



**République Tunisienne**  
**Ministère des Affaires Sociales**

**Projet d'appui à la riposte d'urgence  
contre le Covid 19 en matière de protection sociale  
(P176352)**

# **PLAN DE MOBILISATION DES PARTIES PRENANTES (PMPP)**

Version actualisée (3)

Document préparé par  
l'Unité d'Exécution et de Suivi du Projet  
Ministère des Affaires Sociales

Version 03/Février 2022

**Ministère des Affaires Sociales**

**Projet d'appui à la riposte d'urgence contre la Covid-19  
en matière de protection sociale  
(P176352)**

**Plan de Mobilisation des Parties Prenantes  
(PMPP)  
Version actualisée (3)**

**Document préparé par l'Unité d'Exécution et de Suivi du Projet**

**Version 03 / Février 2022**

## Table des matières

Liste des Acronymes.....	4
1.Introduction.....	5
1.1 Contexte et justificatifs du projet.....	5
1.2 Description du projet.....	6
2.Objectifs du plan de mobilisation.....	11
3. Domaine d’application.....	12
4. Analyse et planification de la mobilisation des parties prenantes.....	12
4.1 Objectifs et principes du plan de mobilisation des parties prenantes.....	12
4.2 Identification et analyse des parties prenantes.....	13
5. Stratégie de mobilisation des parties prenantes.....	18
6. Programme de mobilisation des parties prenantes.....	19
6.1. Actions de mobilisation des parties prenantes avant la préparation du Projet.....	19
6.2. Actions de mobilisation des parties prenantes mises en place dans le cadre du projet parent.....	20
6.3 Actions de mobilisation des parties prenantes dans le cadre de la préparation du financement additionnel.....	21
6.4 Synthèse des besoins des parties prenantes et des méthodes, techniques et outils de mobilisation des parties prenantes.....	24
6.5. Stratégie proposée pour la diffusion des informations.....	24
6.6 Plan de mobilisation des parties prenantes.....	25
6.6. Stratégie proposée pour la prise en compte des points de vue des groupes vulnérables.....	29
6.7. Rapports aux parties prenantes.....	31
7. Ressources et responsabilités pour mettre en œuvre les activités de mobilisation des parties prenantes.....	31
7.1. Ressources.....	31
7.2. Fonctions de gestion et responsabilités.....	31
8. Mécanisme de gestion des plaintes (MGP).....	32
8.1. Critères d’efficacité du MGP.....	32
8.2 Mécanisme de Gestion des plaintes pour les citoyens.....	33
8.3 Mécanisme de Gestion des plaintes des travailleurs.....	36
9. Suivi et rapports aux parties prenantes.....	40
Annexe 1 :Mécanisme de gestion et de règlement des plaintes.....	42
Annexe 2 :Synthèse semestriel du traitement des plaintes (exemple).....	43
Annexe 3 :Synthèse sur la stratégie de communication adoptée durant la crise de la Covid-19.....	44
Annexe 4 : Demande de réclamation via la plateforme digitale pour la demande des TMT et autres prestations.....	46
Annexe 5 : Stratégie et actions de communication mise en œuvre par le MAS en 2019.....	50
Annexe 6 : Compte rendu de la réunion avec les représentants de la société civile.....	55

## Liste des Acronymes

BCT	Banque Centrale de Tunisie
BM	Banque Mondiale
CNAM	Caisse Nationale d'Assurance Maladie
CNSS	Caisse Nationale de Sécurité Sociale
COGEP	Comité de Gestion du Projet
CT	Comité Technique
CGPS	Comité Général de la Promotion Sociale
E&S	Environnemental et Social
GBM	Groupe Banque Mondiale
MAS	Ministère des Affaires Sociales
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
ONRM	Opérateurs nationaux de réseau mobile
PAD	Project Appraisal Document
TMP	Transferts Monétaires Permanents
TMT	Transferts Monétaires Temporaires
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
SIG	Système d'Information de Gestion
SMT	Société Monétique de Tunisie
UNICEF	Fonds des Nations Unies pour l'Enfance
UES	Unité d'exécution et de suivi du projet

## 1. Introduction

### 1.1 Contexte et justificatifs du projet

Le 2 mars 2020, le Gouvernement tunisien a confirmé son premier cas de COVID-19. Depuis, près de 698788 personnes ont contracté le virus et le nombre des décès a atteint 25665 à la date du 8 janvier 2022. Dès le début de la pandémie, le Gouvernement tunisien a mis en place et appliqué plusieurs mesures pour contenir la propagation du virus. Malgré ces efforts, l'impact sanitaire a été assez grave ; les retombées de la crise sur l'économie et les finances publiques tunisiennes ont été considérables et sans précédent.

En effet, la crise de la COVID-19 a eu un impact direct sur le marché du travail, en particulier sur les secteurs orientés vers l'exportation, le tourisme et le secteur des services, qui représentent une grande partie de l'emploi et des recettes en devises. Ces secteurs ont connu une récession importante qui, combinée à celles d'autres secteurs (notamment l'industrie manufacturière), a conduit la Tunisie à enregistrer une croissance économique de (-9%) en 2020. Cette situation a inévitablement impacté les moyens de subsistance des populations pauvres et vulnérables.

Les estimations de la Banque Mondiale suggèrent que le taux de pauvreté pourrait augmenter d'environ 6 points de pourcentage et pourrait toucher environ 21 % de la population. Cette situation est d'autant plus préoccupante que le pays est confronté depuis plusieurs années à un contexte inflationniste.

Afin de faire face à cette situation, le Gouvernement a entrepris, en 2020 et 2021, un train de mesures visant à aider les entreprises et les ménages vulnérables à faire face aux répercussions de la pandémie COVID-19, dont le coût s'élève pour l'année 2020 à 1 Milliard de dollars US (2.5% du PIB 2019).

La réponse en matière d'aide sociale s'appuie sur les réformes effectuées par le gouvernement, qui se sont concrétisées en janvier 2019 par la promulgation, de la loi organique 2019-10 visant à créer un nouveau programme de protection sociale "AMEN Social". Ce programme devrait couvrir environ 30 % de la population. La composante permanente des transferts monétaires couvre près de 266 000 ménages pauvres, soit environ 8 % de la population. Les dépenses au titre de ces Transferts Monétaires Permanents (TMP) représentent environ 0,7 % du PIB. La base de données AMEN Social compte au mois de juin 2021, plus 800 mille familles. Le Ministère des Affaires Sociales (MAS) a entamé la distribution des nouvelles cartes numériques de soins gratuits et à tarifs réduits pour les bénéficiaires du programme AMEN social à partir de janvier 2022 en commençant par les gouvernorats du grand Tunis.

Le Gouvernement reconnaît qu'il est important de soutenir l'extension des TMP prévus au titre du programme AMEN Social pour couvrir 50.000 autres bénéficiaires et celle des transferts monétaires à destination des familles avec enfants pour renforcer leur résilience et préserver leur capital humain. Le coût lié à l'extension du programme AMEN social de 8% à 10% de la population et à l'appui aux Allocations Enfants est estimé raisonnable. Le coût lié à l'extension des TMP avoisine 0,1% du PIB.

Par ailleurs, on s'attend à ce que l'extension du programme des Allocations pour les enfants âgés de moins de 6 ans pour les ménages inscrits au programme AMEN Social coûte 0,03% du PIB. Ce scénario s'inscrit dans la stratégie gouvernementale vers la mise en place progressive du Socle National de Protection Sociale.

Dans ce cadre, la Banque Mondiale soutient le MAS à la mise en œuvre du projet de protection sociale d'appui à la réponse d'urgence à la COVID-19 (P176352). L'objectif de développement du projet est d'atténuer les impacts négatifs de la crise COVID-19 en octroyant des aides monétaires aux ménages pauvres et vulnérables touchés par la pandémie et de contribuer au développement du système de protection sociale.

Le Gouvernement Tunisien s'est engagé à continuer à appuyer les ménages pauvres et vulnérables pour renforcer leur résilience et atténuer l'impact moyen et long terme de la crise sanitaire, économique et budgétaire à laquelle fait face le pays. Une requête officielle du Gouvernement a été adressée à la Banque

mondiale le 17 novembre 2021 pour solliciter un financement additionnel au projet de protection sociale d'appui à la réponse d'urgence à la COVID-19 (Projet Parent).

La mise en œuvre du projet parent et du financement additionnel impliquera plusieurs acteurs étatiques, non étatiques, population pauvre et vulnérable dont la mobilisation et l'engagement sont fortement recommandés. L'ensemble des individus, groupes d'individus, affectés, les ministères concernés, les Prestataires des Services de Paiement, la Banque Centrale de Tunisie, les opérateurs de téléphones mobiles, les structures régionales et locales du MAS, les autorités régionales et locales, concernées par les activités du projet doivent être impliqués dans la mise en œuvre du projet. L'implication de ces acteurs et des populations assurera une bonne collaboration avec l'Unité d'Exécution et de Suivi du Projet (UES) afin de minimiser et mitiger les risques environnementaux et sociaux du projet. Selon la Norme environnementale et sociale NES N°10, relative à l'engagement des parties prenantes et la diffusion de l'information, l'UES doit préparer et mettre en œuvre une stratégie de communication pour fournir aux parties prenantes l'information sur le projet qui soit compréhensible, accessible et efficace.

Un projet préliminaire du Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) a été diffusé le 14 mars 2021 avant l'adoption définitive du projet parent. Une version mise à jour a été publiée par le Ministère des Affaires Sociales, le 12 août 2021, quelques semaines après l'entrée en vigueur du projet parent. Cette version est une deuxième mise à jour du PMPP qui intègre les nouveaux changements apportés par le financement additionnel. Le PMPP mis à jour comprendra les principales caractéristiques du MGP, y compris des canaux de communication spécifiques et accessibles (ainsi que la violence basée sur le genre).

## 1.2 Description du projet

Le projet parent est mis en œuvre à travers 4 composantes à savoir : (i) Transferts de fonds pour atténuer l'impact de la crise de la COVID-19 sur les ménages pauvres et à revenu limité, (ii) Transferts monétaires pour le développement du capital humain (iii) Renforcement du système de protection sociale (iv) Intervention contingente en cas d'urgence.

Le projet parent est entré en vigueur le 29 juin 2021 suite à la publication de la loi n° 2021-28 du 22 juin 2021, portant approbation de l'accord de prêt conclu le 2 avril 2021 entre la République tunisienne et la Banque internationale pour la reconstitution et le développement pour la contribution au financement du projet d'appui à la riposte d'urgence contre le Covid-19 en matière de protection sociale.

En résumé, le projet parent devrait bénéficier à environ un million ~~cent mille ménages~~ ménages pauvres et vulnérables grâce aux Transferts Monétaires Temporaires (TMT), à 310 000 ménages bénéficiant du TMP, à 120 000 enfants au titre des allocations familiales. Ces ménages représentent environ 32 pour cent de la population totale répartis comme suit :

- a- Près de 800 mille ménages identifiés et inscrits dans la base de données AMEN : (i) 266 000 sont identifiés comme ménages pauvres et reçoivent le TMP, les cartes de soins gratuits, les aides occasionnelles et les allocations pour enfants ; et (ii) environ 450 000 sont identifiés comme ménages vulnérables bénéficiant principalement de cartes de soins à tarifs réduits, des allocations pour enfants et des aides pour les élèves et étudiants à l'occasion de la rentrée scolaire.
- b- Près de 300 mille ménages seront identifiés suite à leur inscription sur une plateforme digitale.

Le projet parent comprend quatre composantes :

- **Composante 1 : Transferts de fonds pour atténuer l'impact de la crise de la COVID-19 (245 millions de dollars US)**

La composante 1 financera les transferts monétaires aux ménages pauvres et vulnérables inscrits au programme AMEN Social et à ceux éligibles aux programmes temporaires. Le projet fournira un appui pour atténuer l'impact de la pandémie de la COVID-19 à travers : (i) la fourniture de TMT aux bénéficiaires

dans le cadre du programme AMEN Social ; (ii) la fourniture de TMP aux bénéficiaires dans le cadre du programme AMEN Social ; et (iii) l'expansion de la fourniture de TMP à d'autres ménages pauvres dans le cadre du programme AMEN Social grâce au renforcement du système de ciblage du programme AMEN Social. Cette composante comporte un financement à hauteur de 220 millions USD sous forme de projet d'investissement (IPF) et 25 millions USD sous forme de financement basé sur la performance (PBC).

Les activités proposées dans le cadre de cette composante seront fondées sur la structure actuelle du programme AMEN Social, et capitaliseront sur l'expérience des transferts monétaires d'urgence réalisés en 2020. Cette première composante comporte trois sous-composantes :

- ▶ **Sous-composante 1.1. Transferts Monétaires Temporaires pour les familles pauvres et vulnérables** (100 millions d'USD) : cette sous-composante appuiera les mesures d'urgence du Gouvernement Tunisien pour atténuer l'impact de la crise de la COVID-19 sur les ménages pauvres et vulnérables par le financement de TMT de 100 millions USD. Le ministère des Affaires Sociales s'appuiera sur le programme AMEN Social comme cadre pour mettre en œuvre les TMT à travers une expansion verticale et horizontale des services de transfert d'espèces existants ;
  - ▶ **Sous-composante 1.2. Appui aux Transferts Monétaires Permanents existants** (120 millions USD) : La deuxième sous-composante fournira un financement direct, rétroactivement, des TMP 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 et sa pérennité ;
  - ▶ **Sous-composante 1.3. Extension ciblée du programme Amen Social** (25 millions d'USD) : La troisième sous-composante se concentrera sur l'amélioration de la couverture des ménages pauvres en étendant les TMP sur la base du nouveau système de mise en œuvre du programme AMEN Social, y compris le modèle de ciblage.
- **Composante 2 : Transferts monétaires en espèces pour le développement du capital humain (32 millions de dollars)**

La composante 2 soutiendra l'expansion des allocations familiales avec des mesures d'accompagnement pour les enfants de moins de 6 ans des ménages pauvres et vulnérables. Cette composante capitalisera sur les réformes prioritaires du gouvernement lancées en 2020 et soutenues par plusieurs programmes de la Banque Mondiale et un projet pilote mis en œuvre par le MAS avec le soutien de l'UNICEF et de la Banque allemande de développement (KfW). Cette composante appuiera le renforcement des allocations familiales dans le cadre du programme AMEN Social à travers: (i) l'octroi d'allocations familiales aux enfants de moins de 6 ans des ménages pauvres et vulnérables bénéficiaires du programme AMEN Social; (ii) la réalisation d'une évaluation du programme pilote d'allocations familiales en cours et l'élaboration et la validation d'un plan d'action avec des recommandations pour le renforcement du sous-programme d'allocations familiales, notamment par le développement de mesures d'accompagnement visant à favoriser les changements de comportement dans les pratiques parentales ; et (iii) l'extension durable de l'Allocation Familiale pour tous les enfants moins de 6 ans des ménages pauvres et vulnérables dans le cadre du programme AMEN Social.

