prise en charge de familles qui ne peuvent pas suivre régulièrement leur demande.
- b- il n'y pas encore de feed-back concernant le test de ces résultats au niveau régional ;

Le Ministère des Affaires Sociales entamera l'application de la nouvelle procédure au mois de juillet 2021 dans le choix des bénéficiaires additionnels des TMP en adoptant la démarche suivante :

- ① Vérification de l'éligibilité des ménages aux critères d'entrée au programme Amen Social à travers les différentes bases de données,
- ② Transmission de la liste avec les résultats de recouplement aux commissions régionales du Programme pour l'octroi du TMP après étude et validation.

b- Le 1^{er} modèle de scoring PMT (Proxy Means Test) porte sur une dimension multidimensionnelle de la pauvreté mais ne prend pas en considération la variable « revenu » généralement appréhendée par les « dépenses » et qui est utilisée comme principale variable par l'INS dans le calcul périodique de la pauvreté dans le pays dans le cadre de l'enquête sur les ménages ;

Le CRES travaille actuellement sur le développement de deux autres modèles de ciblage PMT rural/urbain et le modèle basé sur les revenus (HMT). Le premier travail technique sera effectué sur les données de l'enquête pilote réalisée par l'INS en 2020 sur un petit échantillon de ménage. Une fois, la nouvelle enquête consommation de 2021-2022 sera finalisée, le CRES développera un nouveau modèle

PMT et exploitera la modélisation du PMT U/R. De même le développement du modèle HMT basé sur les revenus sera aussi exploiter avec la nouvelle enquête de l'INS étant donné que le CRES a ajouté tout un module sur le revenu dans la nouvelle enquête pour la première fois dans cette enquête de consommation.

Toutefois, le développement du modèle HMT nécessite aussi d'autres sources données auprès des différents ministères et structures concernées, le passage à l'interopérabilité entre toutes les bases de données et aussi tout un travail technique sur le développement du revenu non déclaré.

4. Evaluation de l'actualisation du registre des bénéficiaires Du transfert monétaire permanent et de la base de données Amen

4.1 Rappel du Principe

Selon l'article 19 de la loi organique, la base de données sur les catégories pauvres et les catégories à revenu limité devrait être mise à jour d'une manière périodique et une fois au moins tous les deux ans, et ce sur la base des enquêtes sociales, des résultats de recoupements avec les bases de données publiques, des signalements de la société civile et des citoyens, particulièrement les bénéficiaires du Programme « Amen Social ».

4.2 Démarche

Etats statistiques de la Base de données Amen du Ministère des Affaires Sociales

Registre des Bénéficiaires des Transferts Monétaires Permanents

Entretiens téléphoniques avec un certain nombre de travailleurs sociaux

4.3 Constat de l'audit

Le MAS a mis en place **un nouveau registre des bénéficiaires des Transferts Monétaires** Permanents qui présente le nombre des bénéficiaires ayant reçu le transfert mensuellement par Gouvernorat, délégation et localité. Au mois de Mars 2021, ce registre compte 263 mille bénéficiaires.

a) L'actualisation de la base des données AMEN Social, et par conséquent de la liste des bénéficiaires des Transferts Monétaires Permanents est basée sur des activités et procédures suivantes :

- Croisement des données du programme au mois de Mai 2020, avec 12 autres bases de données tenues par des instances publiques, dont essentiellement celles des caisses sociales (la CNSS, la CNRPS et la CNAM), registre de l'état civil (MADANIA), programme des chantiers régionaux, base de données du contrôle des impôts, base de données d'immatriculation des véhicules (ATTT) et autres.
- Des recoupements au niveau régional : l'enquête menée auprès des travailleurs sociaux a montré que dans toutes les régions, une commission régionale se réunit au moins une fois par mois (certaines à une date fixe). A l'ordre du jour de ces réunions : (1) la proposition de nouveaux dossiers de la part des commissions locales ; et (2) l'actualisation de la liste des bénéficiaires sur la base de recoupement avec les administrations régionales de la CNSS, Etat Civil et de la fiscalité.
- Enquête exhaustive de terrain : les unités locales du Ministère des Affaires Sociales ont commencé la réalisation d'enquêtes de terrain depuis mai 2017. Plus de 1500 « agents sociaux » ont été mobilisés et formés pour utiliser le nouveau système digital. Ces enquêtes continuent jusqu'au moment de la réalisation de cet audit. Ainsi, près de 460 mille enquêtes de terrain ont

été réalisées. La finalisation des enquêtes et leur mise à jour sont considérablement retardées à cause de la crise Covid-19 et les restrictions sanitaires.

- Par ailleurs, et comme cela est rapporté plus loin (dans les résultats de l'enquête avec les travailleurs sociaux), un effort soutenu est déployé par les travailleurs sociaux dans l'actualisation des bases de données. En effet et depuis le mois de juillet 2020 et avec l'ajout de nouvelles fonctionnalités dans la base de données, (permettant l'enregistrement de la demande des aides scolaires et des allocations pour les enfants de 0-5 ans, clôture des comptes des décédés et des bénéficiaires supprimés) la fiabilité de la base de données a été nettement améliorée mais nécessitant davantage la mise en œuvre d'une nouvelle stratégie Pour automatiser les modalités de son actualisation.

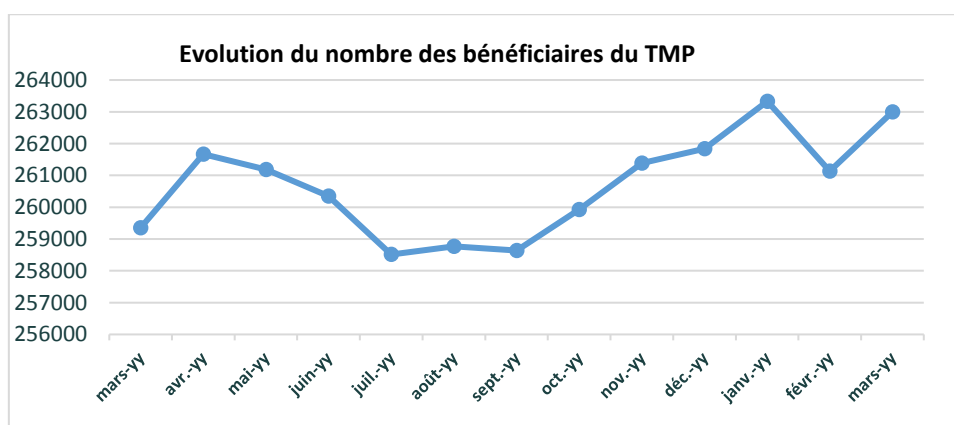
B) Les résultats de L'actualisation mensuelle du registre des bénéficiaires des Transferts Monétaires Permanents mensuels se traduisent par de nouveaux entrants et sortants.

Au cours de la période allant du mois d'avril 2020 au mois de mars 2021, les opérations suivantes ont été réalisées :

- ☑ La suspension de **11601** bénéficiaires (ne sont plus éligibles selon les résultats des recoupements)
- ☑ L'intégration de **15250 nouveaux bénéficiaires** (voir tableau en annexe 1).
- ☑ Le remplacement par le conjoint de **2850** bénéficiaires décédés
- ☑ La confirmation de l'éligibilité de 11653 bénéficiaires parmi 19886 suspendus temporairement et ce suite à la vérification de leurs conditions de vie en comparaison avec les résultats des recoupements.

L'évolution mensuelle volatile du nombre des bénéficiaires indique l'existence d'une actualisation continue du registre des bénéficiaires et d'une veille de la part des unités locales en ce qui concerne l'éligibilité des inscrits. Le graphique ci-dessous montre l'existence de certains pics de baisse ou de croissance du nombre des bénéficiaires.

Figure 1 : évolution du nombre des bénéficiaires du TMP



- Aussi, il est possible d'expliquer la baisse et la reprise au niveau de la tendance de la courbe par le contexte de la pandémie durant la période mars-mai 2020 qui a ralenti le rythme de travail des travailleurs sociaux ainsi que la fréquence des réunions des commissions régionales.

Le tableau suivant présente l'évolution du nombre par Gouvernorat sur la période mars 2020-mars 2021 :

**Tableau 3 : Evolution par Gouvernorat du nombre de bénéficiaires du transfert permanent
Sur la période mars 2020-mars 2021**

Gouvernorat	mars-20	avr-20	mai-20	juin-20	juil-20	août-20	sept-20	oct-20	nov-20	déc-20	janv-21	févr-21	mars-21
Tunis	14913	15655	14901	15619	15254	15252	15246	15328	15290	15390	15582	15496	15764
Ariana	4062	4140	4147	4115	4058	4048	4003	4114	4169	4222	4281	4220	4216
Ben arous	7051	7170	7171	7004	6869	6944	6914	6962	6957	6993	7026	6940	6980
Mannouba	4844	4880	4881	4862	4789	4818	4804	4808	4870	4903	4938	4885	4992
Nabeul	10225	10293	10304	10312	10169	10106	10004	10032	10116	10189	10337	10292	10315
Zaghoun	6111	6111	6109	6075	6038	6093	6103	6137	6174	6194	6239	6185	6222
Bizerte	12133	12157	12154	12147	11947	11975	12031	12088	12142	12143	12181	12122	12166
Béja	10667	10715	10713	10510	10395	10381	10454	10478	10578	10534	10629	10585	10685
Jandouba	19541	19622	19785	19703	19091	19134	19166	19297	19419	19561	19690	19404	19478
Le Kef	13183	13242	13253	13218	12928	13072	13080	13160	13190	13140	13164	13036	13089
Siliana	14764	14842	14841	14773	14751	14731	14771	14776	14821	14773	14876	14726	14950
Kairouan	15979	16020	16025	16004	15995	15844	15883	16006	16161	16180	16356	16195	16306
Kasserine	22391	22734	22738	22566	22647	22759	22609	22592	22836	22939	22930	22687	22929
S.bouزيد	18526	18687	18687	18584	18864	18862	18850	18932	18975	18955	18967	18899	18935
Sousse	7500	7519	7561	7536	7581	7637	7575	7599	7644	7611	7657	7548	7582
Monastir	7083	7232	7231	7140	7064	7080	7055	7148	7206	7180	7230	7131	7242
Mahdia	7971	7958	7960	7947	7862	7855	7862	7906	7970	7974	7972	7972	7976
Sfax	11721	11742	11849	11768	11682	11694	11658	11660	11759	11762	11768	11687	11708
Gafsa	12988	12986	13001	12823	12900	12853	12862	12865	12915	12899	13018	12930	12989
Tozeur	6261	6291	6291	6236	6266	6295	6342	6398	6396	6387	6433	6429	6440
Kebili	6773	6765	6770	6692	6657	6656	6640	6639	6666	6695	6775	6738	6763
Gabes	10076	10070	10116	10064	10070	10065	10047	10197	10248	10287	10344	10195	10335
Mednine	9028	9136	9091	9085	8930	8920	8999	9060	9073	9096	9097	9065	9112
Tataouine	5561	5699	5609	5569	5706	5698	5683	5742	5814	5836	5841	5770	5827
Total	259352	261666	261188	260352	258513	258772	258641	259924	261389	261843	263331	261137	263001

4.4 Relevé des écarts

A) L'inscription des nouveaux bénéficiaires des TMP a été effectuée sur la base de l'ancien processus et des anciens critères. Ainsi, il est important de procéder rapidement à la finalisation de cette période transitoire et l'application exclusive du nouveau système de scoring afin d'améliorer le processus de sélection et d'inscription

B) En ce qui concerne l'actualisation de la liste des bénéficiaires sur la base du croisement des données avec les autres bases des données des institutions publiques, il a été soulevé que les Directions régionales des affaires sociales ne trouvent pas parfois les facilités nécessaires pour assurer des vérifications périodiques et continus pour tous les bénéficiaires des prestations du Programme Amen Social .

Toutefois, il a été noté que le niveau de coopération entre les administrations reste variable d'une région à une autre. Il n'existerait pas de procédure formalisée claire qui oblige les différentes administrations à partager les informations avec des canaux clairs.