La composante 2 comprend deux activités principales :

- Le soutien aux transferts d'allocations familiales à la suite du projet pilote en cours. Il convient de préciser à ce titre que le projet pilote prévoyait des transferts pendant huit mois à environ 50 000 enfants (0-5 ans) de ménages inscrits au programme AMEN Social, et qui a été étendu à 13 mois (fin 2021) au profit de près de 129 000 enfants et comprend un ensemble de mesures d'accompagnement mises en œuvre par le biais des médias sociaux et des travailleurs sociaux. Les programmes de transferts monétaires peuvent aider à atténuer les effets néfastes de la pauvreté et des risques associés sur le développement de l'enfant, en soutenant l'accumulation de capital humain et en réduisant les inégalités tôt dans la vie. En outre, les services d'accompagnement devraient aider à atténuer les impacts socio-économiques de la COVID-19, en



soutenant le changement de comportement pour améliorer l'accès aux services sociaux de base et promouvoir de bonnes pratiques parentales. ; et

- La conception de conditionnalités simples sous forme de participation à des mesures d'accompagnement qui promeuvent un changement de comportement pour le développement du capital humain des enfants. Cette activité comportera par ailleurs un financement basé sur la performance visant à pérenniser l'expansion de l'allocation familiale au-delà de la durée du projet.
- **Composante 3 : Renforcement du système de protection sociale (22.25millions de dollars US)**

La composante 3 soutiendra le renforcement du système de protection sociale afin de fournir des programmes efficaces et inclusifs.

Cette composante appuiera :

- (I) Le renforcement du système de protection sociale tunisien pour fournir une assistance sociale efficace et inclusive à travers le programme AMEN Social,
- (II) La mise à jour de la formule de notation (scoring) et la mise en œuvre du modèle complet du nouveau système de ciblage dans le cadre du programme AMEN social,
- (III) La préparation et la publication des rapports annuels du programme AMEN Social,
- (IV) Le renforcement de la numérisation des paiements dans le cadre du programme AMEN Social ; et
- (V) L'amélioration des performances du système de protection sociale à travers, entre autres : (a) la préparation de rapports de suivi et d'évaluation et d'analyse (s) d'impact ; (b) la mise en œuvre d'une campagne de communication de proximité et la réalisation d'enquêtes de suivi auprès des bénéficiaires.

Cette composante permettra ainsi d'atteindre les objectifs suivants :

- (I) Améliorer l'efficacité du ciblage du programme AMEN Social en mettant à jour la formule de notation et en utilisant la spécification complète du modèle PMT ;
- (II) Encourager les efforts du Ministère des Affaires Sociales pour améliorer la communication, le suivi et l'évaluation du programme AMEN Social ;
- (III) Renforcer les mécanismes de paiement digital dans le cadre du programme Amen Social ;
- (IV) Renforcer les stratégies de ciblage, de communication / sensibilisation, les systèmes de suivi évaluation et les politiques de gestion des plaintes.

- **Composante 4 : Intervention en cas d'urgence (0 \$US)**

En reconnaissance de la vulnérabilité actuelle de la Tunisie aux chocs, une composante de réponse d'urgence contingente avec des fonds alloués nuls est incluse conformément à la politique de la Banque sur le financement des projets d'investissement pour l'inclusion d'une composante de réponse d'urgence contingente à une crise ou une urgence admissible, selon les besoins.

Ce document est le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP) du projet de protection sociale d'appui à la réponse d'urgence à la COVID-19, financé par la Banque Mondiale. Il est élaboré sur la base de la Norme environnementale et sociale No.10 (Mobilisation des Parties Prenantes et Information) du Cadre Environnemental et Social de la Banque Mondiale. Il est aussi cohérent avec la stratégie nationale mise en place par les autorités politiques et sanitaires tunisiennes ainsi que les directives de l'Organisation Mondiale de la Santé en la matière.

En gardant la même conception du projet parent, les activités du financement additionnel continueront à appuyer la mise en œuvre et le renforcement du programme AMEN Social dans un contexte économique et social fortement impacté par la crise Covid-19.



Les activités supplémentaires proposées dans le cadre de la composante 1 qui vise à financer des transferts monétaires pour atténuer les impacts de la crise de la COVID-19 (**354,5 millions de dollars**) permettront de : (i) financer de nouveaux transferts monétaires d'urgence pour renforcer la résilience des ménages pauvres et vulnérables inscrits au registre Amen social (**5 Millions de dollars**) ; (ii) fournir un financement des transferts monétaires permanents du programme AMEN Social y compris un remboursement rétroactif (**249,25 millions de dollars**) et (iii) Améliorer la couverture du programme Amen social et son efficacité en utilisant le nouveau processus d'identification (nouveaux critères d'admissibilité et modèle de ciblage) des ménages les plus pauvres (**100 millions de dollars**) .

Concernant la composante 2, elle vise à renforcer le capital humain des enfants (**24 millions de dollars**), les activités proposées permettront de couvrir l'écart financier des allocations familiales pour les enfants de moins de 6 ans du programme Amen social. Il est également important de capitaliser sur l'expérience du pilote conduit par le MAS en 2021 et renforcer les mesures d'accompagnement et l'intégration de service pour renforcer le capital humain des enfants issus de familles pauvres et vulnérables (vaccination, planning familiale, développement de la petite enfance...).

Les activités supplémentaires sous la composante 3 ont pour objectif de renforcer le système de la protection sociale (**21 millions de dollars**) : Le renforcement de la gouvernance et des dispositions institutionnelles du programme Amen Social par la mise en place du Conseil Supérieur de Développement Social sous la tutelle de la Présidence du Gouvernement, et la préparation des préalables à l'opérationnalisation de l'Agence nationale pour l'intégration et le développement social (rapport sur les besoins en ressources financières et humaines, projet de texte et manuel opérationnel) , permettront d'améliorer la coordination entre les différents secteurs et la mise en œuvre d'une stratégie de lutte contre la pauvreté et le développement du capital humain et de faciliter la mise en place de l'Agence d'exécution du programme Amen Social. De plus, la simplification des procédures et des enquêtes sociales, le développement de l'échange automatique d'informations entre le SI Amen social et les bases de de l'administration publique et la finalisation des enquêtes sociales auprès de tous les ménages inscrits dans le registre Amen Social permettront l'amélioration de la qualité des données du registre AMEN Social et de mieux identifier les besoins des ménages pauvres et vulnérables et améliorer la qualité des services sociaux.

### 1.3 Risques environnementaux et sociaux associés au projet :

Les principaux éventuels risques environnementaux et sociaux sont liés à la mise en œuvre des programmes de transferts monétaires : Le risque environnemental est estimé "modéré" tandis que **le risque social est estimé "substantiel"** au vu du nombre important de bénéficiaires concernés et de la portée nationale de la couverture qui touche les 24 gouvernorats du pays.

Tableau 1.a : Risques environnementaux et sociaux associés au projet

Risques sociaux	Risques Environnementaux
1) <b>Risque d'exclusion des ménages éligibles soit l'éventualité de passer à côté de certains groupes pauvres, vulnérables et défavorisés de la population cible en raison de leur analphabétisme numérique, des fraudes, et du manque d'expérience des agences de mise en œuvre en matière de gestion des risques Environnementaux et Sociaux</b>	- Transmission du virus de la Covid-19 parmi les bénéficiaires, les ménages vulnérables peu alphabétisés, peu familiers avec la culture numérique et dans le besoin en conséquence de leur interaction avec les prestataires d'aide ainsi que lors des sessions de formation et des visites de terrain

2) <b>Risque d'inclusion de bénéficiaires non éligibles</b>	Risques de transmission de la COVID-19 pour les travailleurs sociaux principalement dans les Unités Locales de la Promotion Sociale
3) <b>Le risque d'absence de mise à disposition d'informations et de consultations avec les parties prenantes</b>	- la santé et à la sécurité au travail,
4) <b>Violence basée sur le genre (VBG) L'Exploitation et l'Abus Sexuels et au Harcèlement Sexuel (EAS/HS)</b>	

Tableau 2.b : Mesures d'atténuation des Risques environnementaux et sociaux

Risques identifiés	Mesures d'atténuation
1) <b>Risque d'exclusion des ménages éligibles</b>	<p>Le MAS a utilisé la base de données AMEN Social existante, qui a déjà été utilisée pour les transferts monétaires exceptionnels en 2020 et actualisée en partie en 2021.</p> <p>Le MAS renforcera les unités locales de promotion sociale pour la finalisation de l'enregistrement des dossiers déposés par les bénéficiaires et les nouveaux demandeurs des prestations fournies dans le cadre du Programme Amen Social.</p> <p>Aussi il a mis en place une « Plateforme sociale digitale » et une campagne d'inscription permettant aux ménages éligibles aux TMT de 2021 qui ne sont pas encore inscrits au programme AMEN Social de s'enregistrer et ce après vérification par téléphone.</p> <p>Des critères vérifiables sont fixés par un arrêté conjoint entre le ministre des affaires sociales et le ministre de l'économie, des finances et de l'appui à l'investissement (publié dans le JORT) pour bénéficier du transfert monétaire temporaire.</p> <p>Le MAS a mis en place un call center (numéro vert gratuit) pour informer et appuyer les ménages ayant des difficultés dans le processus d'inscription ou d'octroi des aides.</p> <p>Le MAS continuera les travaux techniques pour améliorer le système de ciblage du programme AMEN Social</p> <p>Le MAS dispose d'un système de gestion des plaintes déployé au niveau régional. Les efforts en cours et futurs permettront d'améliorer le système et de l'implémenter au niveau local.</p>
2) <b>Risque d'inclusion des bénéficiaires non éligibles</b>	La vérification de l'éligibilité : la vérification du statut est effectuée par le MAS à l'aide d'informations administratives via la plate-forme d'interopérabilité
3) <b>Risque de la propagation de la COVID-19 pour les populations</b>	Le MAS à travers la démarche adoptée pour la distribution des TMT (exploitation de la base de données pour l'identification des familles éligibles, information sur l'éligibilité via un USSD et paiement par des "Wallet" créés sur la base de la carte SIM associée à la CIN, mise en place d'une plateforme digitale pour l'inscription, répartition de la population bénéficiaire par lot, les recours et réclamations, suivi des demandes) avait pour objectif d'atténuer ce risque de propagation

	<p>Lors de la mise en œuvre du projet parent, les mesures suivantes ont été appliquées afin d'atténuer le risque de propagation du virus :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le recours à l'appui des acteurs de la société civile pour assurer le respect de distanciation sociale lors du retrait de l'argent.</li> <li>- L'obligation du port du masque.</li> <li>- Désinfection des mains par gel hydro alcoolique ;</li> <li>- La prise de température dans les bureaux de poste/guichets de banque ;</li> <li>- L'utilisation d'un stylo personnel ;</li> <li>- Désinfection des guichets automatiques ;</li> <li>- Interdiction de se présenter si la personne présente des symptômes du virus ;</li> </ul>
<b>4) Risque de la propagation de la COVID-19 pour le personnel Social</b>	Application des guides des mesures sanitaires et des procédures mis en œuvre pour l'administration publique en Tunisie ainsi que les mesures Santé Sécurité du Plan de Gestion des Travailleurs
<b>5) Risque d'absence de mise à disposition d'informations et de consultations avec les parties prenantes</b>	Préparation et mise à jour du PMPP
<b>6) Violence basée sur le genre (VBG)</b>	<p>Les risques potentiels de VBG sont liés à : l'éligibilité et / ou l'octroi d'une prestation en espèces en échange de faveurs sexuelles; travail de bureau où le personnel féminin est exposé au harcèlement sexuel de la part de collègues / superviseurs.</p> <p>Le MAS assure la création et le maintien d'un environnement de travail dans lequel la Violence Basée sur le Genre (VBG), notamment l'Exploitation, Abus et Harcèlement Sexuel (EAHS) n'aient pas lieu ; celles-ci ne seront tolérées par aucun employé, y compris les travailleurs contractuels.</p> <p>Le MAS met en œuvre des mesures de prévention contre les VBG/EAHS comportant : l'élaboration et l'application des dispositions de codes de bonne conduite avec des interdictions spécifiques contre la VBG/EAHS ; la signature du code par les opérateurs (prestataires) y compris leurs travailleurs dans le cadre du projet Comportements constituant exploitation et abus sexuels (EAS) et harcèlement sexuel (HS) ; un mécanisme de gestion des plaintes</p>

## 2. Objectifs du plan de mobilisation

Il s'agit de mettre en place un plan de mobilisation des parties prenantes qui sont décrites dans la section 4.2 et sont répartis en 4 groupes : les personnes touchées, les autres parties concernées, les bénéficiaires/usagers clients et les groupes vulnérables. Ce plan devrait permettre de :

- Établir une approche systématique de mobilisation des parties prenantes qui permettra à la direction du projet de bien identifier ces dernières et de nouer et maintenir avec elles, en particulier **les parties touchées par le projet**, une relation constructive.

- Évaluer le niveau d'intérêt et d'adhésion des parties prenantes et permettre que leurs opinions soient prises en compte dans la conception du projet et sa performance environnementale et sociale.
- Encourager la mobilisation effective de toutes les parties touchées par le projet pendant toute sa durée de vie sur les questions qui pourraient éventuellement avoir une incidence sur elles et fournir les moyens d'y parvenir.
- Doter les parties touchées par le projet de moyens permettant aisément à toutes d'évoquer leurs préoccupations et de porter plainte, et mettre en place un dispositif permettant d'y répondre et de les gérer.

### 3. Domaine d'application

Cette procédure s'applique à l'ensemble des individus ou les groupes qui sont ou pourraient être touchés par le projet ; et qui peuvent avoir un intérêt dans le projet.

## 4. Analyse et planification de la mobilisation des parties prenantes

### 4.1 Objectifs et principes du plan de mobilisation des parties prenantes

Le plan de mobilisation des parties prenantes (PMPP) vise à identifier les parties prenantes du projet parent et du financement additionnel, d'analyser leurs craintes et attentes et d'estimer leur volonté à coopérer pour la mise en œuvre des activités. Le PMPP doit décrire par la suite les efforts à réaliser notamment en matière de communication et de consultation qui doivent être réalisés pour assurer l'engagement et la mobilisation de toutes les parties prenantes.

L'engagement et la mobilisation des parties prenantes est un processus inclusif mené tout au long du cycle de vie du projet. Il vise à favoriser le développement de relations solides, constructives et réactives avec les personnes affectées par le projet, mais aussi les autres parties intéressées et qui sont importantes pour une gestion réussie des risques environnementaux et sociaux du projet.

Les principaux objectifs du Plan de Mobilisation avec les parties prenantes sont les suivants :

- Identifier toutes les parties prenantes ;
- Obtenir la participation et la collaboration des parties prenantes ;
- Partager l'information et dialoguer sur le projet, ses impacts et ses bénéfices pour créer et maintenir un climat de confiance entre les parties prenantes et le projet ;
- Bien guider la conception et la mise en œuvre du projet et diminuer les risques environnementaux et sociaux ;
- Adresser les besoins, les préoccupations et les attentes des parties prenantes ;
- Documenter les communications et les ententes avec les parties prenantes.

Les principes qui seront utilisés par le projet parent et le financement additionnel dans la conception de ses méthodes de mobilisation des parties prenantes découlent des exigences de la PS1. Ils comprennent les éléments suivants :

- La mobilisation des parties prenantes directement affectées par le projet et aux parties prenantes intéressées, l'accès à des informations opportunes, pertinentes, compréhensibles et accessibles, culturellement appropriées et sans manipulation, ingérence, coercition et intimidation ;
- La participation des parties prenantes comprendra les éléments suivants : identification et analyse des parties prenantes, planification de la mobilisation des parties prenantes, divulgation de

l'information, consultation et participation, mécanisme de gestion des griefs et rapports continus aux parties prenantes concernées ;

- Respect des prescriptions de la législation nationale en matière de consultation et d'information publiques.

#### 4.2 Identification et analyse des parties prenantes

Les parties prenantes regroupent les parties touchées par le projet et les autres parties concernées.

La démarche d'analyse commence par une première étape dans laquelle est dressée une liste des parties touchées par le projet et des autres parties concernées, en portant une attention particulière aux groupes défavorisés ou vulnérables. Cette liste peut prendre en compte les informations issues de toute évaluation préliminaire des impacts sociaux.

Les autres parties concernées sont identifiées par le biais d'un recensement des groupes concernés pertinents tenant compte des enjeux historiques, des rapports sociaux, des relations entre les collectivités locales et le responsable de la mise en œuvre du projet, et de tout autre facteur qui peuvent aider à anticiper les réactions locales et externes au projet.

Les parties prenantes du projet sont définies comme des individus, des familles, des groupes ou d'autres entités qui :

- i) Sont celles qui sont ou pourraient être affectées directement ou indirectement, positivement ou négativement, par le projet (également connus comme les « parties touchées ») ;
- ii) Peuvent avoir un intérêt dans le projet (les « parties concernées »). Il s'agit d'individus ou de groupes ou des entités dont les intérêts peuvent être affectés par le projet et qui pourraient influencer positivement ou négativement sur les opinions des parties touchées et compromettre la mise en œuvre du projet ou la pérennité de ses résultats,

Pour assurer une mobilisation efficace et sur mesure, les parties prenantes du ou des projet(s) proposé(s) peuvent être réparties dans les grandes catégories suivantes :

- **Parties touchées** – individus, groupes et autres entités présents dans la zone d'intervention du projet qui sont ou pourraient être affectés directement par le projet et/ou ont été identifiés comme les plus susceptibles d'être affectés par les changements provoqués par le projet, et qui doivent être associés étroitement à la détermination des effets du projet et de leur importance, ainsi qu'à la définition des mesures d'atténuation et de gestion connexes ;
- **Autres parties concernées** — individus, groupes ou entités qui pourraient ne pas subir les effets directs du projet, mais qui considèrent, ou ont l'impression que leurs intérêts sont affectés par le projet et/ou qui pourraient influencer sur le projet et sur sa mise en œuvre d'une manière quelconque ;
- **Groupes vulnérables** — individus qui pourraient être touchés d'une manière disproportionnée ou qui sont davantage défavorisés par le(s) projet(s) que tout autre groupe en raison de leur vulnérabilité, et qui pourraient avoir besoin de mesures particulières pour être représentés sur un pied d'égalité dans le processus de consultation et de décision associé au projet, à savoir : (i) Personnes « Handicapés » ; (ii) Personnes « âgées » ; (iii) Personnes « Analphabètes » ; (iv) Les personnes malades.

##### 4.2.1. Parties Prenantes touchées / Bénéficiaires

Les parties touchées ont été définies au mois d'août 2021. Une mise à jour a été apportée dans le cadre de la préparation du financement additionnel. Les parties touchées renferment désormais les ménages pauvres et vulnérables bénéficiaires du programme AMEN Social ainsi que tout ménage souhaitant bénéficier des TMT répondant aux critères d'éligibilité fixés par l'arrêté conjoint du Ministre de

l'Economie, des Finances et de l'Appui à l'Investissement et du Ministre des Affaires Sociales en date du 20 aout 2021 (Publié au JORT).

Pour ces ménages représentant près de 32 % de la population, des mesures spécifiques seront prises afin de faciliter leur accès aux bénéfices du projet. Il s'agit essentiellement des parties prenantes suivantes :

- Ménages pauvres bénéficiaires des TMP sous le programme AMEN Social :
  - 266.000 sont identifiés comme ménages pauvres et reçoivent le TMP ainsi que les cartes de soins gratuits,
  - Environ 50 000 nouveaux ménages parmi ceux inscrits au registre AMEN social bénéficieront du TMP en utilisant le nouveau processus d'identification et de ciblage du programme tel qu'annoncé dans la loi n°10-2019 du 30 janvier 2019 portant création du programme Amen Social et les textes d'application.
- Environ 120 000 enfants âgés moins de 6 ans appartenant à près de 50000 ménages pauvres et à revenu limité inscrits à la base de données AMEN social.
- Ménages bénéficiaires de cartes de soins gratuits ou à tarifs réduits inscrits sous le programme AMEN Social.
- Entre 300mille et 400mille ménages à revenu limite au sens de l'arrêté conjoint susmentionné.

#### 4.2.2. Parties Prenantes concernées

Les parties prenantes du projet désignent aussi des individus, groupes ou entités qui ne sont pas directement touchés par le projet. Ces parties, particulièrement les Travailleurs Sociaux joueront un important rôle dans la sensibilisation des parties touchées. Ces parties seront impliquées dans tout le cycle de vie du projet.

L'UES du Projet aura une collaboration étroite avec ces parties intéressées du projet afin d'optimiser les objectifs et résultats attendus. On cite ci-après, les parties identifiées suivantes :

- Ministère des Finances
- Ministère de l'Economie et de la Planification
- Présidence du Gouvernement
- Ministère des technologies de la communication
- Prestataires des services de paiement PSP (Office National des Postes, Banques et autres)
- Société Monétique de Tunisie
- Banque Centrale de Tunisie
- Centre National d'Informatique
- Ministère de l'intérieur
- Collectivités locales
- Ministère de la Femme, de la Famille et des Séniors
- Institut National de la statistique
- Centre de recherches et d'études sociales
- Ministère de la Santé
- Ministère de l'Education
- Les Agences et organismes de contrôle ;
- Les médias et autres groupes d'intérêt, y compris les médias sociaux
- Les Prestataires de services et consultants qui seront sollicités par le projet ;
- La société civile et les ONG ;
- Banque de Développement d'Allemagne (KfW)
- Union européenne
- Les agences des Nations Unies (notamment l'UNICEF, etc.)
- Le Gouvernement néerlandais

Ces parties prenantes notamment les acteurs des ministères et structures sont impliquées dans l'exécution du projet à travers leur désignation dans les Comités Techniques du projet et le comité de pilotage du paiement suivants :

**Le comité en charge des allocations familiales** créé par décision du ministre des affaires sociales n° 32 en date du 31 décembre 2021 est composé des membres suivants :

- Deux représentants du comité général de la promotion sociale ;
- Un représentant du centre de recherche et d'études sociales ;
- Un représentant de l'unité de gestion du budget par objectifs ;
- Un représentant de la direction générale de la statistique, de l'analyse et de la planification stratégique ;
- Un représentant du ministère de l'éducation ;
- Un représentant du ministère de la santé ;
- Un représentant du ministère de l'économie et de la planification ;
- Un représentant du ministère des finances ;
- Un représentant du ministère de la famille, de la femme et des séniors ;
- Un représentant de l'unité des technologies de l'information du MAS

**Le comité en charge de l'amélioration et de l'extension de la portée des TMP** créé par décision du ministre des affaires sociales n°32 en date du 4 janvier 2022 est composé des membres suivants :

- Deux représentants du comité général de la promotion sociale,
- Un représentant de la direction générale des services communs ;
- Un représentant de l'unité de gestion du budget par objectifs ;
- Un représentant de la direction générale de la statistique, de l'analyse et de la planification stratégique ;
- Un représentant du ministère, des Finances ;
- Un représentant du Centre de Recherches et d'Etudes Sociales ;
- Un représentant de l'Institut National des Statistiques ;
- Un représentant de l'unité des technologies de l'information du MAS.

#### **Le Comité de Pilotage des opérations de paiement Digital des Transferts Monétaires Temporaires :**

Le paiement des prestations implique plusieurs parties prenantes pour pouvoir distribuer les prestations à temps et en respectant les normes E&S du projet. Un Comité de pilotage **COPIL** est créé pour le Pilotage et l'Appui aux opérations de paiement digital des TMT.

Ce COPIL est constitué par le Ministre de l'Economie des Finances et de l'Appui à l'Investissement, le Ministre des Affaires Sociales, le Ministre des technologies de la communication et de l'économie numérique, le Gouverneur de la Banque Centrale de Tunisie, le PDG du CNI, le PDG de la SMT. Le COPIL se réunit une fois par semaine pour suivre la mise en œuvre des activités et décider sur les prochaines étapes.

Le COPIL sera appuyé par un bureau d'études pour La conception de la cinématique de paiement des transferts monétaires temporaires.

Tous les virements des TMT seront effectués par le biais de la BCT.

#### 4.2.3. Individus ou groupes défavorisés ou vulnérables

Les groupes vulnérables sont ceux qui ont des capacités ou conditions limitées pour accéder à l'information et à la consultation. Cette vulnérabilité est généralement liée au genre, au niveau d'instruction, à un handicap (physique ou mental) et à l'enclavement de certaines zones géographiques. Ainsi, si ce facteur sera pris en considération lors de la réalisation des différentes consultations afin de



minimiser l'exclusion d'une certaine catégorie de personnes affectées, voir même de certains bénéficiaires potentiels. Ceci étant, il convient d'identifier clairement ces personnes et groupes vulnérables et d'adapter la consultation et les outils de communication utilisés à leurs besoins.

Dans le cadre du projet, les groupes vulnérables ou défavorisés peuvent comprendre, sans s'y limiter, les entités suivantes :

- ▶ Femmes et veuves en particulier
- ▶ Enfants
- ▶ Personnes handicapées
- ▶ Analphabètes
- ▶ Personnes malades et vulnérables
- ▶ Personnes aux connaissances faibles en matière de technologie numérique.

La diffusion de l'information vers ces personnes peut être difficile étant donné qu'elles tendent à ne pas suivre les médias de masse et les réseaux sociaux. Le PMPP mettra en place des moyens de communication adaptés à leurs besoins. Ces moyens seront définis dans la stratégie de communication et de mobilisation avec l'appui du cabinet-conseil qui apportera une expertise sur ces aspects spécifiques.

En outre, pour garantir l'inclusion des femmes et d'autres groupes vulnérables tels que les personnes handicapées et les personnes âgées dans les zones rurales, le projet les contactera par le biais de visites sur terrain à conduire par des travailleurs sociaux et de consultations avec des ONG sélectionnées qui se consacrent aux causes de la vulnérabilité notamment dans le cadre des TMP.

#### 4.2.4. Synthèse des besoins des parties prenantes

Le tableau ci-dessous présente une synthèse des besoins des parties prenantes du projet à savoir parties prenantes touchées et autres parties prenantes concernées.