Le retard enregistré dans la création de l'Agence Nationale d'Intégration et de Développement Social ainsi que du Conseil Supérieur de Développement Social est de nature à faire durer ce problème.

C) Les enquêtes de terrain ont concerné 460 mille ménages soit près de 55% du nombre des ménages inscrits dans la base (bénéficiaires de TMP ou cartes de soins à tarifs réduits) ou ayant formulé des demandes pour bénéficier des services du programme « Amen Social ». Il importe de souligner que des familles pauvres qualifiées par le projet comme vulnérables et qui n'ont pas encore reçu la visite d'un travailleur social ne pourront pas être soumises aux commissions régionales du programme et continueront à être exclues de cette prestation en faveur des familles moins vulnérables enquêtées.

D) Le pourcentage des familles enquêtées à domicile est très volatile et varie considérablement d'un Gouvernorat à un autre. Ainsi, le pourcentage des inscrits enquêtés varie entre 72% et 80% dans les Gouvernorats enregistrant un nombre relativement faible moins important des inscrits, tels qu'Ariana, Monastir ou Zaghouan ; alors qu'il est sensiblement bas (aux alentours de 40%) dans les Gouvernorats enregistrant un nombre d'inscrits assez élevé tels que Kasserine et Kairouan.

Certains Gouvernorats font défaut à ce principe, tels que Sfax et Nabeul, qui malgré le nombre relativement élevé des inscrits, enregistrent des taux d'enquête assez conséquent, respectivement 65% et 80%. D'un autre côté, le Gouvernorat de Siliana qui malgré un nombre d'inscrits relativement moyen et inférieur à celui de Nabeul, n'enregistre qu'un taux d'enquête de 32%.

La variation dans ces taux s'explique essentiellement par les moyens humains qui sont mis à disposition dans chaque Gouvernorat et qui, dans un cadre comparatif, ne sont pas adaptés au nombre important de familles bénéficiaires, à la superficie du Gouvernorat, à l'éparpillement de la population au milieu rural et aux problèmes d'enclavement qui rendent l'accès difficile à certains bénéficiaires potentiels.

Néanmoins, et malgré ces contraintes, il convient de souligner que dans les régions enregistrant un taux de pauvreté élevé, un grand travail d'enquête de terrain et d'inscription reste à faire pour couvrir les personnes éligibles. Ainsi, par exemple dans la région du Centre-Ouest qui enregistre le taux de pauvreté le plus important (30.8% en 2015), le taux de réalisation d'enquête ne dépasse pas 37.7% à Kasserine, 41% à Kairouan et près de 40% à Sidi Bouzid. De même, ces taux sont considérés comme très faibles dans les gouvernorats du Nord-Ouest où le taux de pauvreté dépasse les 28%.

Le tableau ci-après présente le nombre d'inscrits ainsi que celui des personnes enquêtées au niveau de chaque Gouvernorat :

Tableau 4 : Nombre d'enquêtes réalisées par Gouvernorat

	Nombre d'enquêtes réalisées	Nombre de bénéficiaires et ou de demandeurs d'une prestation du programme Amen	Pourcentage
Ariana	12716	17484	72,7%
Kasserine	24362	64578	37,7%
Kairouan	25329	61492	41,2%
Le Kef	15107	34930	43,2%
Monastir	20212	26609	76,0%
Mahdia	22007	33220	66,2%
Beja	17620	35908	49,1%

Ben Arous	14622	22329	65,5%
Bizerte	29402	40737	72,2%
Tataouine	9059	14557	62,2%
Tozeur	11633	16835	69,1%
Tunis	21025	34775	60,5%
Jendouba	18255	49159	37,1%
Zaghouan	13986	17389	80,4%
Siliana	12723	39509	32,2%
Sousse	20226	28390	71,2%
Sidi Bouzid	21413	53894	39,7%
Sfax	35159	53832	65,3%
Gabes	16375	30636	53,5%
Kebili	11332	15128	74,9%
Gafsa	12036	34652	34,7%
Medenine	21486	30794	69,8%
Manouba	7932	17587	45,1%
Nabeul	36387	45275	80,4%
Total	450404	819699	54,9%

5. Evaluation de l'approche genre dans l'octroi des Transferts Monétaires Permanents :

5.1 Rappel du Principe

La loi AMEN Social et ses textes d'application, récemment entrée en vigueur, stipule que les femmes cheffes de ménages peuvent déposer une demande d'enregistrement au programme et avoir accès aux services sociaux notamment aux transferts monétaires permanents.

5.2 Démarche

Registre des bénéficiaires des TMP : **Base de données AMEN Social.**

5.3 Constat de l'audit

Le registre de données du mois de juillet 2020 présente la répartition des bénéficiaires par genre comme suit :

Tableau 5 : répartition des bénéficiaires par genre

Genre	Pourcentage
FEMME	60,0
HOMME	40,0
Total	100,0

Les écarts entre femmes et Hommes, démontrent la justesse du ciblage des Transferts Monétaires Permanents pour les femmes justifiant leurs vulnérabilités. Les femmes représentent 60 % de la totalité des bénéficiaires.

Les procédures adoptées devraient faciliter le recours des femmes dans certains cas (usage inapproprié du transfert par le chef du ménage ou refus total d'allouer cette ressource pour subvenir aux besoins des enfants) au changement du transfert au nom de la femme.

Le tableau suivant montre clairement que le taux des femmes est plus important que les hommes dans toutes les tranches d'âges :

Tableau 6 : répartition par classe d'âge et par genre des bénéficiaires des TMP

Effectif						
		classe d'âge				Total
		<=19	[20-40]	[41-60]	>60	
sexe	HOMME	21	6828	35807	59781	102437
	FEMME	36	10817	57777	87405	156035
Total		57	17645	93584	147186	258472

En outre, la base de données Amen prévoit selon les nouvelles fonctionnalités introduites à la fin de l'année 2020, un suivi des demandes enregistrées relatives aux prestations d'aides permanentes, de cartes de soins gratuits et de soins à tarifs réduits. En effet et depuis le mois de novembre 2020, 2687 demandes soumises à l'approbation des commissions techniques du Programme Amen au niveau régional ont été refusées. L'analyse de ce chiffre par genre démontre que les femmes représentent 28 % des demandes refusées contre 68 % pour les hommes.

Le tableau ci-dessous décrit les causes de ces refus :

Cause de refus de la demande	Hommes	%	Femmes	%	Total	%
Bénéficiaire d'une pension	99	44	128	56	227	100
Assujetti aux régimes de la sécurité sociale	673	82	145	18	818	100
Revenu déclaré à la sécurité sociale	583	80	146	20	729	100
Possession de biens immobiliers	151	72	58	28	209	100
Bénéficiaire de l'assurance maladie comme un ayant droit de ses enfants affiliés à la sécurité sociale	158	46	189	54	347	100
Possibilité de bénéficier de l'assurance maladie comme un ayant droit du conjoint	172	70	72	30	244	100
Réalisations d'opérations d'achat ou de ventes	59	77	18	23	77	100
Autres (prison, émigration, ...)	26	72	10	28	36	100
Total	1921	72%	766	28%	2687	100%

5.4 Relevé des écarts

Malgré cette performance, L'application des nouvelles procédures pourrait favoriser davantage les femmes vulnérables et améliorer leur proportion dans toutes les prestations octroyées par le Programme Amen.

6. Evaluation de la réception effective des transferts monétaires

6.1 Rappel du Principe

Les transferts monétaires permanents devraient être reçus à temps par les bénéficiaires. Les moyens de transferts devraient être adaptés afin de faciliter les transferts de manière à limiter les déplacements des bénéficiaires et de respecter le protocole sanitaire en cette période de pandémie.

6.2 Démarche

Registre des bénéficiaires des TMP : **Base de données AMEN Social**.

Enquête auprès des bénéficiaires

6.3 Constat de l'audit

Le registre de données présente le nombre des bénéficiaires ayant reçu le transfert mensuellement par Gouvernorat et par type de moyen de paiement. Les moyens de paiement les plus utilisés sont la nouvelle carte de paiement AMEN social permettant de retirer l'argent des DAB (ATM) ou le mandat électronique (en moyenne 99% des transferts). Le reste des bénéficiaires (parmi les personnes handicapées incapable de se déplacer) reçoivent les transferts monétaires à domicile. Ce mode de paiement est autorisé suite au dépôt d'un dossier médical. Ce service est assuré par La Poste Tunisienne à travers une convention avec le MAS, la CNSS.

L'utilisation de la carte sociale révèle que le transfert se fait de façon à faciliter sa réception de la part des bénéficiaires et de manière à respecter le protocole sanitaire en période de pandémie.

Concernant l'application de la modalité de paiement digital et l'usage de la carte pour retirer les Transferts Monétaires Permanents à travers les distributeurs de billets du réseau de la Poste. Le tableau ci-dessous relève l'état suivant :

Tableau 7 : modalité de paiement digital

	Nombre	taux (%)
Nombre total des bénéficiaires des TMP au mois de juin 2021	266000	100%
Détenteurs de cartes	217000	82%
Retraits par les distributeurs	147000	55%
Sans cartes	49000	18%

Il ressort de ce tableau que 18% des bénéficiaires ne possèdent pas de cartes. De plus, 45% des bénéficiaires se dirigent vers les guichets pour retirer le transfert. Cette pratique peut s'expliquer par le manque d'information et d'éducation de certaines catégories de bénéficiaires dus à l'âge ou l'analphabétisme et autres.

Le tableau (annexe 2) présente le nombre de transferts mensuels par type et par Gouvernorat sur la période mars 2020-février 2021. Au mois de février 2021, 260552 paiements électroniques ont été effectués et 585 paiements à domicile pour les Bénéficiaires incapables de se déplacer.

Enfin, l'enquête de terrain menée auprès de 42 personnes dont 25 sont des bénéficiaires encours confirment l'effectivité des transferts ainsi que l'absence de retard dans les paiements. Néanmoins, et comme le montrent les résultats de l'enquête auprès des bénéficiaires (en annexe), la plupart reçoivent leurs transferts à travers la poste et le reste via la carte Amen (dite carte verte)⁴. Pour ces derniers, le distributeur le plus proche se trouve généralement à 20 à 30 minutes de chez eux. L'enquête n'a pas révélé l'existence de coûts particuliers en ce qui concerne les déplacements nécessaires pour les opérations de retraits. Généralement, ces bénéficiaires sont conduits par des proches où il arrive qu'il charge quelqu'un (un fils, un frère, etc.) pour le faire.

⁴. Un seul bénéficiaire à besoins spécifiques reçoit son mandat à la maison

Pour ceux qui reçoivent leur transfert via la poste, l'opération de retrait est un peu plus compliquée puisqu'ils doivent impérativement se déplacer en personne. La proximité des bureaux de poste varie entre 5 à minutes à 1h30. Même quand le bureau est proche, le temps d'attente a été jugé comme long et l'opération de retrait fatigante.

6.4 Relevé des écarts

L'utilisation de la carte sociale depuis 2018 s'avère un moyen approprié. En effet, malgré l'absence de couverture du réseau bancaire dans certaines délégations, la poste y est présente et permet de faciliter l'utilisation de cette carte.

L'application de la modalité de paiement digital n'est pas généralisée, l'octroi des cartes pour les nouveaux bénéficiaires des TMP subit certains retards selon la disponibilité des cartes et leur personnalisation au niveau de La Poste. Le MAS a adressé une correspondance à l'office National des postes pour signaler cette situation et palier à cette insuffisance.

Par ailleurs, l'enquête avec les travailleurs sociaux a montré qu'il arrive que des bénéficiaires ne perçoivent pas leurs paiements. Généralement ceci est dû à une suspension de paiement suite à un recoupement où encore à un problème au niveau de la saisie du numéro de la carte d'identité. Ce dernier a été soulevé dans l'un des Gouvernorats couverts par l'enquête. Il semblerait qu'il y ait un souci technique avec les cartes d'identités des bénéficiaires qui commence avec « 11 ». En effet, les titulaires de ces cartes ne reçoivent pas leur transfert par la poste. Il s'agirait d'un problème de configuration au niveau du système d'information de La Poste. Ce problème a été soulevé au service informatique de l'Amen Social et en cours de résolution en collaboration avec la DSI de La Poste. Néanmoins, il a été rapporté que pour faire face ce contretemps, les bénéficiaires étaient orientés directement vers les bureaux de la CNSS afin de toucher leur paiement en « cash » en attendant que le problème soit résolu.