**Tableau 2 : Synthèse des besoins des parties prenantes**

Parties prenantes	Groupes de parties prenantes	Principales caractéristiques	Moyens de notification privilégiée	Besoins spéciaux
<b>Parties prenantes touchées</b>				
<b>Ménages pauvres et à revenu limité et groupes vulnérables</b>	Bénéficiaires des TMT	1,1 million de ménages y compris la population vulnérable	Tel, SMS, flyers, brochures, des visites/focus groupes	Information sur les critères de bénéfice le processus de demande des TMT, y compris l'éligibilité les délais et modalité de paiement
	Bénéficiaires des TMP	50 mille bénéficiaires supplémentaires	participation aux différentes émissions tv et radio régionales et locales,	Notification de bénéfice de l'aide
	Bénéficiaires des allocations familiales	120 mille enfants moins de 6 ans des ménages pauvres et à revenu limité	help desk avec numéro court spot TV et radio Communiqués Plateforme Digitale Films	Information sur les procédures de Plaintes et recours Information et messages de sensibilisation

Parties prenantes concernées				
<b>Travailleurs du projet (environ 1500 Fonctionnaires)</b>	Unités locales de promotion sociale (279) ; exposés aux risques et impacts potentiels	2 à 10 employés par ULPS	Courriels  Consultation, réunions et ateliers de travail ; Informations transmises par écrit et rencontres formelles sur le déroulement des activités du projet  Réunions avec ministre	Information, appui et implication dans tout le processus Information sur les priorités et stratégie du MAS  Information sur les critères de bénéfice le processus de demande des TMT, les délais et modalités de paiement  Information et formation sur la Gestion de plaintes
	Directions régionales des affaires sociales + divisions de la promotion sociale	24 DRAS  25 DPS		
<b>Parties prenantes impliquées pour le paiement des Transferts monétaires</b>	MAS, BCT, L'office national des Postes, et SMT opérateurs nationaux de réseau mobile (ONRM) pour la solution portefeuille et les opérations d'encaissement		Courriels  Réunions  ateliers de travail ;  Téléphone	Information, appui et implication dans tout le processus de paiement  signature de conventions  Inclusion des clauses E&S dans les contrats
<b>Etudes et recherches</b>	Institut National de la statistique  Centre de recherches et d'études sociales		Ateliers de travail  Mail  Téléphone	Données statistiques, procédures
<b>Syndicats</b>	Organisations syndicales	Constitués par les travailleurs du projet pour exprimer les plaintes et protéger leurs droits en matière de conditions de travail	Rencontres  Informations transmises par écrit	Informations sur les procédures de gestion des travailleurs et de gestion des plaintes
<b>Les autorités régionales et locales</b>	Gouverneurs  Délégués	24 gouvernorats  279 délégués	Informations transmises par écrit sur le	Informations transmises par écrit sur le déroulement des activités du projet et demande d'appui aux

			déroulement des activités du projet	activités programmes et veiller au respect des normes E5S
<b>Partenaires techniques et financiers</b>		Bailleurs de fonds – BM-UE-UNICEF-KfW...	Correspondances par écrit Rencontre /échange Courriels	Informations sur l'avancement du projet-calendrier-évaluation-enseignements Requête d'appui financier et technique
<b>Société civile</b>			Réunions Rencontres Informations transmises par écrit	Informations transmises par écrit sur le déroulement des activités du projet et demande d'appui pour le respect des mesures sanitaires
<b>Autres travailleurs du projet</b>	Consultants externes	10 à 12 consultants	Informations transmises dans les journaux Notifications, réunions, contrats	Informations et données pour les missions et prestations Inclusion des clauses E5S dans les contrats

## 5. Stratégie de mobilisation des parties prenantes

A travers la clarification des motivations des différents acteurs et de la manière avec laquelle ils peuvent influencer sur les résultats du projet, il sera possible de construire le programme hiérarchisé (priorités d'action) pour le dialogue avec les parties prenantes.

Les critères adoptés pour l'évaluation sont les suivants :

- L'intérêt : désigne le degré auquel une partie prenante accorde de l'importance à la réussite d'un projet (dans un but professionnel, personnel ou autre).
- Le pouvoir : désigne quant à lui le degré avec lequel une partie prenante peut influencer positivement ou négativement l'accomplissement des objectifs du projet.

L'engagement et la mobilisation des PP est directement proportionnel à l'impact et à l'influence, et à mesure que l'impact du projet sur un groupe de parties prenantes augmente ou que l'influence d'un acteur particulier augmente, la mobilisation avec ce groupe de parties prenantes doit s'intensifier, s'approfondir en termes de fréquence et de consistance de la méthode d'engagement et de mobilisation utilisée.

La matrice ci-dessous délivre une vision synthétique des stratégies globales pour gérer les parties prenantes. Ces stratégies en fonction des couples pouvoir / intérêt sont décrites dans le Tableau n°2 ci-dessous :

Tableau 3 : Stratégies globales pour gérer les parties prenantes

Pouvoir de la partie prenante	Intérêt de la partie prenante	Stratégie à adopter	Descriptif des stratégies globales pour gérer les parties prenantes
<b>Fort</b>	Fort	Collaborer	Les individus ou organismes de cette catégorie sont considérés comme étant des "parties prenantes naturelles" de par leurs forts niveaux d'intérêt et de pouvoir. La collaboration avec ces individus ou organismes est donc essentielle pour assurer leur soutien tout au long du projet.
<b>Fort</b>	Faible	Satisfaire	Les individus ou organismes de cette catégorie n'ont pas d'intérêt particulier pour le projet, mais leur fort niveau de pouvoir peut les amener à intervenir et s'opposer à celui-ci. Identifier et satisfaire leurs besoins spécifiques est une manière de développer leurs niveaux d'intérêt tout en évitant les conflits futurs.
<b>Faible</b>	Fort	Communiquer	Les individus ou organismes de cette catégorie accordent une grande importance à la réussite du projet et souhaitent par conséquent être tenus informés de son avancement. En même temps, surveiller ces parties prenantes peut se révéler bénéfique dans le cas où l'une de ces entités obtiendrait plus de pouvoir.
<b>Faible</b>	Faible	Surveiller	Les individus ou organismes de cette catégorie sont liés de loin au projet : ils n'accordent que peu d'importance à sa réussite et n'ont pas spécialement d'influence sur l'atteinte des objectifs. La stratégie à mettre en place consiste alors à surveiller ces parties prenantes au cas où leurs niveaux de pouvoir et/ou d'intérêt augmenteraient.

Les parties prenantes présentant un intérêt et un pouvoir fort vis-à-vis du Projet feront l'objet d'une attention particulière et leurs attentes seront prises en compte. Ceci passera par des actions de participation, de consultation et de communication par la mise en œuvre des engagements du Projet.

Pour les parties prenantes présentant un intérêt et un pouvoir faible vis-à-vis du Projet, des actions de communication et consultations publiques seront le plus souvent suffisantes pour satisfaire leurs besoins. Dans ce contexte, 6 groupes de parties prenantes potentiellement vulnérables bénéficieront de cette approche ; les veuves ; les personnes handicapées ; les analphabètes ; les personnes malades ; les personnes aux connaissances faibles en matière de technologies numériques et les communautés dans les régions éloignées et difficiles d'accès.

## 6. Programme de mobilisation des parties prenantes

### 6.1. Actions de mobilisation des parties prenantes avant la préparation du Projet

L'engagement des parties prenantes sera un processus continu et dynamique qui s'étendra sur toute la durée de vie du projet. Ce chapitre vise à décrire les types d'informations qui seront divulguées et leurs formats respectifs. Il s'agit également de déterminer les types de méthodes qui sont et seront utilisées

pour véhiculer les informations, et surtout celles spécifiques qui seront utilisées à l'intention de chaque groupe identifié dans les sections précédentes.

Ce PMPP vise à favoriser le développement de relations solides, constructives et réactives avec les personnes affectées par le projet, mais aussi les autres parties intéressées et qui sont importantes pour une gestion réussie des risques sociaux et environnementaux du projet. Il s'agit de façon spécifique de :

- identifier toutes les parties prenantes ;
- obtenir la participation et la collaboration des parties prenantes ;
- partager l'information et dialoguer sur le Projet, ses impacts et ses bénéfices pour créer et maintenir un climat de confiance entre les parties prenantes et le Projet ;
- bien guider la conception et la mise en œuvre du Projet et diminuer les risques techniques, sociaux et budgétaires ;
- adresser les besoins, les préoccupations et les attentes des parties prenantes ;
- documenter les communications et les ententes avec les parties prenantes ;
- assurer un processus transparent, ouvert, accessible, inclusif et juste, dans un esprit de confiance et de respect, sans manipulation, ingérence, coercition et intimidation et sans frais de participation ; - assurer le respect des conventions et des protocoles locaux, y compris les considérations liées à l'inclusion sociale, l'équité et l'égalité entre les hommes et les femmes, et au besoin pour les groupes vulnérables ou marginalisés.

## 6.2. Actions de mobilisation des parties prenantes mises en place dans le cadre du projet parent

Des actions de mobilisation des parties prenantes ont été mises en place par le MAS dès la phase de préparation du projet parent et au cours de sa mise en œuvre. Les principales actions sont les suivantes :

- ▶ Saisie du Parlement et dépôt du projet de loi à l'Assemblée des Représentants du peuple ;
- ▶ Présentation du projet de loi à la commission des finances du parlement par le MAS ;
- ▶ Discussion entre les membres de la commission et les Ministres des Affaires Sociales et des Finances ;
- ▶ Vote en faveur du projet de loi

<b>Dépôt du projet de loi au Parlement</b>	19 avril 2021
<b>Présentation du projet de loi à la commission des finances</b>	06 mai 2021
<b>Discussion avec les Ministres</b>	24 mai 2021
<b>Approbation du projet loi par la commission des finances</b>	26 mai 2021
<b>Vote en faveur du projet de loi</b>	8 juin 2021
<b>Signature par le Président de la République</b>	22 juin 2021
<b>Publication au Journal Officiel</b>	25 juin 2021

Par ailleurs, une réunion élargie regroupant différentes directions du MAS ainsi que le CRES, l'INS et le comité général de la Promotion Sociale, s'est tenue le 25 juin 2021 sur le système de scoring. L'objectif était d'informer les différentes parties prenantes sur les avancées en matière de développement du système de scoring et discuter, notamment, sur les variables à retenir ainsi que les différentes étapes nécessaires à sa finalisation et mise en place. Le CRES a également organisé un atelier de restitution des travaux techniques sur le modèle de ciblage le 16 décembre 2021. L'atelier a été organisé en étroite collaboration avec l'UES et plusieurs parties prenantes ont participé aux débats engagés lors de cette

restitution : Présidence du Gouvernement, Travailleur Sociaux, INS, L'Institut National du Travail et des Etudes Sociales (institution universitaire qui assure la formation initial et continu des travailleurs sociaux)

...

Enfin, le MAS a organisé le 16 juillet 2021 une consultation virtuelle avec des représentants de la société civile. Des représentants des organisations suivantes ont participé activement à la consultation : (i) l'Union Tunisienne de Solidarité Sociale et (ii) la Ligue Tunisienne des Droits de l'Homme, (iii) Les Scouts Tunisiens et (iv) L'organisation nationale de l'enfance tunisienne. Ces organismes ont une représentation assez importante au niveau régionale et locale et jouissent de la confiance de plusieurs catégories de la population. Cette consultation a eu un double objectif. Le premier est de présenter le projet, ses composantes ainsi que les modalités de sa mise en place. Le deuxième est d'échanger sur le soutien que pourrait apporter la société civile à la mise en place du projet et notamment la sensibilisation des populations pour prendre les précautions nécessaires et éviter les risques de propagation de la pandémie (PV de la réunion en annexe 6).

Les échanges avec les représentants des organisations nationales a permis de soulever plusieurs risques et proposer plusieurs mesures d'atténuations en se basant sur leur expérience et contact avec les citoyens notamment dans le cadre de la campagne de vaccination contre la COVID-19. Les propositions couvrent la mise en œuvre d'une campagne de communication, la transparence au niveau des critères d'éligibilités et la capacité du système d'information du MAS pour la vérifier les informations déclarées, l'importance d'atteindre les populations vulnérables et notamment celles dans les régions enclavées ...

Une cérémonie présidée par le Président de la République s'est tenue le vendredi 20 août 2021 pour signer la convention entre les différentes organisations nationales dans l'opération de distribution des TMT. Cette convention a été finalisée lors d'une cérémonie avec le Ministère des Affaires Sociales le 23 Aout 2021 avec la signature des opérateurs de télécommunication et le CNI.

### 6.3 Actions de mobilisation des parties prenantes dans le cadre de la préparation du financement additionnel

En se basant sur les résultats de l'atelier de restitution des travaux techniques du modèle de ciblage du 16 décembre 2021, le MAS a démarré une série de discussions avec les travailleurs sociaux (TS) au niveau local. En effet, l'atelier de restitution a été l'occasion de discuter aussi bien la méthodologie adoptée pour le développement du modèle de ciblage d'approximation du niveau de vie par les moyens, de présenter les résultats d'application du modèle de ciblage sur les données AMEN Social et de discuter avec les différentes parties prenantes de la mise en œuvre du nouveau processus surtout avec les Unités Régionales ayant participé à cet atelier.

Suite à l'organisation de cet atelier, des séances de discussion ont été menée par le MAS, le CRES et les différentes unités régionales de promotion sociale afin d'organiser la mise en œuvre de tout le nouveau processus de selection des ménages éligibles à l'assistance sociale tel stipulé par la loi AMEN SOCIAL et les textes d'application, notamment le décret 317 des critères d'exclusion et l'arrêté du scoring. Le mécanisme retenu suite aux discussions consiste en la détermination des nouveaux éligibles sur la base de la décision du modèle de Scoring et en comparaison avec l'avis du TS. Dans le cas où le Scoring et l'avis du TS s'aligne la décision est bien retenue. Par contre dans le cas de divergence, le TS devra justifier son avis et le débattre lors de la réunion avec la commission régionale qui aura la charge de prise de décision.

Afin de garantir une meilleure efficacité du processus, le MAS a lancé des applications pilotes auprès de trois gouvernorats qui présentent des caractéristiques hétérogènes ; au niveau de nombre des bénéficiaires actuels, de taux de pauvreté, de localisation géographique, de nombre des nouveaux candidats à AMEN Sociale et d'avancement de finalisation des enquêtes sociales. Ainsi le choix a été effectué auprès des gouvernorats de Jendouba, Nabeul et Kairouan. Des workshops portant sur le nouveau processus d'AMEN ont été menés par la CGPS, l'équipe informatique du MAS et le CRES auprès

des représentants du MAS dans les différentes ULPS de ces trois gouvernorats. Lors de ces séances, des présentations détaillées sur la nouvelle approche de détermination des nouveaux éligibles à travers le modèle de Scoring et la nouvelle interface des recoupements administratives ont été discuté. Ces réunions ont permis de discuter la nouvelle approche et ont mis l'accent sur la participation et la consultation des Travailleurs Sociaux.

Les séances de discussion ont permis aux différentes parties prenantes (se référer au tableau ci-dessous) de présenter leurs avis quant au nouveau processus et aussi leurs préoccupations concernant : la prise de décision sur l'éligibilité, l'actualisation des données et le recoupement entre les bases de données. Les différentes unités locales et régionales ont exprimé leur satisfaction de la nouvelle méthode en se voyant plus impliqués dans le processus de détermination de l'éligibilité. En effet, les TS ont été rassuré du fait que le modèle de Scoring traduit fidèlement les résultats de leurs enquêtes et que toutes les informations qu'ils produisent sont déterminantes. Ces réunions ont permis d'obtenir une meilleure prise de conscience de la part des TS en ce qui concerne l'importance de leurs tâches, aussi bien dans la collecte des données mais aussi lors de la formulation de leurs avis à la fin de l'enquête pouvant comporter des détails complémentaires non détectables lors des recoupements (surtout pour les travailleurs informels). De même, il a été constaté de la part des TS que la nouvelle interface de recoupement entre les données des caisses sociales (CNSS et CNRPS) et l'ATT facilitera leurs tâches de vérification des sources de revenus et d'actualisation de l'avis sur l'éligibilité.

#### Synthèse des workshops avec les unités régionales

Date de la réunion	Région concernée	Participants	Synthèse de discussion
<b>10 Février 2022</b>	Jendouba	Directeur régional, chef de la division régionale de la protection sociale, chefs des unités régionales et chefs des unités locales pour les 9 délégations  CGPS, Unité informatique, CRES	Suite à la présentation de la nouvelle approche de ciblage et de la plateforme d'interopérabilité, une discussion a été ouverte auprès des différents participants.  Les participants régionaux ont apprécié la méthodologie présentée et les discussions ont porté sur l'aspect technique et matériel.  Concernant le processus de ciblage les TS ont discuté avec la CGPS et le CRES du module de Scoring et de l'importance de leurs rôles quant à l'actualisation des données et à la formulation de leurs avis. Le CRES a insisté sur l'importance de leur rôle pour la réussite de la cette activité étant donné que le score traduit les données de l'enquête sociale et que le processus comporte une évaluation qui se base sur les commentaires et propositions des TS.
<b>11 Février 2022</b>	Kairouan	Directeur régional, chef de la division régionale de la protection sociale, chefs des unités régionales et chefs des unités locales pour les 11 délégations  CGPS, Unité informatique, CRES	S'agissant de la plateforme d'interopérabilité les discussions ont porté sur sa fonction de faciliter la tâche des TS ainsi que la nécessité d'ajouter d'autres bases de données pour les recoupements telle que la direction d'impôt et de foncier. Le MAS a précisé qu'il est en train de discuter avec le MF cette possibilité
<b>16 Février 2022</b>	Nabeul	Directeur régional, chef de la division	



		<p>régionale de la protection sociale, chefs des unités régionales et chefs des unités locales pour les 16 délégations</p> <p>CGPS, Unité informatique, CRES</p>	<p>et qu'il informera ses équipes des avancements.</p> <p>Sur le point logistique, les TS ont précisé la nécessité de renforcer les équipes locales par d'autres agents et aussi d'avoir le matériel nécessaire pour avancer la réalisation des enquêtes sur terrain et améliorer le taux de réalisation (en effet le nombre des enquêtes finalisées à Jendouba est moyens par rapport aux nombres d'inscrits).</p> <p>Les discussions ont été riches et fructueuses pour les différentes parties intervenantes.</p> <p>A la fin des réunions, la CGPS a présenté la démarche à adopter et qui consiste à partager la liste des potentiels nouveaux éligibles déterminés par le modèle de Scoring avec les unités locales. Ces derniers auront la possibilité d'accéder à la plateforme de recoupement pour vérifier les différentes sources de revenus et actualisé leurs avis concernant la détermination de l'éligibilité au PNAFN. Par la suite, la CGPS recevra la liste actualisée des avis pour vérifier les décisions des TS et discuter de leurs réactions et avis quant au nouveau processus et leurs propositions pour en améliorer davantage.</p> <p>Une fois ce pilotage sera évalué, le processus sera généralisé auprès de toutes les unités régionales et locales et évaluer encours une fois pour améliorer tout le processus de AMEN SOCIAL.</p>
--	--	--	--

Les différentes réunions de discussion menées dans les trois gouvernants de Jendouba, Nabeul et Kairouan ont permis aux parties prenantes régionales et centrale impliquée dans la mise en œuvre de la méthodologie de la détermination de l'éligibilité à AMEN SOCIAL de s'exprimer sur différents obstacles quand son bon fonctionnement notamment les problèmes d'ordre technique. La CGPS a insisté que le processus de pilotage sera l'occasion d'évaluer la nouvelle démarche et d'apporter les ajustements nécessaires en prenant en considération les contributions et les suggestions des unités régionales. La CGPS a aussi rassuré les différentes équipes que les moyens techniques seront renforcés dans les prochaines semaines à travers la fourniture de la logistique nécessaire y compris : tablettes, connexion internet, PC, etc... ainsi que la location des voitures.

#### 6.4 Synthèse des besoins des parties prenantes et des méthodes, techniques et outils de mobilisation des parties prenantes

Compte tenu du caractère hautement infectieux du virus COVID-19 avec la propagation rapide des variantes plus contagieuses, le processus de consultation prendra en considération des mesures spécifiques afin d'atténuer et de maîtriser la propagation de la pandémie chez les parties prenantes et la population cible. Ainsi, ces éléments sont pris en considération pour le choix des modalités de communication :

- ▶ Favoriser la communication et les discussions entre groupes à travers les réseaux sociaux ;
- ▶ Favoriser la communication à travers les médias classiques : télévisions et chaînes de radios nationales et régionales

On trouvera ci-dessous les supports et modalités de communication eu égard à l'évolution actuelle de la pandémie :

- ▶ Éviter les rassemblements publics (en tenant compte des restrictions imposées à l'échelon national ou des avis émis sur le territoire), y compris les audiences publiques, les ateliers et les assemblées locales ;
- ▶ Si des rassemblements de plus petite envergure sont autorisés/recommandés, tenir des consultations en comité restreint, comme des réunions thématiques. Si cela n'est ni permis ni recommandé, prendre toutes les mesures raisonnables pour tenir des réunions virtuelles ;
- ▶ Diversifier les moyens de communication et solliciter davantage les réseaux sociaux et les médias en ligne. Lorsque cela est possible et approprié, mettre en place des plateformes dédiées en ligne et des groupes de discussion virtuels adaptés à l'objectif, en fonction du type et des catégories de parties prenantes ;
- ▶ Utiliser les voies de communication classiques (télévision, presse écrite, radio, lignes téléphoniques dédiées et courrier postal) lorsque les parties prenantes n'ont pas accès aux médias numériques ou ne les utilisent pas fréquemment. Les médias classiques peuvent aussi être hautement efficaces pour relayer les informations pertinentes aux parties prenantes, et leur offrir une plateforme pour donner leurs avis et suggestions ;
- ▶ Lorsque la concertation directe avec les populations touchées par le projet ou les bénéficiaires de ce dernier est nécessaire, déterminer les moyens de communiquer directement avec chaque ménage touché via une combinaison de messages électroniques ou postaux, de plateformes numériques, de services téléphoniques dédiés gérés par des opérateurs compétents, en tenant compte du contexte ;
- ▶ Pour chaque méthode de concertation proposée, indiquer clairement comment les parties prenantes pourront donner leurs avis et commentaires.

#### 6.5. Stratégie proposée pour la diffusion des informations

Conformément à l'approche de précaution décrite ci-dessus, différentes techniques de mobilisation sont proposées et répondent à différents besoins des parties prenantes. Ainsi le projet parent et le financement additionnel vont capitaliser sur les outils et moyens mentionnés en annexe 5 mis en place en 2019, 2020 et 2021 pour communiquer et engager avec les différentes parties prenantes, particulièrement les bénéficiaires durant les opérations de transferts monétaires exceptionnels réalisées. Le Gouvernement a également profité des leçons tirées des expériences de 2020 et 2021 essentiellement pour l'allocation des fonds dans le respect total du protocole sanitaire.

Ainsi, il est prévu de :

- présenter les informations sur le projet parent et le financement additionnel et les mises à jour de l'état d'avancement. Les différents médias sur les sites WEB du MAS, du CRES et autres partenaires du projet. En plus de la publication et l'information directe des parties concernées et touchées via la plateforme digitale, les supports de communication produits : les spots vidéo et audio, les brochures, dépliants, affiches, sms,

► Diffusion des informations documents et rapports de synthèse sur le Projet parent et financement additionnel

► Distribution et publication des informations via les réseaux sociaux tels que, LinkedIn Facebook, Instagram etc.

► Organisation des campagnes d'information et de sensibilisation dédiées principalement aux plus démunies.

L'UES mettra également à contribution les relais de niveau local (information et sensibilisation directe par les travailleurs sociaux, ONGs, autorités locales, les antennes de diffusion d'informations.).

Ces différents dispositifs permettront de fournir les informations actualisées aux parties prenantes.

L'information et la sensibilisation permettra de garantir la jouissance des parties touchées de leurs droits et d'améliorer l'impact du projet.

## 6.6 Plan de mobilisation des parties prenantes

**Tableau 4 : Stratégie pour les consultations dans le cadre du projet et calendrier de mise en œuvre**

Phases	Thèmes de la consultation	Méthodes utilisées	Dates et lieux	Parties prenantes cibles	Responsabilité
<b>Préparation</b>	Définition des grands axes et orientations du projet parent	Réunions de travail à distance entre la partie nationale et la Banque Mondiale	Tout au long de la préparation du projet parent et durant la préparation du financement additionnel	MAS MdF MEP BM BCT CNSS CRES Consultants BM	Comité Général de la Promotion Sociale (CGPS) sous la tutelle du MAS        UES
	Définition des grands axes et orientations du financement additionnel	Evaluation des risques environnementaux et sociaux du projet y compris les risques de la propagation de la	Consultations des parties prenantes (entretiens avec les bénéficiaires des aides et	Tout au long de la phase de préparation du projet parent et du	Travailleurs sociaux Population bénéficiaire du projet

Phases	Thèmes de la consultation	Méthodes utilisées	Dates et lieux	Parties prenantes cibles	Responsabilité
	COVID-19 pour les populations et les travailleurs et détermination des mesures d'atténuation et de gestion y compris la prise en compte du genre et des groupes vulnérables	les travailleurs sociaux	financement additionnel	Employés du MAS	
	Définition du flux des fonds	Consultations avec les parties concernées et BCT	Au cours de la préparation du projet parent et du financement additionnel	BCT	CGPS UES
	Mécanisme de gestion de plaintes	Consultation de mécanismes de plainte existant au MAS  Adaptation au projet  Divulgateion du mécanisme auprès des parties prenantes	Tout au long de la phase de préparation du projet parent	Toutes les parties prenantes	CGPS UES
<b>Mise en œuvre du projet parent et du financement additionnel</b> <b>Composante 1 : TMT</b>	Arrêté conjoint du ministre des affaires sociales et du ministre de l'économie, des finances et de l'appui à l'investissement fixant les montants des aides financières temporaires et	Consultation des textes publiés en 2020	Après entrée en vigueur du projet parent  Au cours de la préparation du projet parent  Au cours de la préparation du projet	Bénéficiaires des TMT MAS-CNI  Unité de technologies de l'information du MAS + CGPS  Unité de technologies de l'information du	MAS (CGPS-service juridique)  CGPS –unité de technologies de l'information (MAS)  UES+CGPS

Phases	Thèmes de la consultation	Méthodes utilisées	Dates et lieux	Parties prenantes cibles	Responsabilité
	exceptionnelles au profit des catégories pauvres, à faible revenu et vulnérables lésées par les répercussions engendrées par la propagation du « Covid-19 » et déterminant les conditions et les procédures de leur paiement.		parent Au cours de la préparation du projet parent	MAS +CGPS ATTT-CNSS- CNRPS-CNAM- MEFAI- MARHPM-CNI  BCT-APB-SMT- la poste -MAS	UES+CGPS  CGPS
	Préparation de la base de données des bénéficiaires des TMT	Fiabilisation des données			
	Mise en place de la plateforme d'inscription pour bénéficiaire des TMT	Appel à un prestataire de services			
	Interopérabilité avec d'autres bases de données	Web service			
	Convention de paiement des TMT avec les parties concernées	Concertation et discussion avec les parties concernées			
	Processus de versement des fonds	Concertation et discussion avec les parties concernées	Au cours de la préparation du projet	MAS-CNI-BM- MEFAI-la poste- SMT-BCT	
	Processus d'inscription des bénéficiaires	Concertation et discussion avec les parties concernées	Au cours de la préparation du projet	Opérateurs téléphoniques- CNI-SMT-la poste	CGPS  BCT-banques- La poste

Phases	Thèmes de la consultation	Méthodes utilisées	Dates et lieux	Parties prenantes cibles	Responsabilité
	Processus de cash out	Concertation et discussion avec les parties concernées		Banques –la poste	
	Plan de communication <i>Choix du prestataire, mise en place des supports, ajustements et validation, com aux différents média audiovisuel</i>	Appel à un prestataire de services		MAS (bureau de presse et de communication-CGPS)	
	Mise en place d'un numéro vert /call center : <i>Choix du prestataire, préparation et formation des équipes, test du call center et processus de gestion des réclamations</i>	Contrat de services		MAS	CGPS –unité de technologies de l'information (MAS)
<b>TMP</b>	Application du nouveau modèle ciblage et la nouvelle formule de scoring	Atelier de restitution technique.  Ateliers de travail avec les travailleurs sociaux	Décembre 2021  Nabeul et Jendouba 1 <sup>er</sup> trimestre 2022 et généralisation Mars/Avril 2022	Toutes les parties prenantes	UES+CGPS CRES Travailleurs sociaux
	Evaluation du nouveau modèle de ciblage et feedback terrain	Ateliers de travail avec les travailleurs sociaux	Au cours de la mise en œuvre du projet parent et financement	Toutes les parties prenantes	UES+CGPS CRES Travailleurs sociaux

Phases	Thèmes de la consultation	Méthodes utilisées	Dates et lieux	Parties prenantes cibles	Responsabilité
			additionnel (démarrage Avril / Mai 2022)		
<b>Composante 2 : allocations familiales</b>	Texte pour institutionnaliser les allocations familiales		Au cours de la préparation de la composante 2 (Publication prévu début février 2022)	Toutes les parties prenantes	UES+CGPS
	Mise en place des mesures d'accompagnement des allocations familiales		Au cours de la mise en œuvre de la composante 2		UES+CGPS
<b>Composante 3 : Renforcement du système de protection sociale</b>	Développement du paiement électronique		Au cours de la préparation de la composante 3	Toutes les parties prenantes	UES+CGPS
<b>Mise en place du Conseil Supérieur du Développement Social</b>	Décret de la Cheffe du Gouvernement	Consultation de la loi AMEN Social et des textes d'application	Durant la mise en œuvre du Financement additionnel (1 <sup>ère</sup> trimestre 2022)	Toutes les parties prenantes	Présidence du Gouvernement UES+CGPS
<b>Suivi et exécution du projet</b>	Elaboration de rapports de suivi et de mise en œuvre	Entretiens – audit interne	Tout au long de la mise en œuvre du projet	Toutes les parties prenantes	CGF-GBO CGSP
<b>Evaluation de la mise en œuvre</b>	Elaboration de rapports		Mi-parcours et clôture du projet	Toutes les parties prenantes	Prestataires indépendants

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

Un processus ciblé de concertation avec les groupes vulnérables susceptibles d'être touchés par le projet parent et le financement additionnel sera engagé, lorsque pertinent, pour comprendre leurs



préoccupations/besoins s'agissant de l'accès à l'information, La diffusion de l'information vers ces personnes peut être difficile étant donné qu'elles tendent à ne pas suivre les médias de masse et les réseaux sociaux. Il sera nécessaire de mettre en place des moyens de communication adaptés à leurs besoins.