Par ailleurs, un écart a été enregistré au niveau de la tenue de la base des données : elle ne prend pas en considération le changement qui a été effectué ces dernières années au niveau du découpage administratif de certains Gouvernorats. En effet, par exemple, la base compte 7 délégations à Tataouine alors qu'il en existe 8 depuis 2017 (avec la création de la délégation de Beni Mhira), 12 à Sidi Bouzid alors qu'il en existe 13 depuis 2019 (avec la création de la délégation d'el Hichriya), 10 à Gabes alors qu'il en existe actuellement 12 (avec la création de Ouedhref et el Hamma Ouest) et 11 à Mahdia alors que le nombre de délégations s'est élevé à 13 (avec la création de Rjich et Bradaa). Ainsi, en attendant que le travail local de classification des bénéficiaires par délégation soit achevé, il arrive que des transferts soient envoyés dans les bureaux de l'ancienne délégation et non de la nouvelle.

7. Evaluation du mécanisme de gestion des plaintes

7.1 Rappel du Principe

Le Décret Gouvernemental n°2020-317 du 19 mai 2020 relatif aux modalités et critères d'éligibilité du programme AMEN Social et notamment les articles 26, 27 et 28 stipulent les différentes procédures relatives à l'opposition. Le MAS est appelé à faire évoluer son système de gestion des plaintes pour collecter, traiter et répondre aux plaintes reçues par rapport aux différentes prestations du programme Amen Social dont les transferts monétaires permanents et les cartes de soins gratuits et à tarifs réduits afin de répondre aux nouvelles exigences de ce décret et plus globalement de la Loi relative à la création du programme AMEN Social.

✎ La possibilité de formuler une opposition (i) au refus du dossier pour non-satisfaction aux conditions prévues par le présent décret gouvernemental et (ii) aux décisions de la commission technique régionale ;

✎ Fixation du délai maximum de 15 jours à compter de la date de notification de la décision pour la présentation d'une demande d'opposition ainsi que les canaux de dépôt de la demande (site électronique ou directement auprès des services locaux et régionaux territorialement compétents contre récépissé) à cet effet ;

✎ Notification de l'intéressé de la suite donnée à la demande d'opposition soit le rejet ou l'admission, dans un délai n'excédant pas 15 jours à compter de la date de dépôt de sa demande, (par lettre recommandée avec accusé de réception à l'adresse figurant dans sa demande ou par tout autre moyen laissant une trace écrite). Dans le cas d'admission de la demande d'opposition, le dossier est réexaminé conformément aux procédures mentionnées au présent décret gouvernemental. Et en cas de rejet de la demande d'opposition, la décision de la Commission revêt un caractère définitif. Sa décision doit être motivée.

Par ailleurs, le MAS a déjà lancé les travaux techniques pour faire évoluer les procédures et les mécanismes de gestion de plaintes en place et a élaboré un Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP). Ce Plan définit, notamment, le cadre et les étapes du mécanisme de gestion des plaintes cible aussi bien pour les transferts monétaires temporaires que permanents.

7.2 Démarche

✎ Collecte des données quantitatives et qualitatives auprès des équipes du Ministère des Affaires Sociales en charge de la gestion du programme « Amen Social » et du bureau de relations avec le citoyen (BRC) ;

✎ Enquêtes auprès des bénéficiaires et des travailleurs sociaux chargés de la mise en place du programme AMEN Social et relevant des unités locales du MAS.

7.3 Constat de l'audit

A la date de l'élaboration de ce document, le programme « AMEN Social » continue à utiliser le même système qui a déjà été évalué lors de l'élaboration du PMPP. Selon ce système, le bureau de relations avec le citoyen (BRC) du Ministère des Affaires Sociales (MAS) est responsable de la collecte, du suivi et du traitement des plaintes reçus, il intervient auprès des services concernés et des structures sous-tutelle du ministère en vue d'instruire les requêtes et la recherche des solutions appropriées. Il est important de signaler que le BRC est aussi chargé de renseigner les citoyens sur les procédures et formalités administratives concernant l'octroi des diverses prestations et ce, directement, par correspondance ou par téléphone.

Dans l'objectif de répondre aux réclamations des citoyens, le traitement de leurs requêtes et leur orientation, le bureau reçoit les réclamations à travers les canaux suivants :

Entretien direct des agents du bureau (travailleurs sociaux) avec le citoyen,

- Par voie postale ;
- Par téléphone, à travers un numéro simplifié 1868 ;
- Par E-mail : brc@social.gov.tn
- Par fax ;
- Site web

Afin de faciliter le traitement des requêtes et des plaintes, leur transfert aux structures concernées et leur suivi, le bureau met à la disposition du personnel du BRC et des directions régionales ces 2 applications :

« Application BRC » élaborée par la direction de l'informatique du MAS. Cette application est mise en réseau dans toutes les directions régionales du MAS.

« Application "E-people" » qui constitue un canal de communication en ligne à travers lequel le citoyen peut faire parvenir sa requête. Cette application supervisée par la Présidence du Gouvernement concerne les BRC de tous les Ministères, les gouvernorats et les entreprises publiques. Elle n'est pas déployée au niveau des structures régionales et locales du MAS.

Le suivi des plaintes est supposé être assuré à travers " l'application BRC." Le bureau prend en charge les requêtes et les plaintes sont transférées aux directions concernées. Les plaintes anonymes généralement de dénonciation de fraude ou de conflit d'intérêt ne sont pas rejetées, elles sont considérées comme requêtes. Le BRC les transmet aux structures concernées pour prise en charge et demande de retour d'information.

Concernant les délais de traitements et de réponses, il est mentionné dans le système de gestion des plaintes, que le bureau prend en considération les mesures fixées par le système d'information et de communication administrative (SICAD) pour le suivi des requêtes et que les délais de réponse varient selon l'objet de la requête. Il est important de noter que le délai des 15 jours mentionné dans le décret n° 317 n'est pas systématiquement respecté.

Quant aux plaintes orales directes, la réponse au citoyen est instantanée traduite par une intervention auprès des structures concernées ou l'orientation et l'information des citoyens sur les mécanismes existants, les démarches à suivre ou les procédures à respecter.

Il existe aussi d'autres moyens et canaux de recours pour le plaignant, à savoir :

- ✎Présidence de la république ;
- ✎L'Assemblée des Représentants du Peuple ;
- ✎Tunisienne des droits de l'homme ;
- ✎Administratif

Cependant le MAS ne dispose pas d'un autre système qui permet de centraliser toutes les plaintes reçus à travers ces différents canaux et harmoniser leur traitement. Ainsi l'analyse s'est focalisée sur les plaintes reçues à travers l'application BRC qui est le canal principal et officiel du MAS pour la gestion et le traitement des plaintes.

L'analyse du processus montre que l'équipe centrale du BRC du MAS traite les plaintes orales au niveau du BRC et transfère les demandes écrites aux Directions régionales pour vérification de l'éligibilité et octroi de la prestation demandée. Ces demandes sont traitées et les réponses positives se traduisent par l'octroi de la prestation réclamée, Le citoyen est informé à travers les appels téléphoniques ou directement à l'unité locale de promotion sociale. En cas de refus ou besoin de pièces justificatives complémentaires, la réponse au citoyen se fait par correspondance adressée par les Directions Régionales des Affaires Sociales. Toutefois les équipes des unités régionales et locales du MAS n'informent pas systématiquement le BRC pour mettre à jour le statut de la réclamation au niveau de l'application. Par ailleurs, Un rappel est adressé aux Directions régionales suite à une réclamation du citoyen au BRC pour non-réception d'une réponse à sa demande.

Durant la période janvier 2020- 1^{er} janvier 2021, le bureau a reçu 6683 plaintes réparties entre 3589 plaintes écrites et 3094 plaintes directes non écrites. Cependant, le nombre de plaintes transférées aux Directions Régionales des Affaires Sociales, traitées et ayant reçues une réponse par le BRC représente seulement 22% des plaintes transférées (721 parmi 3233 plaintes transférées). Néanmoins ce taux moyen varie d'une région à une autre (92% pour Mahdia contre 3 % pour les gouvernorats de Kébili et Kef. Ces écarts entre les Directions Régionales ne permettent pas de fournir des données fiables sur le taux réel de traitement de plaintes par les Directions Régionales et nécessite un suivi particulier de la part du BRC pour s'informer de la suite donnée à toutes les plaintes transférées.

Le tableau suivant présente la répartition par Gouvernorat du nombre des plaintes, transférées et celles ayant reçues une réponse de la part du BRC :

Tableau 8 : Répartition par Gouvernorat des plaintes transférées et celles ayant reçu une réponse

Gouvernorat	Plaintes écrites Transférées aux DRAS	Plaintes ayant reçus une réponse pour BRC	Taux %
Tunis	522	45	9%
Bizerte	115	51	44%
Nabeul	127	95	75%
Sidi Bouzid	237	19	8%
Ben Arous	136	26	19%
Kairouan	185	39	21%
Manouba	111	4	4%
Zaghouan	55	31	56%
Médenine	75	9	12%
Kasserine	289	21	7%
Gafsa	190	3	2%
Mahdia	95	87	92%
Monastir	71	62	87%
Ariana	149	86	58%
Beja	92	6	7%
Sousse	98	17	17%
Sfax	127	17	13%
Gabes	117	20	17%
Siliana	60	5	8%
Jendouba	201	51	25%
Tozeur	27	3	11%
Kébili	31	1	3%
Le Kef	101	3	3%
Tataouine	22	20	91%
Total	3233	721	22%

7.4 Relevé des écarts

Les écarts suivants ont été soulevés dans l'évaluation du mécanisme de gestion des plaintes :

Les recommandations proposées dans le PMPP pour évoluer le mécanisme de gestion de plaintes ne sont pas encore mis en application. Certes, l'application du BRC permet de tracer l'historique des plaintes des citoyens mais le système n'est pas déployé au niveau de toutes les régions et il n'y a pas de lien entre l'application du BRC et les autres canaux de dépôt des plaintes qui permettrait de centraliser l'information sur toutes les plaintes relatives au programme AMEN Social.

De plus le système actuel ne permet pas de tracer et de suivre les délais de réponse pour toutes les plaintes des ménages. En effet, l'enquête auprès des travailleurs sociaux a relevé qu'ils n'ont pas accès au système et qu'ils réagissent au niveau local au cas par cas :

- Ils y répondent directement lorsqu'ils détiennent et sont sûrs de l'information ;
- Ils prennent le temps de mener leur enquête avant de revenir au bénéficiaire (notamment dans les cas de suspension brusque du transfert) ;
- Remontent la plainte à la commission régionale pour y statuer.

Par ailleurs, l'enquête auprès des bénéficiaires révèle qu'aucun ne connaisse les canaux de dépôts de plaintes : site web, numéro de fax, numéro simplifié et adresse mail. Ces résultats confirment ceux de l'enquête avec les travailleurs sociaux. En effet, en cas d'une requête, notamment portant sur le renouvellement du carnet de soins ou d'aides occasionnelles, les ménages s'adressent directement aux unités locales du MAS (qui est le premier point de contact avec les citoyens dans le cadre du programme AMEN Social) ou dans certains cas aux autorités locales. En absence d'une application de traitement des plaintes au niveau local, les requêtes se font oralement ainsi que les réponses.

Dans le mécanisme actuel il n'y a pas de traçabilité sur le processus de collecte au niveau local, transfert, traitement et réponses aux plaintes. Il n'y a pas d'information sur la durée de traitement d'une plainte et le processus actuel indique qu'elle varie en fonction de la nature et du caractère (urgent) de la plainte ; sachant qu'il existe, comme le montre **l'annexe 3**, 29 types de plaintes. Ainsi, en l'absence d'une application ou d'un support numérique déployé au niveau des unités locales de promotion sociale, les plaintes écrites reçues sont inscrites sur des registres en papier rendant quasiment impossible le suivi du respect de la durée de réponse pour ces plaintes.

Il est important de noter que lors de l'actualisation mensuelle de la base des données, plusieurs plaignants s'adressent au BRC. Le Tableau de l'annexe 3 indique qu'il y a **1799** plaintes portant sur le transfert permanent, cependant ce nombre regroupe les plaintes ayant pour objet la contestation suite à la suppression du bénéfice des TMP ou du refus d'octroi.

Enfin, le système GRM devrait comprendre des voies de renvoi spéciales pour les plaintes et les griefs de violence basée sur le genre, y compris les griefs sur le harcèlement sexuel et l'exploitation et les abus sexuels. Les informations sur l'existence du mécanisme de réclamation contre la violence basée sur le genre seront communiquées à toutes les parties prenantes par le biais de différentes méthodes (c'est-à-dire consultations publiques, affiches et dépliants, radios locales et médias sociaux). Une formation sera également dispensée par un expert en GBV pour le responsable environnemental et social (RES) sur la détection des cas de violence basée sur le genre et le traitement des demandes de renseignements, des plaintes et des griefs liés à la violence basée sur le genre. Le personnel affecté au traitement des plaintes au MAS sera également formé à la détection, à la réception et au traitement des plaintes relatives à la violence basée sur le genre. Le personnel concerné aux unités locales du MAS sera également formé.

Afin de pallier aux insuffisances susmentionnées, Le MAS devra porter les améliorations nécessaires à son système de gestion de plaintes notamment à travers les actions suivantes :

- Le BRC mettra en place des actions de sensibilisation et d'accompagnement aux Directions Régionales des Affaires Sociales pour une meilleure utilisation de l'application du BRC ;
- Le BRC, Introduira dans les plus brefs délais, les ajouts et modifications nécessaires à l'application BRC permettant le suivi des plaintes transférées et le respect des délais de traitement et de réponse aux citoyens ;
- Déploiement du recours en ligne à travers la nouvelle plateforme digitale « amen social » et ce pour les plaintes relatives aux différentes prestations du programme Amen notamment pour les TMP.
- Mise en place et intégration du modèle recours au sein du Système d'Information Amen permettant l'enregistrement des plaintes déposées au niveau des Directions Régionales des Affaires Sociales et des Unités Locales de Promotion Sociale ainsi que la traçabilité de toutes les plaintes.

8. Evaluation de l'accès à l'information des bénéficiaires Du transfert monétaire permanent

8.1 Rappel du Principe

Le PMPP du Projet de protection sociale d'appui à la réponse d'urgence à la COVID-19 (P176352) focalise sur la nécessité de mise en place d'une stratégie pour la diffusion de l'information et de la consultation des bénéficiaires (en plus des autres parties prenantes).

8.2 Démarche

- Enquête auprès des bénéficiaires
- Revue du PMPP et du rapport d'activité (élaboré par le MAS) de la mise en œuvre de la campagne de communication relative au Programme « Amen Social » et à l'instauration de la base de données des ménages pauvres et à revenu limité.
- Enquête panel auprès des ménages AMEN bénéficiaires d'un programme d'allocations monétaires pour enfants réalisée au cours des mois de février et mars 2021

8.3 Constat de l'audit

a). campagne de communication spécifique relative au Programme « Amen Social »

En Avril 2020, le Gouvernement a annoncé une expansion verticale et horizontale de ses programmes existants afin d'atténuer l'impact de Covid-19 sur les pauvres et les personnes vulnérables. Pour ce faire, il a capitalisé sur toute stratégie de communication et de mobilisation des parties prenantes lancée par le MAS depuis 2017. Cette stratégie (décrite en annexe) s'articule autour :

- La réalisation d'enquêtes par près de 1500 travailleurs sociaux assermentés opérant dans 267 Unités Locales de promotion Sociale (ces enquêtes ont permis l'inscription de près de 520 milles ménages dans le Programme Amen Social) ;
- Recrutement d'un expert en communication ;
- Une série de réunions avec les parties prenantes ;
- Organisation d'ateliers de travail pour les chargés de communications dans les différentes structures du MAS ;
- Détermination par décret des différentes parties prenantes et leur implication dans l'élaboration des messages clés ;

- Journées d'information au niveau régional
- Lancement d'une campagne médias en parallèle avec les journées d'information (chaines radios et de télévisions) ;
- Campagnes digitales à travers les pages FP des organismes du Ministère, des médias et des gouvernorats et de la Présidence du Gouvernement ;

Les objectifs escomptés à travers les actions de sensibilisation et de mobilisation sont les suivants :

- Informer les ménages concernés des étapes et des objectifs de l'exigence du dépôt d'un dossier complet ;
- Sensibiliser et inciter la population cible à s'inscrire dans le registre des ménages pauvres et à revenu limité ;
- Inviter la population cible à coopérer en accueillant les Travailleurs Sociaux pour une enquête à domicile (avec prise de photo par tablette) ;
- Faire en sorte que les médias s'approprient le projet et contribuent activement à sa promotion auprès des populations concernées ;

b). Résultats de la Campagne de communication relative à la mise en œuvre par le Ministère des Affaires Sociales en partenariat avec L'UNICEF du Projet pilote « *Investir dans le capital humain des enfants grâce à un système de protection sociale durable et inclusif* »

Une enquête panel (administrée par téléphone) a été réalisée au cours des mois de février et mars 2021 et a ciblé les familles bénéficiaires de l'allocation sociale exceptionnelle fournie par le MAS avec l'appui de l'UNICEF et de la KfW/BMZ :

- un échantillon de 945 familles ayant des enfants âgés de 6-18 ans qui ont bénéficié à l'occasion de la rentrée scolaire 2020/2021 d'une allocation supplémentaire exceptionnelle de 50 dt en plus de l'allocation de 50 Dt par enfant octroyée dans le cadre du budget de l'Etat.

- un échantillon représentatif de 1535 familles parmi près de 27 mille familles l'appui du programme l'UNICEF destiné aux enfants de moins de 6 ans ayant bénéficié d'une allocation mensuelle de 30 dinars par enfant appartenant à des familles PNAFN et AMG2. L'enquête a été réalisée auprès d'un échantillon bénéficiant des programmes PNAFN et AMG2

En plus des objectifs de l'enquête visant à apporter des réponses aux interrogations du MAS et de l'UNICEF sur l'impact de l'appui du programme sur les conditions de vie des enfants et des ménages, l'enquête s'est intéressée à collecter des données sur l'accès au programme AMEN Social, l'accès aux aides temporaires et les conditions de vie des familles bénéficiaires et de leurs enfants

8.4 Relevé des écarts

Il n'y a pas d'écart significatif identifié au niveau de la communication auprès des bénéficiaires du transfert permanent. L'enquête auprès des bénéficiaires relève que :

- Près de 80% des bénéficiaires confirment avoir reçu la visite d'un travailleur social durant les deux dernières années. L'objet de la visite était d'enquêter sur leurs conditions de vie et de leur éligibilité au projet de transfert monétaire permanent
- 30% reportent qu'ils se sont déplacés une fois ou plus aux bureaux locaux du MAS pour des raisons diverses ;
- 85% sont inscrits au programme Amen Social. Le reste reporte ne pas avoir connaissance de ce programme ;

A une exception près (qui a entendu parler du programme dans les médias), tous les bénéficiaires ont été incités à s'enregistrer via les travailleurs sociaux ou les autorités locales (délégué ou sous-délégué) ;

Le même constat est relevé par l'enquête panel **du Projet** pilote « *Investir dans le capital humain des enfants du Projet* » susmentionnée concernant l'accès des enfants aux transferts sociaux spécifiques ; les résultats préliminaires de l'enquête indiquent que :

- 86% des familles avec enfants de 0-5 ans bénéficiaires de l'aide mensuelle de 30 dinars par enfant déclarent qu'ils ont déposé un dossier auprès des unités locales de promotion sociale. Le pourcentage de bénéficiaires ayant reçu un SMS d'information sur le retrait de l'allocation monétaire mensuelle de 30 dinars s'élève à 80%.

- Environ 72% des bénéficiaires confirment la réception d'un SMS d'information pour le retrait de la seconde tranche de l'aide scolaire de 50 DT

- seulement 20% des familles ayant déclaré n'avoir pas reçu un SMS de confirmation du retrait de l'allocation monétaire mensuelle pour les enfants de moins de 6 ans. Toutefois, ce taux est porté à hauteur de 27.6% pour les familles bénéficiaires des TMP contre 15.5% pour les familles à revenu limite.

Pour les ménages n'ayant pas un SMS, les principales sources d'information concernant l'allocation monétaire pour enfants de 0-5 ans sont l'agent de la poste, cité par 36.7% des ménages, suivi par le travailleur social (36.3%) et les proches et voisins (26%)

Ces résultats quantitatifs confirment le grand travail de sensibilisation et de terrain mené par les travailleurs sociaux pour assurer l'enregistrement des bénéficiaires au programme Amen Social. De plus, les entretiens avec les différentes parties prenantes y compris les bénéficiaires confirment que le MAS s'inscrit dans une démarche progressive de la mise en place d'un nouveau système d'identification et de ciblage des familles pauvres éligibles au TMP.

En effet, des croisements fréquents avec des fichiers administratifs sont assurés par le MAS pour améliorer la qualité des données de la base AMEN Social et confirmer l'éligibilité des bénéficiaires. Cependant, certaines observations soulèvent quelques pistes d'améliorations pour assurer une transition fluide vers le nouveau système d'octroi des aides sociales. En effet, la quasi-totalité des bénéficiaires confirment leur enregistrement mais ne connaissent pas forcément le nom du programme AMEN Social et ses procédures.

Même ceux possédant une carte digitale Sociale de retrait des transferts monétaires, appellent leur carte : « la carte verte ». Il est également important de mettre en place un mécanisme fluide pour informer les bénéficiaires qui ne sont plus éligibles au programme avant la suspension des transferts.

Toutefois, il n'existe pas d'information disponible sur l'existence de moyens spécifiques pour la consultation des plus vulnérables ni sur les préventions prises dans ce contexte de pandémie.

9. Résumé des écarts, risques et principales recommandations

Les écarts soulevés par cet audit peuvent présenter des risques avec des niveaux différents. Il convient d'initier des mesures pour enlever ces écarts et atténuer les risques.

Le tableau suivant présente un récapitulatif des différents écarts identifiés par l'audit, leurs risques adjacents ainsi que les recommandations pour les atténuer :