Dans ce qui suit, des actions sont proposées pour mobiliser les groupes vulnérables et qui pourront être réalisées en collaboration avec les travailleurs sociaux et des représentants de la société civile :

<b>Facteur de vulnérabilité des parties prenantes (PP)</b>	<b>Moyens spécifiques pour un meilleur engagement des parties prenantes (PP)</b>
<b>Sexe</b>	Réunions/focus groupes/entretiens dédiés aux femmes Mobilisation de volontaires femmes
<b>Niveau d'instruction/Analphabétisme</b>	Communication orale en plus de l'écrit
<b>Handicap physique</b>	Améliorer l'accès à l'information en initiant des contacts physiques avec les personnes handicapées
<b>Handicap mental</b>	Communiquer avec les tuteurs des personnes porteuses de handicap mental
<b>Handicap auditif</b>	Utilisation de la langue des signes
<b>Zone enclavée</b>	Mobiliser les interviewers et les équipes de communications dans les zones enclavées Mobilisation de la société civile pour atteindre la population enclavée

### 6.7. Rapports aux parties prenantes

Les parties prenantes seront tenues au courant de l'évolution du projet, par voie de rapports, lorsque pertinent, sur sa performance environnementale et sociale, ainsi que sur la mise en œuvre du Plan de mobilisation des parties prenantes et du mécanisme de gestion des plaintes. Tous les rapports élaborés dans le cadre du projet selon un calendrier prédéfini ainsi que les PV des réunions et tous les plans d'action seront partagés avec les parties prenantes.

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

### 7.1. Ressources

Au démarrage des activités du projet parent, les moyens mobilisés par le MAS, les parties prenantes, les partenaires, l'appui technique de la BM et autres, sont suffisants et à même de subvenir aux besoins de la mise en œuvre des activités du projet parent et celles du financement additionnel. En effet, le CGPS est appuyé par les autres directions techniques du MAS notamment l'Unité de Technologies de l'Information et le Bureau de Presse, de l'accueil et des relations publiques pour la mise en œuvre des activités de mobilisation des parties prenantes dans le cadre des différentes composantes du projet. Le CGPS dispose de ressources allouées annuellement dans le budget de l'Etat pour la gestion du programme AMEN Social y compris la communication et la mobilisation des parties prenantes. Par ailleurs, le MAS a mobilisé des fonds avec une collaboration avec l'UNICEF pour concevoir et mettre en œuvre une campagne de communication liée au TMT et aux allocations familiales pour les enfants des ménages bénéficiaires du programme AMEN Social. Le budget approximatif alloué pour la communication et la mobilisation des parties prenantes est de l'ordre de \$ 30 000 USD.

Ce chapitre pourrait être actualisé, si nécessaire, pour inclure éventuellement des ressources qui peuvent être mobilisées pour couvrir des besoins supplémentaires.

### 7.2. Fonctions de gestion et responsabilités

**Le MAS sera responsable de la mise en œuvre globale du projet parent et du financement additionnel.**

Une coordinatrice du projet au sein du Comité Général de la Promotion Sociale (CGPS) sous le MAS est désignée par décision du ministre des affaires sociales en date du 30 juin 2021 et est chargée de suivre la réalisation des activités, de coordonner les différents comités, de suivre l'avancement de toutes les composantes du projet et de soutenir la communication sur le projet. La coordinatrice du projet représente l'homologue direct de la Banque mondiale. Elle assurera également le lien entre les comités techniques et les autres activités du projet financées par le Groupe Banque Mondiale (GBM) ou d'autres donateurs (par exemple, GovTech, le projet pilote de l'UNICEF, le programme d'aide à l'inclusion sociale de l'UE)

**La coordinatrice du projet est soutenue par une unité d'exécution et de suivi (UES) hébergée au Ministère des Affaires Sociales.** L'UES a été désignée par une décision du Ministre des Affaires Sociales en date du 30 juin 2020 et tirera profit de son hébergement dans une structure existante du MAS. Cette unité centralisera les informations, renforcera la coordination interministérielle si nécessaire et mettra en place une structure de gouvernance clairement définie. L'équipe de l'UES est chargée d'assurer la mise en œuvre rapide et efficace de chaque activité et de gérer les aspects administratifs et fiduciaires. Elle sera également responsable de l'évaluation, du suivi et de l'établissement de rapports sur les projets, y compris la présentation de rapports sur les projets. L'UES sera renforcée, le cas échéant, par des experts externes.

**Des points focaux pour les aspects environnementaux et sociaux (E&S) ont été désignés par le MAS pour faire partie de l'UES et assurer la conformité avec le cadre environnemental et social.** Ils seront responsables de la surveillance des rapports environnementaux et sociaux globaux, et veilleront à la mise en œuvre des éléments de gestion E&S convenus dans le Plan d'engagement environnemental et social de l'emprunteur daté du 15 mars 2021. Ils seront mandatés pour avoir accès aux agences d'exécution responsables des différentes composantes et activités du projet. En outre, des spécialistes de la gestion financière et des achats sont désignés par le MAS pour soutenir la coordinatrice du projet et s'occuper de la gestion financière et des achats. L'équipe comprend également un expert en SIG, une experte en communication et une spécialiste en E&S. L'UES sera renforcée durant le premier trimestre de 2022 par

le recrutement de consultants ayant une expérience confirmée dans la mise en œuvre de projets financés par la Banque mondiale. Cette démarche permettra de renforcer la capacité de l'UES pour une mise en œuvre efficace du projet parent et du financement additionnel.

**Des comités techniques (CT) agiles et ad hoc ont été mis en place** pour assurer la participation et la collaboration des acteurs concernés dans la mise en œuvre du projet, y compris le ministère des finances. Les CT se réuniront également selon les besoins pour assurer une coordination renforcée entre les programmes/composantes et garantir la qualité de la mise en œuvre. Une réunion du comité technique peut être convoquée par le ministre et/ou le coordinateur du projet. Les rôles principaux comprennent l'examen et la validation des plans d'action pour les activités prévues dans le cadre de l'un des trois volets :

- ▶ Comité technique pour l'amélioration et l'expansion du TMP ;
- ▶ Comité technique pour l'extension des allocations aux enfants ;

## 8. Mécanisme de gestion des plaintes (MGP)

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

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

### 8.1. Critères d'efficacité du MGP

Huit critères d'efficacité président au bon choix et au fonctionnement régulier du MGP :

- **Légitime** : Etablir la confiance avec les parties prenantes, et donner la garantie de la conduite équitable des processus de plaintes.
- **Accessible** : Être connu de toutes les parties prenantes concernées par les projets et offrir une assistance adéquate à ceux qui rencontreraient des obstacles particuliers pour y accéder.
- **Prévisible** : Comporter une procédure compréhensible et connue, assortie d'un calendrier à titre indicatif pour chaque étape, et être claire quant aux types de processus et résultats possibles et aux modes de suivi de la mise en œuvre.
- **Équitable** : garantir les parties lésées de bénéficier d'un accès raisonnable aux sources d'information, aux conseils et à l'expertise nécessaires pour une participation à un processus d'examen des plaintes dans des conditions de respect, d'équité et de clarté.
- **Transparent** : tenir les parties impliquées informées de l'avancement de la plainte et fournir suffisamment d'informations sur le déroulement du processus pour inspirer confiance quant à l'efficacité du mécanisme et à sa capacité à satisfaire l'intérêt public.

- Compatible avec les droits humains : garantir que les résultats et les voies de recours sont conformes aux droits de l'homme reconnus à l'échelle internationale.
- Source d'apprentissage permanent : mettre à profit les mesures pertinentes pour en tirer les enseignements susceptibles d'améliorer le mécanisme et de prévenir les plaintes et les préjudices futurs.
- Fondé sur la consultation et le dialogue : Consulter les groupes de parties prenantes dans la mise en œuvre du mécanisme ; maintenir le dialogue afin de prévenir et régler les plaintes.
- Rétroactivité : Rendre compte régulièrement du fonctionnement du MGP aux parties prenantes et recueillir leurs suggestions pour l'amélioration continue du mécanisme.

## 8.2 Mécanisme de Gestion des plaintes pour les citoyens

Le MAS dispose d'un système de gestion des plaintes centralisé au niveau du Bureau de Relation avec les Citoyens (BRC) et déployé dans toutes les directions régionales du Ministère (24 Gouvernorats). De plus, un système de gestion des plaintes est mis en place par la Présidence du Gouvernement et est déployé au niveau de plusieurs Ministères prioritaires dont le MAS.

Le Comité Général de la Promotion Sociale (sous le MAS) en charge d'implémenter le programme AMEN social reçoit des plaintes relatives aux différents services et prestations du programme AMEN Social à travers le BRC et autres sources dont l'ARP, la Présidence de la République et autres instances, ces plaintes sont transmises pour traitement aux directions régionales du Ministère.

En plus, des recours sont déposés, aux niveaux régional et local, par les plaignants sous forme de demandes principalement orales auprès des autorités publiques (qui ne relèvent pas du MAS : gouverneurs, délégués et omdas) et sont transférées aux Directions régionales des Affaires sociales et par la suite aux unités locales de promotion sociale (279).

Dans le cadre du programme AMEN Social, et après la publication des nouveaux textes juridiques qui régissent ce programme, le MAS prévoit d'améliorer son MGP. Le MAS a déjà lancé les travaux techniques<sup>1</sup> pour faire évoluer les procédures et les mécanismes de gestion de plaintes en place afin d'assurer les objectifs suivants :

- (I) Approche de droit et Transparence : assurer une conformité avec les nouvelles règles en vigueur décrétées au niveau de la Loi Organique AMEN Social et ses textes d'application publiés en mai 2020.
- (II) Accessibilité : Passer du niveau régional à un système déployé au niveau local tout en assurant une montée en compétence des travailleurs sociaux et des équipes dans les unités locales de promotion sociale du MAS.
- (III) Efficace : Assurer une interopérabilité et un lien avec les autres plateformes nationales de gestion des plaintes (e-people du la Présidence du Gouvernement,) et établir un système évolué pour la centralisation de toutes les plaintes et permettre la traçabilité de tout le processus de la gestion de ces plaintes.
- (IV) Réactivité : 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

Ainsi, le système MGP comprendra à termes 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-

---

<sup>1</sup> Voir annexe 1 qui présente le processus de gestion du programme AMEN Social et le mécanisme de gestion des plaintes qui est prévu.

dire consultations publiques, affiches et dépliants, radios locales et médias sociaux). Une formation sera également dispensée par un expert en violence basée sur le genre (VBG) 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 sexiste.

Rappelons qu'en Tunisie, il y a eu en 2017 l'adoption de la loi organique n° 2017-58 destinée à l'élimination de la violence à l'égard des femmes. Cette loi adopte une définition large de la violence en prenant en compte les violences physiques, morales, sexuelles, économiques et politiques. Elle prévoit des approches de préventions et définit les différentes sanctions contre la violence et le harcèlement sexuel.

Ce mécanisme se présente comme suit :

**Absorption et enregistrement des plaintes :**

- Multiples canaux d'absorption et d'enregistrement, y compris des canaux physiques sur la base des mécanismes existants dans le cadre des bureaux de relation avec le citoyen et des unités locales de promotion sociale et des canaux non-physiques : (i) téléphone, à travers un numéro simplifié 1868 ; (ii) E –mail : [brc@social.gov.tn](mailto:brc@social.gov.tn); (iii) Fax +21671 150 004/+21671 150 003 et (iv) Site web (opérationnel à partir du 2<sup>ème</sup> trimestre de 2022).  
(Will be finalized before completion of Appraisal)
- Les fonctionnaires recevant des plaintes verbales doivent exiger un écrit pour qu'elles soient prises en compte. Ceux-ci devront aussi juger de la validité préliminaire de la plainte reçue sur la base du manuel opérationnel spécifique au système de gestion des plaintes qui sera mis en œuvre. Les plaintes non-admissibles peuvent inclure celles clairement non-liées au programme et celles en dehors du mandat du système de gestion de plaintes.
- Les plaintes reçues recevront un numéro que le plaignant utilisera pour faire le suivi sur la plateforme en ligne. Dans la mesure du possible, les plaignants recevront une confirmation de l'enregistrement de leur plainte.

Il est important de noter que concernant les recours pour le bénéficiaire des TMT, seul le canal digital sera permis avec un appui d'un help desk en cours de mise en place pour répondre aux réclamations et demandes d'informations des citoyens. Cette démarche est adoptée par le MAS afin de réduire le risque de propagation du virus COVID-19 lors de l'implémentation des TMT. Les populations vulnérables ayant des difficultés pour l'utilisation des plateformes digitales peuvent avoir un appui de la part du help desk (numéro téléphone gratuit) et de la société civile.

**Tri & Traitement - Types de plaintes et Rôles :**

- Les commentaires, suggestions et questions (ne constituant pas des recours/plaintes) recevront une réponse de la part du fonctionnaire du Ministère des Affaires sociales (à travers l'espace gestionnaire de la plateforme digitale comme décrit à l'annexe 4, le BRC, Unités locales et divisions régionales).
- Les plaintes concernant les violations des lignes directrices et des procédures communiquées seront traitées par le Comité de gestion des plaintes avec une escalade possible au fonctionnaire de la gestion des plaintes de l'UES.

**Accusé de réception et suivi :**

- L'accusé de réception se fait par le biais de moyens électroniques ainsi que des lettres officielles
- Dans les 10 jours suivant la réception de la plainte, le comité de gestion des plaintes accuse la réception par écrit et/ou par SMS (à confirmer selon les méthodes sélectionnées) au plaignant indiquant que les questions soulevées seront discutées par le staff du projet. Après

un examen approfondi des faits, le comité de gestion des plaintes émettra un jugement sur la validité de la plainte.