Question	Ecart	Risque	Mesures d'atténuation	Délai	Responsabilité
Les dispositions légales et institutionnelles prévues par la Loi organique n°2019-10 portant création du programme « Amen Social » sont-elles mises en vigueur et respectées ?	L'Agence Nationale d'Intégration et de Développement Social n'est pas encore créée	Risque sur la protection, sécurité et fiabilité des données contenues dans le registre de données	Accélérer la publication des décrets de création et de l'organisation de l'agence et la mobilisation des ressources nécessaires pour la mise en place de l'agence.	Fin 2022	MAS/Présidence du Gouvernement/ Ministère de L'Economie, des Finances et de L'appui à l'investissement
	Le conseil Supérieur de Développement Social n'est pas encore créé	Risque sur la coordination et le suivi des politiques sociales de l'Etat dans le domaine de l'intégration sociale,	Accélérer la publication du décret de création du conseil.	Fin 2021	MAS/Présidence du Gouvernement
Est-ce que tous les bénéficiaires du transfert sont éligibles ?	Le modèle de scoring est prêt mais n'est pas encore utilisé dans le choix des nouveaux bénéficiaires	Risque sur l'éligibilité aux Transferts monétaires permanents : erreurs d'exclusion et d'inclusion	Accélérer la mise en place du modèle et partager les premiers résultats avec les régions et les unités locales Finaliser la phase de transition dans les plus brefs délais et assurer une utilisation exclusive des nouvelles procédures annoncées par la Loi. Procéder à l'actualisation du modèle et de ses variables sur la base des retours des régions	3eme trimestre 2021	MAS : CGPS /CRES
Est-ce que la base des données est fiable ?	Registre Social	Le nouveau registre social hérite quelques problèmes de l'ancien système de gestion des programmes sociaux	Mettre en place les mesures pour fiabiliser les données du registre social et assurer la protection des données personnelles	3eme trimestre 2021	Data Protection Officer du MAS/INDPP

			collectées auprès des ménages Le MAS dispose d'un Data protection officer chargé de la protection des données personnelles selon la réglementation Tunisienne de protection des données Personnelles. Un formulaire normalisé par INDPD a été remplie par le MAS pour l'octroi de l'autorisation de traitement des données		
Comment cette base est actualisée ?	Les enquêtes de terrain n'ont couvert que 55% des personnes inscrites au Programme Amen	Limite considérablement l'actualisation de la base de données Risque d'exclusion/sélection adverse	Mettre en place les moyens logistiques nécessaires pour lancer une nouvelle campagne d'enquêtes sur le terrain et ce particulièrement dans les gouvernorats qui enregistrent les taux de pauvreté les plus élevés.	A partir du 4eme trimestre 2021	BM/MAS
Est-ce que le mécanisme de gestion des plaintes est adapté ?	Le mécanisme de gestion de plaintes existant ne permet pas de centraliser et de tracer les procédures et les délais de traitement de toutes les plaintes et notamment celles reçu au niveau local	Risque de non remontée/suivi et réponses aux plaintes	Une nouvelle plateforme digitale pour centraliser la gestion des plaintes relatives à l'octroi des Transferts Monétaire Temporaires d'urgence (TMT) Capitaliser sur l'expérience des TMT et Améliorer le système du MAS afin de mettre en place le mécanisme	Septembre 2021 Décembre 2021	MAS

			de gestion des plaintes tel que décrit par le décret 317 et le PMPP.		
Est-ce que tous les bénéficiaires ont accédé à l'information ?	Il n'existe pas de moyens spécifiques pour la consultation et l'information des plus vulnérables	Risque d'exclusion des plus vulnérables	-Profiter de la campagne de communication autour de la distribution des Transferts Temporaires d'urgence qui contribuera à faire connaître les mécanismes et le programme Amen Social. -lancer d'autres campagnes autour du nouveau système de scoring, le nouveau mécanisme de gestion des plaintes et les allocations familiales. Développer des outils de smsing durables Se relayer sur des associations locales et les scouts pour mener des campagnes d'information auprès des plus vulnérables	3eme trimestre 2021 au cours des années 2022 et 2023	MAS/Ministère de la Technologie

Faible

Modéré

Elevé

Bibliographie

Loi organique n°2019-10 du 30 janvier 2010, portant création du programme « AMEN Social »

Décret gouvernemental n° 2020-317 du 19 mai 2020, fixant les conditions et les procédures de bénéfice, de retrait et d'opposition au programme « AMEN SOCIAL ».

Arrêté du ministre des affaires sociales du 19 mai 2020, relatif à la détermination du modèle de scoring.

Arrêté conjoint du ministre des affaires sociales et du ministre des finances du 19 mai 2020, fixant le mode de calcul et le montant des transferts monétaires directs au profit des catégories pauvres bénéficiant du programme « AMEN Social ».

Banque Mondiale, Carte de la Pauvreté en Tunisie, 2020.

Banque Mondiale, Document d'Évaluation du Projet de Soutien aux Interventions d'Urgence En matière de Protection Sociale, Rapport n° : PAD4414.

Décret n° 98-409 du 18 février 1998, fixant les catégories bénéficiaires des tarifs réduits de soins et d'hospitalisation dans les structures sanitaires publiques relevant du ministère de la santé publique ainsi que les modalités de leur prise en charge et les tarifs auxquels ils sont assujettis, ensemble les textes qui l'ont modifié dont le dernier en date le décret gouvernemental n°2021-66 du 12 janvier 2021

Décret n° 98-1812 du 21 septembre 1998, fixant les conditions et les modalités d'attribution et de retrait de la carte de soins gratuits, ensemble les textes qui l'ont modifié dont le dernier en date le décret gouvernemental n°2021-67 du 12 janvier 2021

Décret n° 2005-2978 du 8 novembre 2005, fixant les attributions du ministère des affaires sociales, de la solidarité et des tunisiens à l'étranger, tel que modifié et complété par le décret n° 2012-634 du 8 juin 2012,

Décret gouvernemental n° 2019-340 du 21 mars 2019, portant organisation du ministère des affaires Direction Générale de la Solidarité et du Développement Social sous le Comité General de la Promotion Sociale relevant du Ministère des Affaires Sociales : Rapports d'activité, **base de données AMEN Social, registre des bénéficiaires des TMP.**

Résultats de l'enquête panel du Projet pilote « Investir dans le capital humain des enfants du Projet réalise en 2021

Institut National de la Statistique, Recensement Général de la Population et de l'Habitat, 2014.

Institut National de la Statistique, Enquête Nationale sur le Budget, la Consommation et le Niveau de Vie des Ménages, 2015.

Présidence du Gouvernement, Contrôle Général des Services Publics, Audit et Evaluation des Indicateurs Liés aux Décaissement de Protection Sociale, 2020.

Rapport d'identification des ménages pauvres et vulnérables en Tunisie : rapport technique de ciblage sur le modèle d'approximation des moyens des ménages. CRES-BM (publication programmée en 2021)

Annexe 1 : Actualisation du registre des bénéficiaires 2020-2021

Gouvernorat	Nombre de bénéficiaires 03-2021				Nombre de bénéficiaires 03-2020				Cas de changement de gouvernorat		
	continu	remplacé	nouveau	Total	continu	remplacé	supprimé	Total	continu	remplacé	Total
Tunis	13851	117	1796	15764	13868	114	931	14913	-17	3	851
Ariana	3803	33	380	4216	3764	33	265	4062	39	0	154
BEN AROUS	6501	24	455	6980	6473	24	554	7051	28	0	-71
MANOUBA	4523	53	416	4992	4513	53	278	4844	10	0	148
NABEUL	9525	97	693	10315	9517	97	611	10225	8	0	90
ZAGHOUAN	5852	72	298	6222	5855	72	184	6111	-3	0	111
BIZERTE	11378	113	675	12166	11382	114	637	12133	-4	-1	33
BEJA	9900	139	646	10685	9906	139	622	10667	-6	0	18
JENDOUBA	18340	198	940	19478	18344	198	999	19541	-4	0	-63
KEF	12418	196	475	13089	12434	198	551	13183	-16	-2	-94
SILIANA	14029	196	725	14950	14047	197	520	14764	-18	-1	186
KAIROUAN	15175	229	902	16306	15194	229	556	15979	-19	0	327
KASSERINE	21330	311	1288	22929	21337	311	743	22391	-7	0	538
SIDI BOUZID	17548	283	1104	18935	17550	283	693	18526	-2	0	409
SOUSSE	7107	75	400	7582	7088	74	338	7500	19	1	82
MONASTIR	6622	65	555	7242	6614	65	404	7083	8	0	159
MAHDIA	7509	81	386	7976	7517	81	373	7971	-8	0	5
SFAX	11163	107	438	11708	11160	107	454	11721	3	0	-13
GAFSA	12299	153	537	12989	12302	153	533	12988	-3	0	1
TOZEUR	6014	61	365	6440	6019	61	181	6261	-5	0	179
KEBILI	6416	80	267	6763	6414	80	279	6773	2	0	-10
GABES	9584	131	620	10335	9596	131	349	10076	-12	0	259
MEDENINE	8555	101	456	9112	8549	101	378	9028	6	0	84
TATAOUINE	5324	70	433	5827	5323	70	168	5561	1	0	266
Total	244766	2985	15250	263001	244766	2985	11601	259352	0	0	3649

ANNEXE 2 : Nombre de bénéficiaires par type de transfert sur la période mars 2020-février 2021

Gouvernorat	mars-20		avr-20		mai-20		juin-20		juil-20		août-20		sept-20		oct-20		nov-20		déc-20		janv-21		févr-21	
	Electronique	A domicile	Electronique	A domicile	Electronique	A domicile	Electronique	A domicile	Electronique	A domicile	Electronique	A domicile	Electronique	A domicile	Electronique	A domicile	Electronique	A domicile	Electronique	A domicile	Electronique	A domicile	Electronique	A domicile
Tunis	14908	5	15649	6	14893	8	15610	9	15245	9	15243	9	15237	9	15319	9	15281	9	15378	12	15570	12	15484	12
Ariana	4060	2	4138	2	4146	1	4114	1	4057	1	4046	2	4001	2	4110	4	4165	4	4218	4	4277	4	4216	4
Ben arous	7050	1	7169	1	7170	1	7003	1	6867	2	6942	2	6912	2	6958	4	6953	4	6990	3	7023	3	6937	3
Manoub	4844		4880		4881		4862		4789		4818		4804		4808		4868	2	4901	2	4936	2	4885	
Nabeul	10108	117	10176	117	10187	117	10195	117	10053	116	9991	115	9889	115	9918	114	10003	113	10076	113	10222	115	10179	113
Zaghouden	6111		6111		6109		6075		6038		6093		6103		6137		6174		6194		6239		6185	
Bizerte	11970	163	11994	163	11991	163	11984	163	11787	160	11815	160	11873	158	11930	158	11981	161	11980	163	12014	167	11956	166
Béja	10655	12	10703	12	10702	11	10499	11	10384	11	10370	11	10440	14	10465	13	10576	2	10533	1	10627	2	10583	2
Jandouba	19487	54	19569	53	19733	52	19653	50	19077	14	19124	10	19156	10	19286	11	19409	10	19550	11	19679	11	19394	10
Le Kef	13180	3	13239	3	13250	3	13216	2	12926	2	13070	2	13078	2	13158	2	13188	2	13138	2	13162	2	13034	2
Siliana	14651	113	14730	112	14731	110	14663	110	14642	109	14623	108	14664	107	14669	107	14716	105	14669	104	14774	102	14630	96
Kairouan	15946	33	15987	33	15994	31	15973	31	15964	31	15815	29	15854	29	16001	5	16156	5	16175	5	16350	6	16189	6
Kasserine	22256	135	22602	132	22604	134	22433	133	22557	90	22671	88	22523	86	22559	33	22803	33	22907	32	22898	32	22655	32
Sbouzid	18503	23	18662	25	18663	24	18562	22	18839	25	18838	24	18828	22	18910	22	18953	22	18933	22	18945	22	18878	21
Sousse	7497	3	7516	3	7557	4	7532	4	7577	4	7633	4	7572	3	7596	3	7640	4	7608	3	7654	3	7546	2
Monastir	7081	2	7230	2	7229	2	7138	2	7062	2	7078	2	7053	2	7146	2	7204	2	7178	2	7228	2	7130	1
Mahdia	7969	2	7956	2	7958	2	7945	2	7859	3	7853	2	7860	2	7904	2	7968	2	7972	2	7970	2	7969	3
Sfax	11721		11742		11849		11768		11682		11694		11658		11660		11759		11762		11768		11687	
Gafsa	12987	1	12985	1	13000	1	12822	1	12899	1	12852	1	12861	1	12864	1	12914	1	12898	1	13015	3	12927	3
Tozeur	6257	4	6287	4	6287	4	6232	4	6262	4	6288	7	6335	7	6392	6	6390	6	6381	6	6427	6	6423	6
Kebili	6734	39	6727	38	6732	38	6656	36	6622	35	6621	35	6605	35	6604	35	6632	34	6662	33	6743	32	6707	31
Gabes	10052	24	10045	25	10092	24	10040	24	10046	24	10044	21	10025	22	10163	34	10214	34	10263	24	10316	28	10168	27
Mednine	9019	9	9127	9	9081	10	9078	7	8924	6	8914	6	8991	8	9053	7	9066	7	9090	6	9091	6	9059	6
Tataouine	5530	31	5662	37	5573	36	5534	35	5668	38	5660	38	5645	38	5703	39	5775	39	5796	40	5800	41	5731	39
Total général	258576	776	260886	780	260412	776	259587	765	257826	687	258096	676	257967	674	259313	611	260788	601	261252	591	262728	603	260552	585