**Vérification Feedback et Action :**

- Dans un délai maximum de 15 jours, le comité de gestion des plaintes prendra les mesures correctives nécessaires, comme indiqué dans le décret Gouvernemental n317 du 19 mai 2020.
- La vérification peut comprendre des visites sur place, un examen des documents, une rencontre avec le plaignant (si celui-ci/celle-ci accepte) et des réunions avec les parties prenantes dans le but de résoudre le conflit en question.
- Si l'action prise est jugée insatisfaisante par le plaignant(e), ce/cette dernier(e) peut déposer une nouvelle plainte qui sera escaladée directement à l'UES.
- Des procédures opérationnelles standardisées et clairement définies ainsi que des organigrammes délimitant les rôles et responsabilités des parties prenantes seront créés pour expliquer en détails les mécanismes de prise de décision. Ces procédures standardisées définiront les types de plaintes à traiter (mentionné ci-dessus), expliqueront davantage la procédure de dépôt des plaintes, décriront le processus de prise de décision et énonceront les indicateurs de performance.

Il est important de noter que concernant les recours relatifs au TMT le délai maximum de traitement est fixé à 60 jours. Ce délai est motivé par le fait qu'il s'agit d'une large opération qui couvre non seulement tous les ménages déjà inscrit dans la base de données AMEN Social mais également une nouvelle population de ménages vulnérables affectés par la crise COVID-19. Ainsi, les processus de vérification et de croisement de données peuvent prendre plus de temps.

Par ailleurs, les plaintes anonymes sont acceptées et transférées aux unités responsables qui se chargeront de procéder aux investigations nécessaires et de prendre les dispositions correctives qui en découlent. Les parties affectées seront informées par les éventuelles décisions.

Les usagers du système de gestion des plaintes et les citoyens en général seront informés des résultats des actions entreprises. Cela améliorera la visibilité du système de gestion des plaintes parmi les bénéficiaires et augmentera la confiance des usagers dans le système. La diffusion de l'information devrait être effectuée via les canaux de communication mentionnés ci-dessus.

**Suivi et Evaluation :**

- Une plateforme pour suivre l'adhésion aux standards énumérés sera créée pour former une "bibliothèque" virtuelle de tous les recours déposés concernant les prestations du programme Amen, ainsi que les résultats de l'enquête entreprise et l'action prise pour chacun d'entre eux. Ce système devrait permettre d'accéder aux fonctionnalités suivantes : l'enregistrement et l'accès à tous les recours reçus, les réponses envoyées, les dates des décisions prises, les délais de réponse, les détails de l'enquête et la solution trouvée au recours.

Chaque semestre, un rapport de synthèse de traitement des plaintes est préparé par les points focaux environnementaux et sociaux en collaboration avec le Bureau de Relation avec les Citoyens et le département informatique du MAS. Le rapport renseigne sur les éléments suivants :

- i. Nombre de plaintes enregistrées au cours de la période
- ii. Résumé synthétique du type de plaintes
- iii. Nombre de plaintes traitées dans un délai de 60 jours pour les TMT et 15 jours pour les plaintes mentionnées conformément à l'article 27 du décret gouvernemental d'application de la Loi AMEN Social
- iv. Nombre de plaintes non-traitées dans les délais (explications)

Le rapport sera publié sur le site internet du MAS.

### 8.3 Mécanisme de Gestion des plaintes des travailleurs

Le MAS dispose d'un mécanisme de gestion des plaintes à la disposition de tous les travailleurs impliqués dans le projet. Ce mécanisme est dédié aux travailleurs, il doit fonctionner indépendamment du MGP spécifique aux bénéficiaires du programme AMEN qui est décrit dans le Plan de Mobilisation des Parties Prenantes (PMPP).

Les travailleurs seront informés de l'existence du mécanisme de gestion des plaintes et de son mode de fonctionnement au moment de l'embauche ou affectation ainsi que des mesures prises pour les protéger contre toutes représailles pour l'avoir utilisé. Le MAS veillera à faire en sorte que le système de gestion des plaintes soit facilement accessible à tous y compris le personnel des prestataires (Travailleurs contractuels). En effet, ce dispositif doit être communiqué à tous les travailleurs du prestataire à travers leur signature du code de conduite tel qu'exigé dans les dossiers d'appel d'offres.

Les informations pertinentes en ce qui concerne la disponibilité du MGP et son mode de fonctionnement devraient être mises à disposition tout au long du cycle de vie du projet d'une manière qui est facile à comprendre et accessible pour les travailleurs, notamment en les incluant dans les documents communiqués aux travailleurs, en les plaçant sur les panneaux d'affichage ou en utilisant des modes de communication semblables.

Le MAS doit s'assurer que les travailleurs ne fassent l'objet d'aucune forme de représailles par suite du dépôt d'une plainte. Pour ce faire, les plaintes peuvent être formulées par les travailleurs en garantissant la confidentialité de l'information (particulièrement pour la protection de toute personne rapportant des accusations de VBG/VCS/EAS) et ceux en autorisant que les plaintes soient soumises de façon anonyme et/ou à une personne autre que le supérieur hiérarchique direct.

Le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) doit répondre rapidement aux préoccupations à travers un processus transparent et facile à comprendre qui prévoit un retour d'informations aux parties concernées dans une langue qu'elles comprennent, sans représailles, et qui fonctionnera de manière indépendante et objective.

En effet, un mécanisme de gestion des plaintes efficace et approprié fonctionne en toute indépendance et objectivité, informe les travailleurs de mesures prises pour répondre à leurs préoccupations et permet un retour d'informations sur ces mesures, dans les délais, et prévoit des actions en recours que les plaignants insatisfaits peuvent engager.

Le mécanisme de gestion des plaintes sera accessible à tous les travailleurs en s'adaptant à leurs différentes caractéristiques, par exemple les travailleurs de sexe féminin, ou les travailleurs handicapés.

Le mécanisme de gestion des plaintes ne devra pas empêcher l'accès à d'autres moyens de recours judiciaire ou administratif qui pourraient être prévus par la loi ou par des procédures d'arbitrage existantes ni se substituer aux mécanismes de gestion des plaintes établis par la voie de conventions collectives. A ce titre on peut citer notamment la loi n°72-40 du 1 juin 1972 relative au tribunal administratif et la loi n° 83-112 du 12 décembre 1983 (Chapitre IV, articles 51-58).



## Etapes du mécanisme de gestion des plaintes émis par les travailleurs

Action	Responsable	Délai/Fréquence
<p>1. Pour les travailleurs employés directement :</p> <p>Soumission d'une plainte sous forme documentée au supérieur hiérarchique direct ou le cas échéant, à un représentant des travailleurs (organisations de travailleurs)</p>	Travailleurs directs concernés par la plainte <sup>1</sup>	Pendant le déroulement du projet
<p>2. Pour les travailleurs contractuels :</p> <p>Soumission d'une plainte auprès d'une personne désignée par le prestataire pour traiter ces questions ou par appel téléphonique via une hotline du prestataire, et contact direct de l'UES par mail à cette adresse : <a href="mailto:plaintestra.PBM@social.gov.tn">plaintestra.PBM@social.gov.tn</a> ou par téléphone au +216 71 150 194. Ce dispositif est communiqué à tous les travailleurs du prestataire à travers leur signature du code de conduite tel qu'exigé dans les dossiers d'appel d'offres.</p>	<p>-Travailleurs contractuels concernés par la plainte<sup>2</sup></p> <p>- Point focal S (UES)</p>	Pendant le déroulement du projet
Tri des plaintes liées au projet, enregistrement de l'objet de la plainte sur un registre réservé aux plaintes du projet et information du Point focal S (UES).	Direction des conflits au MAS en coordination avec le Point focal S (UES)	Immédiatement après la réception d'une plainte
Evaluer la plainte sur la base des faits et des procédures en vigueur, établir le cas échéant, un dossier de litige et choix du mode de réponse aux préoccupations des travailleurs.	Direction des conflits au MAS	Dans les meilleurs délais et ne dépassant pas 3 mois
Validation du dossier de litige	Ministre	Dans les meilleurs délais ne dépassant pas 10 jours après la soumission de la demande de validation
Contacteur le travailleur concerné pour lui expliquer comment la plainte a été traitée (actions correctives)	Directrice des conflits au MAS en coordination avec le Point focal S (UES)	Immédiatement après la décision sur le traitement

<sup>1</sup>Uniquement dans le cadre du Projet<sup>2</sup>Uniquement dans le cadre du Projet

<b>Suivi de la réalisation des actions décidées, enregistrement des résultats sur le registre des plaintes et classement de la plainte</b>	Directrice des conflits au MAS en coordination avec le Point focal S (UES)	Hebdomadaire
<b>Etablir un rapport de synthèse de traitement des plaintes des travailleurs</b>	Point focal S (UES)	Semestriel

Un registre des plaintes des travailleurs est tenu par la Directrice des conflits au MAS dont une copie est livrée au Point focal S(UES) pour suivi. Ce registre doit être mis à la disposition des parties intéressées (se référer à l'Annexe 3).

Durant la période du 1<sup>er</sup> juin 2021 au 1<sup>er</sup> janvier 2022 les plaintes adressées au BRC se sont élevées à 20031 plaintes dont 16396 plaintes directes orales et 3635 plaintes écrites. Parmi ces plaintes 10 sont en relation avec la violence faite aux femmes.

Les plaintes concernant les TMT adressées au BRC se sont élevées à 8533 (8014 plaintes directes orales et 519 plaintes écrites)

Selon le canal, les plaintes écrites relatives à la demande de bénéfice des TMT -qui s'élèvent à 519- se répartissent comme suit :

- 470 plaintes déposées dans le BRC du MAS par le demandeur lui-même,
- 6 plaintes transmises à travers la présidence de la république
- 34 plaintes déposées directement au cabinet du Ministre ;
- 6 plaintes transmises par mail ;
- 2 plaintes transmises à travers le conciliateur administratif ;
- 1 plainte transmise à travers la ligue tunisienne des droits de l'homme ;

Sur toute l'année 2021, les plaintes adressées au BRC ont atteint 34673 plaintes :

- 5199 plaintes écrites
- 29474 plaintes directes orales

La répartition des plaintes écrites selon l'état de traitement du dossier est comme suit :

<b>Plaintes écrites</b>	<b>Nombre</b>	<b>%</b>
Transmises en attentes de réponses	3354	64.5
Plaintes clôturées	1310	25.2
Plaintes classées comme non justifiées	535	10.3
<b>Total</b>	<b>5199</b>	<b>100</b>

Plus précisément, parmi les plaintes écrites transmises aux structures régionales du MAS et aux structures sous tutelle dont le nombre est 4164, le taux de réponse est de 30.28%.

Le bilan des plaintes orales est comme suit :

<b>Plaintes orales</b>	<b>Nombre</b>
------------------------	---------------

Accueil direct auprès du BRC	14847
Renseignements par téléphone 1868	14627
<b>Total</b>	<b>29474</b>

Les plaintes relatives au domaine de la promotion sociale reçues au BRC en 2021 se sont élevées à 14565 plaintes réparties en 10704 plaintes directes orales et 3861 plaintes écrites.

En ce qui concerne les recours pour le bénéficiaire des TMT, seul le canal digital a été permis. Cette démarche a été adoptée par le MAS afin de réduire le risque de propagation du virus COVID-19 lors de l'implémentation des TMT. Les populations vulnérables ayant des difficultés pour l'utilisation des plateformes digitales ont pu avoir un appui de la part du help desk (numéro téléphone gratuit) et de la société civile

Il est important de rappeler que pour les recours relatifs aux TMT, le délai maximum de traitement est fixé à 60 jours. Ce délai est motivé par le fait qu'il s'agit d'une large opération qui couvre non seulement tous les ménages déjà inscrit dans la base de données AMEN Social mais également une nouvelle population de ménages vulnérables affectés par la crise COVID-19. Ainsi, les processus de vérification et de croisement de données peuvent prendre plus de temps.

Globalement, le nombre total de demandes de recours présentées par les candidats sur la plateforme digitale amen social, s'élève à 27113 demandes sur un total de 595 323 candidats dont les demandes ont été rejetées, soit 4,5%, à compter de la date d'ouverture de la fenêtre d'objection du jeudi 04 novembre 2021 au vendredi 26 novembre 2021 répartis par gouvernorats comme suit :

Gouvernorat	Nombre de recours
Sfax	3067
Kairaouan	2622
Kasserine	2162
Sidi bouzid	1997
Jendouba	1858
Nabeul	1553
Tunis	1301
Sousse	1183
Mahdia	1006
Gabes	1026
Beja	969
Kef	929
Siliana	913
Bizerte	931
Gafsa	884
Ariana	833
Manouba	727
Monastir	709
Medenine	696

Ben arous	708
Zaghouan	427
Kebili	236
Tozeur	205
Tataouine	171
<b>Total</b>	<b>27113</b>

Une équipe de travail composée du Comité Général de la Promotion Sociale et des Directions régionales de la Promotion Sociale soit près de 40 travailleurs sociaux a procédé à l'examen des demandes de recours et y a répondu. Il convient également de noter une acceptation définitive d'environ 4000 demandes sur le total des demandes présentées, soit un pourcentage égal à 15 %.

Par ailleurs, le nombre des travailleurs sociaux (TS) victimes d'agression qui ont porté plaintes s'est élevé à 15 TS en 2021 répartis comme suit :

- 5 agressions dans les ULPS du Grand-Tunis : Sidi Hassine, Mhamdia, Sijoumi, Rades ; Medina
- 10 agressions dans des ULPS des gouvernorats de Kasserine, Sidi Bouzid, Medenine, Mahdia, Zaghouan, Kairouan et Bizerte.

Les agressions matérielles subies ont concerné la violation de bureaux, la brisure de fenêtres, des tentatives de mettre le feu, la perturbation du rythme de travail, la dispersion de matériel...

Les TS ont également fait l'objet d'agressions morales telles que des menaces et insultes.

La totalité des dossiers ont été traités en coordination avec les services du chargé général des conflits de l'Etat et des actions en justice ont été engagées et ont fait l'objet de suivi.