Annexe 3 : Répartition des plaintes par type

	Type de plainte	Nombre
1	Remboursement prime fixe	1029
2	Signaler un citoyen n'étant pas éligible à la bourse fixe	24
3	Règlement du statut social	1005
4	Demander des machines médicales et des appareils orthopédiques pour les membres	20
5	Demande des Appareils auditifs	1
6	Demande d'inscription au programme de promotion sociale	117
7	Demande de récupération d'une carte de soins gratuite suite suppression de la liste des bénéficiaires	30
8	Demande d'une aide occasionnelle - en nature ou en espèces	810
9	Demande d'une aide permanente	1799
10	Demande d'hébergement ou d'intégration dans les centres des affaires sociales	63
11	Demande de bénéficier du programme d'intégration scolaire des enfants handicapés dans la voie de l'éducation régulière	0
12	Demande d'une aide au profit d'un fils scolarisé	12
13	Demande d'aide exceptionnelle Covid-19 (deuxième lot)	218
14	Demande d'une aide exceptionnelle (formulaire)	598
15	Demande de bourse d'études collégiales ou d'aide scolaire	148
16	Demande d'une carte de soins à tarifs réduits	137
17	Demande d'une carte de soins gratuits	293
18	Demande d'une carte d'handicape	83
19	Demande d'adoption ou de parrainage d'un enfant	9
20	Demande de renouvellement de carte de soins gratuits	36
21	Demande de renouvellement de carte handicapée	50
22	Demande de soutenir un projet	16
23	Demande de frais de transport	610
24	Demande de changement de classe de la carte du handicapé	4
25	Demander une chaise roulante, chaise motorisée ou électrique	34
26	Demande source de revenu	38
27	Demande source de revenu pour personne handicapée	140
28	Demande des lunettes médicales	3
29	Problèmes familiaux	2

Date	Action
2017	<p>-Recrutement d'un expert en communication chargé d'élaborer une stratégie de communication accompagnant la révision de la base de données</p> <p>-Déc. 2017 organisation d'un atelier de trois jours qui a réuni les chargés de communication des organismes sous tutelle du Ministère des affaires Sociales et des travailleurs sociaux pour discuter les axes de la stratégie de communication et les principaux messages et actions de communication à entreprendre.</p> <p>L'atelier, dirigé par les responsables du Ministère et animé par l'expert en communication recruté par le projet, a été l'occasion pour se fixer sur l'approche communicationnelle qui sera adoptée et de prioriser les activités de communication à entreprendre.</p> <p>L'occasion été aussi pour déterminer les membres du comité technique en communication auprès de l'Unité de Gestion par Objectifs qui sera chargé de l'exécution et du suivi des actions de communication</p>
2018	<p>-Lancement des travaux du comité technique par l'organisation de réunions consacrées à l'élaboration des messages en arabe destinés à chaque partie prenante concernée par la révision de la base de données ou /et impliquée par ce processus. Ces parties prenantes sont fragmentées et classées selon le niveau (micro, méso, macro). L'interaction entre les niveaux et les parties prenantes entre elles est prise en considération dans la détermination des activités de communication à réaliser dans une optique de proximité et d'incitation à l'action (call to action).</p> <p>- L'objectif global de communication étant de réussir à atteindre l'inscription de 900 milles familles pauvres à la base de données, le comité technique a déterminé des objectifs spécifiques, les trois axes de communication prioritaires en matière d'actions et d'activité pour l'exécution de la stratégie qui se veut de proximité et tend à obtenir une meilleure perception des messages d'incitation à l'action auprès des populations concernées.</p> <p>- Trois axes de manœuvre sont élaborés dans la mise en œuvre de la stratégie à savoir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communication institutionnelle interne auprès des responsables centraux et régionaux relevant du Ministère des Affaires Sociales, des Ministères et institutions concernés et des organismes de la société civile à l'échelle régionale et locale. Des journées d'information et de vulgarisation sont programmées dans tous les gouvernorats en vue d'impliquer les parties prenantes institutionnelles. • Communication de proximité auprès des familles concernées à travers des journées portes ouvertes dans les souks, les manifestations culturelles et le porte à porte. • Communication média qui appuiera les deux premiers axes à savoir la communication de proximité et celle institutionnelle.

À cet effet un panier de supports de communication est établi et qui fera l'objet de consultations auprès des prestataires de services pour élaboration.

-Juillet :

-Signature d'un arrêté par le Ministre des Affaires Sociales fixant les membres du comité technique.

-Préparation de l'estimation du coût relative à la mise en œuvre des actions communicationnelles et les termes de références en vue du lancement des consultations auprès des agences de communication pour :

* L'élaboration et la production des supports audiovisuels

* La conception et la production de supports de communication

- Lancement des consultations dans la presse nationale

-Septembre :

-Implication des différentes parties prenantes à la formulation des messages clés de la campagne de communication et notamment les directions centrales concernées et les Travailleurs Sociaux dans les unités locales à travers les Directions régionales des Affaires sociales.

Le Comité technique a élaboré dans ce sens un draft de messages dédiés aux familles nécessiteuses et à faible revenu, transmis pour avis et concertation.

-Octobre :

Début des travaux entre l'agence de communication retenu pour les deux consultations et le comité technique pour la réalisation des supports demandés nécessaires aux activités de communication prévues.

2019

Janvier :

- La production et la livraison de tous les supports de com a été achevé au mois de janvier 2019 et un évènement très important a marqué ce contexte par l'adoption par l'ARP de la loi organique « Amen Social pour la promotion des catégories pauvres et des catégories à faible revenu ».
- Le 24 janvier, organisation d'une conférence de presse par le Ministre des Affaires Sociales au siège de la Présidence du Gouvernement pour présenter les principes de la loi organique n°10 du 30 janvier 2019 portant création du programme « Amen Social » et donner le coup d'envoi de la campagne média sur l'enquête exhaustive et a présenté aux journalistes et représentants de la presse écrite, électronique et audiovisuelle les spots TV/radio (25' et 15') et la capsule de vulgarisation en 2D (3').

Février - Mars :

- Elaboration d'un Plan média pour la diffusion des spots et capsule durant la période allant du 4 février au 31 Mars 2019.

- **Mobilisation au niveau régional :**

. Le 04 février, le Ministre des Affaires sociales a adressé une correspondance aux directeurs régionaux des Affaires Sociales les informant du programme et des activités de la campagne à réaliser au niveau national et régional.

. Le 07 février 2019, le chef de gouvernement a envoyé une correspondance aux gouverneurs des régionaux pour appuyer la campagne de communication sur l'enquête exhaustive en supervisant les journées de communication régionales auxquelles devront être invités les délégués, les Omdas des localités, les chefs des directions régionales, les ONG opérant dans le domaine social et de droit et les médias des régions.

- Négociation avec les médias sélectionnés sur les grilles de diffusion, des tarifs et des insertions informatives et invitations sur les plateaux des responsables ainsi que sur les gratuités de diffusion offertes.

-Lancement des journées d'information et de sensibilisation régionales étalées du 12 février 2019 au 07 mars 2019, sont au nombre de 20 journées régionales et organisées sous l'égide de Monsieur le Ministre des Affaires Sociales ou de son chef de cabinet, des responsables au MAS et avec la participation et l'implication très positive des gouverneurs.

Outres les organismes relevant du ministère des Affaires sociales (Directions régionales et Unités locales de promotion sociales), plusieurs parties prenantes sont invitées à ces journées sur le plan régional telles que les médias de proximité, les associations locales/régionales, les organismes publics régionaux (poste, municipalité, santé publique...)

Ces journées sont exécutées selon le timing suivant :

- Le 12 février 2019 : gouvernorats du grand Tunis
- Le 15 février 2019 : gouvernorats de Bizerte
- Le 19 février 2019 : gouvernorats de Médenine
- Le 20 février 2019 : gouvernorats de Tataouine
- Le 22 février 2019 : gouvernorats de Sidi Bouzid
- Le 26 février 2019 : gouvernorats de Zaghouan
- Le 26 février 2019 : gouvernorats de Gafsa
- Le 27 février 2019 : gouvernorats de Monastir
- Le 27 février 2019 : gouvernorats de Sousse
- Le 27 février 2019 : gouvernorats de Sfax
- Le 27 février 2019 : gouvernorats de Kairouan
- Le 28 février 2019 : gouvernorats de Béja
- Le 28 février 2019 : gouvernorats de Tozeur
- Le 28 février 2019 : gouvernorats de Kef
- Le 05 Mars 2019 : gouvernorats de Jendouba
- Le 05 Mars 2019 : gouvernorats de gabes
- Le 06 Mars 2019 : gouvernorats de Siliana

Le nombre total des personnes qui ont participé à cette campagne a atteint environ 2.500 personnes.

Ces journées ont bénéficié d'une couverture médiatique importante sur le plan régional et suite aux quelles plusieurs émissions radiophoniques et télévisées ont traité la thématique et auxquelles sont invités des responsables sur leurs plateaux en vue de mieux expliquer la finalité de la révision de la base de données et d'inciter les populations concernées à se manifester et à s'inscrire dans les unités locales des affaires sociales et à coopérer durant l'enquête de terrain et la prise de photos.

- Lancement de la campagne média en parallèle avec les journées d'informations régionales, par une mobilisation massive des médias audio-visuels pour la diffusion du spot produit. Plusieurs média sont contractés dans ce sens durant la période du début février –fin mars et sont comme suit :

TV	Radio
-Watania1	- Radio Nationale
-Watania 2	-Radio National au Kef
-Al Hiwar Ettounsi	-Radio Nationale de Sfax
	-Shems FM (Tunis)
	-Oxygène FM (Bizerte)
	-Sabra Fm (Kairouan et gouvernorats voisins)
	-Jaouhara FM (Sousse et Sahel)

- La campagne Digitale pour la diffusion des spots et de la capsule ainsi que pour les travaux des journées d'information a été exécutée sur :
 - Le site web du Ministère des Affaires Sociales
 - Les pages Facebook du Ministère et des organismes sous la tutelle
 - Les pages Facebook des médias contractés pour la diffusion des spots
 - Les pages Facebook des parties prenantes telles que les gouvernorats et la présidence du Gouvernement

En plus des supports de communication fournis, le MAS a préparé 2 présentations sur l'avancement des travaux de la base de données, des indicateurs réalisés, des objectifs à atteindre et du nouveau cadre juridique des programmes d'assistance et d'intégration des pauvres récemment approuvé par l'ARP

Mai : 2^{ème} phase de la campagne de communication spot :

- L'optimisation de la 2ème phase de la campagne de communication devrait se baser sur une conception du 2ème spot et des messages clés à transmettre qui tiendra compte des 2 éléments suivants :

. L'exploitation des résultats et de l'impact de la 1ère phase de la campagne notamment l'existence d'une frange de bénéficiaires des programmes d'aides sociales qui ne sont pas informés ou informés mais qui refusent d'adhérer aux nouvelles procédures. Ce nouveau spot aura ainsi pour objectif de rappeler et de persuader ce public cible d'une part et de susciter d'autre part la demande et le recours des ménages pauvres. Les messages clés feront aussi attention à ne pas créer des attentes auprès de la population non-éligible.

. L'intégration des nouvelles opportunités identifiées caractérisant le contexte de sa diffusion. En effet, le MAS a lancé au mois de mai 2019, une opération pilote dans 2 délégations de distribution des nouvelles cartes de soins électroniques. Le public cible spécifiquement les bénéficiaires actuels sera informé de ce changement et de la nécessité de préserver son droit aux soins en s'inscrivant dans la base de données et en présentant son dossier.

- Le 2ème Spot a été produit et sera diffusé au mois de juillet 2019 pour appuyer les efforts du MAS à atteindre les objectifs d'inscription de toutes les catégories pauvres et à revenu limité dans la base de données.

Annexe 5 : Résultats de l'enquête auprès des travailleurs sociaux

RESULTATS DE L'ENQUETE AUPRES DES TRAVAILLEURS SOCIAUX

Une enquête a été menée au début du mois de juin auprès d'une douzaine de travailleurs sociaux opérant dans les six régions administratives du pays. La liste de ces travailleurs a été fournie par la Direction Générale chargée de la gestion du programme Amen Social. Un questionnaire (voir en annexe) a été élaboré, testé et approuvé par le MAS. Etant donné le contexte de pandémie, l'enquête a été menée par téléphone. Elle a essentiellement porté sur des aspects qualitatifs pouvant enrichir les résultats du présent audit.

Les résultats de l'enquête peuvent être classés en 6 axes comme suit

I. Implication des travailleurs sociaux dans le programme Amen

Bien que cet axe n'a pas fait l'objet de questions précises de la part de l'enquêteur, il ressort, de tous les entretiens, une perception d'appropriation et d'implication des travailleurs sociaux dans le programme Amen. Tous les travailleurs enquêtés ont le même niveau d'information et maîtrisent parfaitement aussi bien les textes réglementaires en relation avec l'Amen Social que les exigences et le fonctionnement du programme. Par ailleurs, et à l'unanimité, Ils estiment que cette nouvelle méthode de travail a appuyé considérablement la mission des travailleurs sociaux en mettant à leur disposition les informations nécessaires à l'actualisation des listes des bénéficiaires du programme Amen Social.

II. Enregistrement des bénéficiaires dans la Base Amen Social

Selon les déclarations des travailleurs sociaux enquêtés, la plupart des bénéficiaires (PNAFN) sont inscrits dans la Base de données Amen Social. Il s'agit d'un travail continu et régulier qui se focalise sur les bénéficiaires existants et qui évolue en fonction du travail d'actualisation. Néanmoins, il a été remarqué que le processus et l'initiative d'enregistrement varient d'une région à une autre. Ainsi, par exemple, dans la Délégation de Hammamet et le Gouvernorat de Sfax, les travailleurs sociaux insistent beaucoup sur l'initiative des bénéficiaires des TMP et des cartes de soins gratuits et à tarifs réduits à demander leur enregistrement à la base de données Amen, notamment afin qu'ils prennent connaissance du programme et qu'ils soient sensibilisés à ses conditions et avantages (à Sfax, on pense même à suspendre le transfert pour les 5% non encore enregistrés afin qu'ils prennent l'initiative pour déposer un dossier d'inscription à la base de données). Cependant, dans d'autres régions, à l'instar de Sned et Chbika, tout le travail d'enregistrement est effectué par les travailleurs sociaux⁵. Cette différence dans l'approche peut essentiellement s'expliquer par :

- Dans les villes ou agglomérations à concentration urbaine (telles que Sfax et Hammamet), les bénéficiaires sont plus à proximité des structures locales du MAS et ont plus l'accès à l'information et aux moyens d'inscription ;
- Les délégations rurales (à l'instar de Sned ou Chbika) couvrent de grandes superficies, les bénéficiaires sont géographiquement éparpillés, se trouvent dans des zones enclavées et ont moins l'accès à l'information et ;
- Le souci des travailleurs sociaux des délégations rurales d'enregistrer les bénéficiaires dans les temps et d'actualiser leur base de données ;

Par ailleurs, il a été noté que les aides octroyées aux familles pauvres et vulnérables en 2020 pour atténuer les effets de la crise Covid-19, ainsi que l'annonce de la décision d'octroi des TMT en 2021, ont incité beaucoup de bénéficiaires à se déplacer vers les unités locales et régionales et à procéder au dépôt d'un dossier d'enregistrement dans la base AMEN Social. Parmi ces bénéficiaires, beaucoup sont ceux du projet de transfert permanent.

III. Réalisation des enquêtes bureautiques et de terrain

Le processus d'enquête peut être résumé en trois principales phases : phase bureautique 1, enquête de terrain et phase bureautique 2. Il n'a pas été possible de collecter des statistiques exactes sur le pourcentage des enquêtes de terrain réalisées, mais les entretiens ont permis de tirer les conclusions suivantes :

⁵ Réalisé par les TS, seuls habilités à enregistrer les familles bénéficiaires ou les nouveaux demandeurs d'aides sociales, le MAS n'a pas encore mis en place une plateforme d'inscription en ligne pour le citoyen. (En cours de développement)

Un grand travail de terrain a été effectué durant les deux campagnes organisées par le MAS en 2018 et 2019. La mobilisation des moyens logistiques (voitures, tablettes, etc.) a permis une couverture importante des bénéficiaires des transferts monétaire permanents ainsi que ceux considérés comme à revenu limité.

Dans certaines régions, le travail d'enquête de terrain s'est limité à celui réalisé durant les campagnes. En effet, il ressort de tous les entretiens un grand manquement aux niveaux local et régional de moyens logistiques (voitures, carburant, etc.) nécessaires pour le travail de terrain. Ainsi, par exemple, le MAS à Sousse ne dispose que de 4 voitures dont deux sont en panne pour couvrir 16 délégations à forte concentration d'habitants.

Enfin, en ce qui concerne la troisième phase de l'enquête (enquête bureautique n°2), beaucoup de travailleurs sociaux critiquent son utilité. En effet, ils estiment qu'elles incluent beaucoup de questions inutiles ou inadaptées et que sa réalisation consomme beaucoup de temps et d'effort.

IV. Actualisation de la liste des bénéficiaires

Le travail d'actualisation se déroule sur deux niveaux :

1. Recoupement avec les données de l'administration centrale

Tous les enquêtés s'accordent à dire que le travail de recoupement effectué durant l'été 2020 a permis une importante actualisation de la liste des bénéficiaires des TMP (en moyenne et sur une base déclarative 10% ont perdu leur éligibilité). Ce recoupement a nécessité un travail d'enquêtes et de vérification sur les bénéficiaires à suspendre. Les résultats ont confirmé la nécessité de supprimer certains bénéficiaires mais ont montré la nécessité de maintien ou de la confirmation du TMP pour d'autres. Les principales raisons de maintien sont les suivants :

- Beaucoup de bénéficiaires ont un véhicule enregistré en leurs noms selon le registre de l'Agence Technique du Transport Terrestre. Il s'agit, généralement, de cartes Grises d'anciens véhicules qui ont été cédés depuis des années sans contrats formels. Dans d'autres cas, c'est un membre de la famille (généralement opérant dans le secteur informel) qui achète une voiture au nom du bénéficiaire ;
- Plusieurs suspendus bénéficient de la retraite minimum de la part de la CNSS. Le montant de cette retraite est dérisoire (40 à 50 dinars⁶) et ne permet pas de satisfaire les besoins primaires du bénéficiaire ;
- Certains suspendus ont été identifiés comme décédés alors qu'ils sont toujours en vie. C'est généralement à cause d'une confusion dans les numéros de cartes d'identité ;
- Des confusions au niveau de certains noms ;
- Des erreurs dans des adresses.

Par ailleurs, il a été révélé que, suite aux résultats de recoupements, le MAS prend 2 types de décisions :

- Suspension du TMP pour les bénéficiaires qui ont des revenus proches des seuils autorisés selon les critères d'éligibilité au Programme de TMP (
- Ne pas suspendre l'aide pour certains bénéficiaires et appeler les TS à vérifier l'éligibilité au programme des TMP

2. Actualisation au niveau régional

Dans toutes les régions couvertes par l'enquête, une commission régionale se réunit au moins une fois par mois (certaines à une date fixe). A l'ordre du jour de ces réunions : (1) la proposition de dossiers des nouveaux demandeurs de la part des commissions locales ; et (2) les propositions de suppressions des bénéficiaires sur la base de recoupement avec les administrations régionales de la CNSS, Etat Civil et de la fiscalité et l'enquête de terrain.

Ainsi, il s'avère que tous les mois, il y a une actualisation de la liste des bénéficiaires avec de nouveaux entrants et sortants. Toutefois, il a été noté que le niveau de coopération entre les structures régionales des Ministères concernés reste variable d'une région à une autre.

⁶ Il est actuellement revu à la hausse pour atteindre 180 dinars

Enfin, il a été noté que dans certaines régions, les travailleurs sociaux facilitent le travail de la commission régionale à travers la collecte d'information de bouche à oreille. En effet, chaque travailleur social a « un réseau informel » lui permettant de collecter des informations spécifiques sur les bénéficiaires. Ces informations sont par la suite fournies à la commission régionale pour statuer sur l'éligibilité au programme

V. Éligibilité

L'éligibilité pour le projet de transfert monétaire permanent est certes définie par des textes réglementaires. Néanmoins, elle reste aussi largement tributaire de l'appréciation du travailleur social. En effet, le travail de recouplement effectué depuis 2020 prouve que le classement des bénéficiaires ne peut pas être que mécanique. Ainsi, un bénéficiaire qui touche une allocation (ou retraite de la CNSS) peut être mécaniquement non éligible alors qu'en réalité ses conditions de vie, le nombre de personnes dans son ménage, la présence d'une personne handicapée etc. favorisent son éligibilité.

Cette « dimension humaine⁷ » ainsi que le contexte et les conditions spécifiques de chaque bénéficiaire sont considérées, par les travailleurs sociaux, comme des variables très importantes dans la définition de l'éligibilité. Dans ce cadre, et par rapport au nouveau système de Scoring, les principales réactions suivantes ont été collectées :

- Tous les enquêtés sont au courant de ce système mais ne savent pas exactement de quoi il s'agit ;
- La plupart des enquêtés considèrent que ce système peut être focalisé sur le quantitatif et le « mécanique », d'où le risque de l'exclusion de la « dimension humaine » et de la marge d'appréciation du travailleur social. Ils insistent à ce que ce système soit tester le plus rapidement possible afin qu'ils puissent comparer ses résultats avec la « réalité » et ainsi être en mesure de donner leurs avis ;
- Certains travailleurs sociaux voient en ce système une opportunité pour se décharger d'une certaine pression et une certaine responsabilité : *« nous subissons une grande pression de la part des bénéficiaires et bénéficiaires potentiels qui cherchent à adhérer au projet. Nous avons la responsabilité d'évaluer au cas par cas, et avec le système des quotas, nous sommes obligés de définir un ordre de priorité. Avec le nouveau système de scoring, nous serons déchargés de cette responsabilité ».*

Enfin, l'enquête a révélé que dans toutes les régions, le système de quotas conduit à un rationnement du transfert permanent. Beaucoup de personnes sont identifiées et définies comme éligibles mais ne peuvent bénéficier du transfert permanent.

VI. Coordination avec l'équipe Amen Social au niveau central

Tous les travailleurs sociaux enquêtés ont confirmé l'existence d'une réelle collaboration entre les niveaux local et régional, d'un côté, et l'équipe d'Amen Social, de l'autre. Néanmoins, ils soulevé certaines contraintes d'ordre technique en relation avec la base de données AMEN Social :

- Des bénéficiaires qui ont été suspendus mais dont les noms figurent toujours sur la base (avec la mention : compte fermé)
- Les travailleurs sociaux aux niveaux régional et local n'ont pas un accès instantané aux listes de tous les inscrits selon les statuts des bénéficiaires en fonction de l'avancement du niveau d'enquête. Ils doivent, à chaque fois, lancer une requête au service informatique de l'Amen Social pour l'obtenir ;
- Il semblerait qu'il y ait un problème technique avec les cartes d'identités des bénéficiaires qui commencent avec « 11 ». En effet, les titulaires de ces cartes ne reçoivent pas leur transfert par la poste. Il s'agirait d'un problème de configuration. Ce problème a été soulevé au service informatique de l'Amen Social et en cours de résolution.

⁷ Il s'agit d'un terme souvent prononcé par les travailleurs sociaux

VII. Gestion des plaintes

Il n'existe pas au niveau local de système de gestion des plaintes pour les bénéficiaires du transfert monétaire permanent. Les la majorité des recours sont faits oralement, directement par les bénéficiaires ou indirectement à travers les autorités locales. Les travailleurs sociaux réagissent à ces plaintes au cas par cas :

- Ils y répondent directement lorsqu'ils détiennent et sont sûrs de l'information ;
- Ils prennent le temps de mener leur enquête avant de revenir au bénéficiaire (notamment dans les cas de suspension brusque du transfert) ;
- Remontent la plainte à la commission régionale pour y statuer.

VIII. Contraintes et recommandations des travailleurs sociaux

A la fin de chaque entretien, le travailleur social soulève un certain nombre de contraintes et de recommandations. Celles-ci peuvent être résumées comme suit :

- Manque de moyens logistiques (particulièrement de moyens de transports) permettant l'actualisation de la base ; beaucoup proposent une troisième campagne d'enregistrement ;
- Dans certaines régions, le nombre de personnel administratif est de loin supérieur à celui des travailleurs sociaux, ce qui augmente considérablement la charge de travail et retarde le travail d'enquêtes ; ils proposent une conversion de certain personnel administratif ;
- L'accès à des informations spécifiques dans la base est très difficile ; ils recommandent à renforcer le niveau régional par un spécialiste informatique Amen qui se focalisera sur le suivi technique ;
- La troisième phase de l'enquête (phase bureautique n°2) est longue et complexe ; ils proposent à ce qu'il y ait plus de travail de recoupement et à un allègement de cette phase.

Annexe 6: Résultats de l'enquête auprès des bénéficiaires

RESULTATS DE L'ENQUETE AUPRES DES BENEFICIAIRES

Une enquête a été menée durant le mois de juin auprès de 42 personnes concernées par le projet de transfert monétaire permanent. Il s'agit de bénéficiaires du projet, d'anciens bénéficiaires qui ont été suspendus et de bénéficiaires potentiels. La liste de ces personnes a été fournie par Le Comité General de la Promotion Sociale. Un questionnaire (voir en annexe) a été élaboré, testé et approuvé par le MAS. Etant donné le contexte de pandémie, l'enquête a été menée par téléphone. Une équipe d'enquêteurs spécialisés a été recrutée par la Banque Mondiale pour mener les entretiens. Avant le démarrage de l'enquête, le Consultant a procédé à des entretiens tests auprès de 6 bénéficiaires (3 en cours et 3 suspendus) à Hammamet. Il a par la suite organisé une séance de formation pour les enquêteurs afin de les aider à mieux comprendre l'objet de l'enquête et à se focaliser les éléments clés.

Bénéficiaires en cours	Suspendus	Suspendus-récupérés	Potentiels
25	8	3	6

Hommes	Femmes
20	22

I. Résultats de l'analyse pour les bénéficiaires :

I.1 Caractéristiques des bénéficiaires :

Le tableau suivant présente quelques caractéristiques des personnes enquêtées :

Taille moyenne/ménage	Niveau d'instruction	Handicapé dans le ménage
La taille des ménages est très volatile. Elle varie entre 1et 5 personnes ; la taille moyenne est de 2,23.	Près du tiers (32%) des bénéficiaires n'ont aucun niveau d'instruction et près de la moitié (48%) ont un niveau primaire. Le reste a un niveau secondaire.	10 des 25 bénéficiaires ont une personne handicapée ou plus dans leur ménage.

I.2 Eligibilité

Tous les bénéficiaires enquêtés confirment ne pas avoir une autre source de revenu que le transfert monétaire. Il s'agit, généralement, de personnes à besoins spécifiques, de personnes ayant des maladies chroniques ou de mères de familles avec des enfants à charge. Ainsi, sur la base des données collectées (ça reste du déclaratif), ces bénéficiaires sont considérés comme éligibles au projet de transfert monétaire permanent.

Par ailleurs, toutes les personnes enquêtées confirment ne pas recevoir d'autres aides sur d'autres programmes. Un bénéficiaire reçoit ponctuellement l'aide d'une association caritative et deux autres une aide de la part de membres de leurs familles.

I.3 Effectivité du transfert

Tous les bénéficiaires confirment recevoir le même montant de transfert (180 dinars fixe ainsi que les 30 dinars ponctuels relative à l'allocation des enfants 0-5 ans) avec une fréquence mensuelle et à temps (le 17 de chaque mois). Aucun retard dans le paiement n'a été reporté.

La plupart reçoivent leur transfert à travers la poste et le reste via la carte Amen (dite carte verte)⁸. Pour ces derniers, le distributeur le plus proche se trouve généralement à 20 à 30 minutes de chez eux. L'enquête n'a pas révélé l'existence de coûts particuliers en ce qui concerne les déplacements nécessaires pour les opérations de retraits. Généralement, ces bénéficiaires sont conduits par des proches où il arrive qu'il charge quelqu'un (un fils, un frère, etc.) pour le faire.

Pour ceux qui reçoivent leur transfert via les guichets de la poste, l'opération de retrait est un peu plus compliquée puisqu'ils doivent impérativement se déplacer en personne. La proximité des bureaux de poste varié entre 5 à minutes à 1h30. Même quand le bureau est proche, le temps d'attente a été jugé comme long et l'opération de retrait fatigante.

Proximité moyenne du bureau de poste	Temps d'attente moyen
35 minutes	2 heures

Par ailleurs, tous les bénéficiaires confirment prendre les mesures de protection nécessaires contre le COVID-19 (masque et gel) lors de leurs déplacements aux bureaux de poste. Ils confirment aussi que le personnel d'accueil prend ces mesures. Néanmoins, la distanciation sociale reste moins respectée à cause des longues files d'attente.

I.4 Enregistrement au programme Amen Social

Les résultats en relation avec l'enregistrement dans le programme Amen, peuvent être résumés comme suit :

- Près de 80% des bénéficiaires confirment avoir reçu la visite d'un travailleur social durant les deux dernières années. L'objet de la visite était d'enquêter sur leurs conditions de vie et de leur éligibilité au projet de transfert monétaire permanent ;
- 30% reportent qu'ils se sont déplacés une fois ou plus aux bureaux locaux du MAS pour des raisons diverses ;
- 85% sont inscrits au programme Amen Social. Le reste reporte ne pas avoir connaissance de ce programme ;
- A une exception près (qui a entendu parler du programme dans les médias), tous les bénéficiaires ont été incités à s'enregistrer via les travailleurs sociaux ou les autorités locales (délégué ou sous-délégué) ;

Ces résultats quantitatifs confirment le grand travail de sensibilisation et de terrain mené par les travailleurs sociaux pour assurer l'enregistrement des bénéficiaires au programme Amen Social. Cependant, certaines observations permettent de mitiger un peu ces résultats. En effet, la quasi-totalité des bénéficiaires confirment leur enregistrement mais ne connaissent pas le nom du programme Amen. Même ceux possédant une carte postale appellent leur carte : « la carte verte ». Ceci s'explique essentiellement par « la prédominance dans leur subconscient du programme PNAFN ».

I.5 Gestion des plaintes

Aucun des bénéficiaires enquêtés ne connaît les canaux de dépôts de plaintes : site web, numéro de fax, numéro vert et adresse mail. Les résultats confirment ceux de l'enquête avec les travailleurs sociaux. En effet, en cas d'une requête, notamment portant sur le renouvellement du carnet de soins gratuits ou d'aides ponctuelles, ils s'adressent directement aux unités locales du MAS ou dans certains cas aux autorités locales⁹. Leurs requêtes se font généralement oralement ainsi que la réponse.

I.6 Appréciations du projet par bénéficiaires

L'enquête a été une occasion pour connaître l'appréciation des bénéficiaires du projet de transfert monétaire permanent. Ainsi, la quasi-majorité confirment que :

⁸ 1 seul bénéficiaire à besoin spécifique reçoit son mandat à la maison

⁹ Le renouvellement de la validité des se fait exclusivement par les structures du Mas avec le cachet relatif à l'année en cours. Pour les aides ponctuelles en nature et comme il y a beaucoup d'intervenants dans le domaine, certains s'adressent aux OMDS ou aux délégués

- Quand ils s'adressent aux unités locales du MAS pour une information, plainte ou requête, ils trouvent des travailleurs sociaux collaboratifs et à l'écoute ;
- Le montant du transfert ne leur permet pas de satisfaire leurs besoins primaires. La plupart essayent de trouver de l'aide auprès de leurs proches. Certains, travaillent parfois dans l'informel en tant que femme de ménage, ouvrier, etc. ;
- Le carnet de soins Gratuits (usuellement appelé carnet blanc) constitue une aide autant plus importante que le transfert, particulièrement chez les personnes qui souffrent de maladies chroniques ;
- Le renouvellement du carnet de soins Gratuits se fait d'une manière fluide et rapide.

II. Résultats de l'enquête pour les suspendus et les bénéficiaires potentiels

Les suspendus et les bénéficiaires potentiels présentent les mêmes caractéristiques que les bénéficiaires en cours en termes de taille de ménage, niveau d'instruction et présence d'un membre handicapé ou plus dans leur ménage. Aussi, ils ont entendu parler de l'enregistrement au programme Amen Social de la même manière (essentiellement à travers les travailleurs sociaux et les autorités locales). Pour les suspendus, la majorité recevaient leur transfert via la poste dont les bureaux se trouvent plus proches que dans le cas des bénéficiaires en cours.

II.1 Les bénéficiaires suspendus

La plupart de ces bénéficiaires ont été suspendus lors du dernier recoupement et des dernières enquêtes menées par les travailleurs sociaux. Les motifs sont différents et présentés dans le tableau suivant :

Possession de véhicule	Autre revenu	Autre revenu pour le conjoint	Décès du conjoint	Mariage
1	3	1	1	2

Bien qu'au courant des conditions d'éligibilité, tous ces bénéficiaires contestent leur suspension. Ils contestent, notamment, la manière avec laquelle ils ont été suspendus :

- Aucun n'a été informé de sa suspension. Ils en ont pris connaissance le jour où ils n'ont pas trouvé leur transfert à la poste et qu'ils se sont déplacés aux bureaux du MAS ;
- Aucun n'a reçu un écrit l'informant des motifs de sa suspension ;

Par ailleurs, pour le cas « Décès du conjoint », il s'agit d'une veuve de 54 ans et sans enfants. La suspension du transfert a été effectuée suite au décès de son mari qui était le bénéficiaire. Les travailleurs sociaux l'ont informée qu'elle demeure éligible et qu'elle sera récupérée. Toutefois, elle attend depuis 6 mois et est sans autre source de revenu.

Il va sans dire qu'une telle enquête ne permet pas de se prononcer sur l'objectivité de la décision de suppression. Néanmoins, toutes les raisons constatées confirment que, la décision s'inscrit dans un processus de mise en place progressive d'un nouveau système de ciblage objectif conformément à la législation en vigueur. Ces bénéficiaires ont perdu leur éligibilité suite à une mise à jour des informations à travers le croisement avec des fichiers administratifs. Aussi, il est évident que certains bénéficiaires n'étaient pas éligibles au projet (voir encadré ci-après). Cependant, et comme cela a été soulevé par les travailleurs sociaux, il reste la « dimension humaine » et la réalité du terrain. Ainsi, par exemple, une personne dont le conjoint touche un revenu inférieur au SMIG, demeure-elle éligible ou non au programme ?

Lors de sa visite à Hammamet pour tester le questionnaire, le Consultant a croisé devant les bureaux du MAS une personne descendant d'une voiture à plus de 50 mille dinars. Il s'agissait d'un bénéficiaire suspendu. Lors de l'entretien, il a confirmé que la voiture lui appartenait et qu'elle lui a été offerte par un ami vivant à l'étranger. Bien qu'étant une personne à besoin spécifique (portant une prothèse dans la jambe droite), aucun handicap apparent n'a été observé ni signe de pauvreté.

Enfin, lors de leur suspension, tous ces anciens bénéficiaires se sont plaints auprès des bureaux du MAS. A l'instar de ce qui a été rapporté plus, les plaintes ont été effectuées oralement ainsi que les réponses. Bien que contestant la suspension, ils estiment qu'ils ont été bien accueillis par les travailleurs sociaux qui ont essayé de leur expliquer les raisons. Pour les suspendus, réintégrés après la confirmation de leur éligibilité au programme de TMP par les commissions régionales du programme ils confirment qu'un grand effort a été fourni par les travailleurs sociaux pour justifier leur éligibilité.

II.2 Les bénéficiaires potentiels

Il s'agit de personnes qui ont fait la demande pour bénéficier du projet de transfert monétaire permanent. Aucun de ces bénéficiaires potentiels n'a encore reçu la visite d'un travailleur social, bien que certains aient fait leur demande depuis plus d'un an. Ils estiment que le temps d'attente est très long et s'attendent à une meilleure réactivité de la part du MAS. Enfin, ils confirment être bien accueillis par les travailleurs sociaux à chaque fois qu'ils se déplacent aux bureaux de la MAS.