## 9. Suivi et rapports aux parties prenantes

Le PMPP sera révisé et actualisé de manière périodique, au besoin, durant la mise en œuvre du projet, afin de s'assurer qu'il contient des informations cohérentes et à jour, et que les méthodes de mobilisation retenues restent appropriées et efficaces dans le contexte et aux différentes phases du projet. Tout changement majeur dans les activités du projet et le calendrier de mise en œuvre sera dûment signalé dans le PMPP. Lorsque des changements importants apportés au projet génèrent des risques et effets supplémentaires, les parties prenantes seront informées de ces risques et effets et seront consultées sur les mesures d'atténuation correspondantes.

Les parties prenantes seront mobilisées pendant toute la durée de vie du projet et pourront accéder à toute l'information d'une manière qui tient compte de la nature de leurs intérêts et des risques et effets environnementaux et sociaux potentiels du projet. Leurs réactions seront sollicitées.

**Préparation de rapports réguliers à l'intention de toutes les parties prenantes au sujet de l'avancement des activités prévues.** Les parties prenantes auront accès à toute l'information appropriée concernant l'avancement des activités prévues (avec utilisation des différents supports de communication présentés ci-dessus).

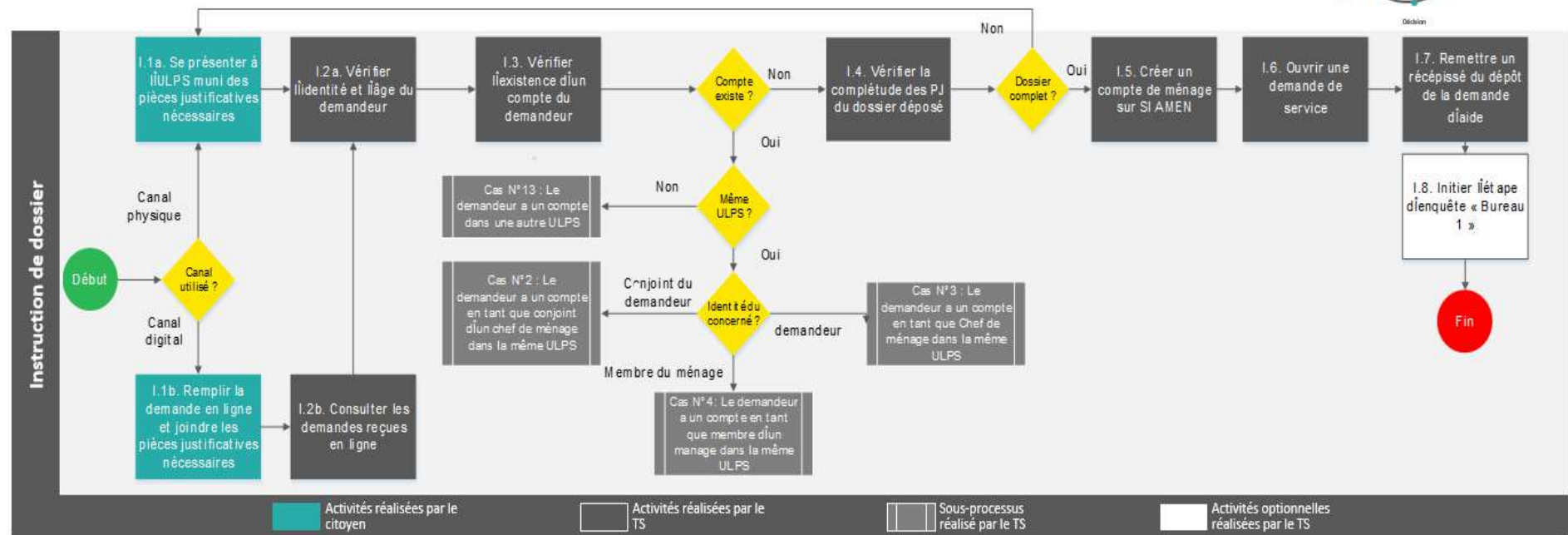
Des synthèses mensuelles et des rapports internes sur l'état d'avancement de la mise en œuvre des TMT seront préparés par le personnel compétent et transmis à la haute direction du projet (Ministre et COPIL). Les synthèses mensuelles permettront de suivre le nombre des bénéficiaires de cette composante et de proposer d'éventuelles actions correctives/préventives associées.

Des synthèses annuelles sur la mise en œuvre des TMP seront préparée par l'équipe projet et validées par la CGPS avant leur diffusion.

Annexe 1 : Mécanisme de gestion et de règlement des plaintes

## Processus de gestion du programme AMEN – Instruction de dossier

### Cartographie du processus



#### Points d'attention

- **I.1. – I.8.** Dans le cas où le demandeur dispose d'un compte au niveau du SI AMEN, un traitement spécifique reposant sur la situation ainsi que les spécificités du demandeur : ULPS en charge du compte ; profil du demandeur ; Statut du compte, Etc.



#### Référence juridique

- 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 »
  - **Chapitre II** – Article 3 - Article 4 - Article 5 - Article 6 - Article 7 - Article 8 - Article 9
  - **Chapitre III** – Article 13 – Article 14



**Annexe 2 : Synthèse semestriel du traitement des plaintes (exemple)**

Nombre de plaintes enregistrées au cours de la période :	
Résumé synthétique du type de plaintes :	
Nombre de plaintes traitées dans un délai de xx jours (explications) :	
Nombre de plaintes non-traitées dans un délai xx jours (explications) :	

### **Annexe 3 : Synthèse sur la stratégie de communication adoptée par le MAS durant la crise de la Covid-19 (Mars –juin 2021)**

Etant donné l'importance de la communication dans les situations de crise pour faire face aux rumeurs et à la désinformation, le Gouvernement Tunisien a très vite réagi en mettant en place des plans de communication à tous les niveaux.

L'objectif étant de maintenir la population informée et de la préparer aux différentes étapes décisionnelles, par des messages clairs, des supports adaptés, des interventions ciblées et régulières, de l'évolution de la situation sanitaire du pays, des pratiques et des consignes du Ministère de la Santé en matière de prévention, de distanciation sociale et respect de la quarantaine et du confinement global en prenant en compte l'approche droits humains et notamment les personnes à besoins spécifiques (langue des signes).

Une stratégie de communication précise et régulière a également été adoptée pour :

- ▶ Informer le citoyen d'une manière transparente et claire des mesures sociales urgentes prises suite au confinement total, expliquer leur mise en œuvre, les moyens et les modalités pour les percevoir.
- ▶ Expliquer et détailler le plan de déconfinement progressif et ciblé mis en œuvre à partir du 4 mai 2020 : phases, dates, secteurs concernés, catégories exceptées, mesures de sécurité et autres....

Plusieurs activités communicationnelles ont été conduites dans ce sens, des dizaines de communiqués diffusés et expliqués ainsi qu'un plan média destiné à renforcer la présence médiatique des responsables des affaires sociales sur les plateaux médiatiques audiovisuels et électroniques.

Le Ministère des Affaires Sociales a élaboré des guides pratiques sur les différentes mesures sanitaires à appliquer sur les lieux de travail pour la prévention contre la « COVID-19 » pendant le confinement sanitaire ciblé et graduel auquel a procédé le gouvernement Tunisien. Un nombre important de guides expliquant les mesures sanitaires de prévention contre la « COVID-19 » à la reprise orientée de l'activité professionnelle ont été élaborés et sont comme suit :

- 01 guide général pour les entreprises de la majorité des secteurs d'activités :
- 04 guides spécifiques pour les Centres d'appel, les entreprises du Commerce destinés pour les entreprises de commerce en gros, commerce semi-gros et les grandes surfaces ; les entreprises de « Bâtiments et Travaux Publics », les entreprises de l'Industrie Agro-alimentaire.
- 01 guide pour la Fonction Publique ;
- 01 manuel de procédures de contrôle des mesures de prévention contre la « Covid-19 » prévues dans le cadre de la reprise de l'activité professionnelle dans les moyennes et grandes entreprises.
- 01 manuel de procédures de contrôle des mesures de prévention contre la « Covid-19 » prévues dans le cadre de la reprise de l'activité professionnelle pour les petits métiers et artisans.
- 01 guide spécifique pour la prévention contre la « COVID-19 » dans les établissements d'éducation spécialisée :
- 01 guide spécifique pour les centres d'hébergement qui relèvent du ministère des affaires sociales ;
- 01 guide spécifique de prévention contre la « COVID-19 » pour la reprise de l'activité dans les restaurants.



De même les structures de médecine de travail du ministère des affaires sociales (la Direction Générale de l'Inspection Médicale et de la Sécurité au Travail et l'Institut de Santé et Sécurité au Travail), ont émis leurs avis pour certains guides élaborés par d'autres ministères à savoir :

- Le guide des mesures sanitaires pour la prévention contre la « COVID-19 » pour le secteur touristique
- Le guide pour la prévention contre la « COVID-19 » dans les établissements privés d'éducation spécialisée de prise en charge des enfants atteints d'autisme ;
- Le guide des mesures sanitaires pour la prévention contre la « COVID-19 » dans les monuments religieux ;

Par ailleurs, 10 fiches « Conseils Métiers » relatives aux mesures sanitaires à appliquer pour la prévention contre la « COVID-19 » ont été également élaborées par le Ministère des Affaires Sociales et destinées pour les petits métiers et les artisans : commerce en détail des vêtements et des chaussures, le travailleur agricole, , les salons de coiffure et d'esthétique, les boulangeries et pâtisseries, le transport des marchandises la restauration à emporter, les cafés, salons de thé et les buvettes (02), les services de livraison des repas, et l'auxiliaire de vie

De même, des fiches sur les mesures de prévention contre la « COVID-19 » dans les transports publics, privés et personnels ont été élaborées.

Le Ministère a par ailleurs misé sur la communication digitale durant toute la période du confinement général et ce par la publication quotidienne de fiches explicatives de chaque mesure prise par le Gouvernement sur la page Facebook du Ministère et sur le site web. La communication audiovisuelle a aussi été d'ampleur à travers une présence médiatique des hauts responsables du Ministère dans les plateaux télévisés et dans les radios. Outre ces activités, plusieurs spots de sensibilisation et d'information ont été lancés sur les réseaux sociaux.

## Annexe 4 : La demande de réclamation via la plateforme digitale pour la demande des TMT et autres prestations

Lors de l'inscription de la demande d'une prestation sur la plateforme digitale, le demandeur peut déposer une réclamation dans les cas suivants :

- Demande d'information ;
  - Difficulté au niveau de l'inscription ;
  - Difficulté au niveau de l'enregistrement de la prestation.
  - Proposition.
- **Le dépôt de la demande de réclamation (espace citoyen) :**

Un écran est prévu dans l'espace réclamation et permettant l'ajout des pièces justificatives correspondantes.

The screenshot shows a digital form titled "Demande de réclamation" with a reference number "REF Réclamation : Rcl12508". The form is designed with a clean, modern interface and includes the following fields and elements:

- Identification:** "Type pièce d'identification\*" (dropdown menu with "CIN" selected) and "Numéro de la pièce d'identification\*" (text input with "D1555811").
- Personal Information:** "Nom\*" (text input with "Lorem ipsum"), "Prénom\*" (text input with "Lorem ipsum"), "Date de naissance\*" (dropdown menu with "JJ/MM/AAAA"), and "Numéro de téléphone\*" (text input with "62877400").
- Location and Sector:** "Délégation\*" (dropdown menu with "Lorem ipsum"), "Gouvernorat\*" (dropdown menu with "Lorem ipsum"), and "Secteur\*" (dropdown menu with "Lorem ipsum").
- Request Details:** "Type de la réclamation\*" (dropdown menu with "Demande d'information") and "Programmes\*" (dropdown menu with "Lorem ipsum").
- Description:** "Description de l'objet de la réclamation\*" (large text area).
- Actions:** A "Possibilité de télécharger des pièces justificatives\*" link, a "Charge le dossier" button, and a final "Envoyer" button.
- Navigation:** A "Retour" button in the top right corner and a blue "Ecran 3" button.

Un message imprimable de confirmation de l'enregistrement de la demande de réclamation ainsi que l'envoi de sa référence s'affiche

► **Message suite à l'envoi de la réclamation**



Le demandeur peut suivre l'état d'avancement de sa demande de réclamation à travers l'espace « **Suivi de réclamation** » après avoir saisi la référence de sa demande de réclamation

► **Message suite à l'envoi de la réclamation**



**Suivi de réclamation**  
REF Réclamation : Rcl12588

Type pièce d'identification\* : CIN  
 Numéro de la pièce d'identification\* : 01555811  
 Nom\* : Lorem ipsum  
 Prénom\* : Lorem ipsum  
 Date de naissance\* : JJ/MM/AAAA  
 Numéro de téléphone\* : 52877400  
 Délégation\* : Lorem ipsum  
 Gouvernorat\* : Lorem ipsum  
 Secteur\* : Lorem ipsum  
 Type de la réclamation\* : Demande d'information  
 Programmes\* : Lorem ipsum  
 Description de l'objet de la réclamation\* : Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum.

Pièces justificative PDF

Réponse à la demande de réclamation\* : Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum.

- **Le traitement de la demande de réclamation (espace du gestionnaire /travailleur social):**

Dans l'espace gestionnaire, le travailleur social aura la tâche de suivre les demandes de réclamation déposées par les citoyens dans son secteur d'intervention :

- le travailleur social recherche la demande de réclamation a traves la saisie du numéro d'identité du demandeur de réclamation,
- un tableau récapitulatif des demandes de réclamation et leurs statuts (en cours de traitement, traité) s'effectuer par le citoyen concerné s'affiche,

**Travailleur social : Lorem ipsum**  
Secteur : Lorem ipsum  
Délégation : Lorem ipsum

**Suivi des demandes de Réclamations**

Programme	Demandeur social	CIN	Type de réclamation	Secteur	Statut	Date de demande de réclamation	Actions
Cash Covid Transfert	Mechmi saja	08455889 S	Lorem ipsum	Marsa Ville	En cours de traitement	05-01-21	<a href="#">Plus de détails</a>
Allocation Sociale	Monte haec	08455888 S	Lorem ipsum	Marsa Ville	En cours de traitement	02-02-21	<a href="#">Plus de détails</a>
Allocation Occasionnelle	Selma tao	08455889 S	Lorem ipsum	Marsa Ville	En cours de traitement	04-02-21	<a href="#">Plus de détails</a>
Allocations Enfants	Anouar haec	08455888 S	Lorem ipsum	Marsa Ville	Demande traité	05-02-21	<a href="#">Plus de détails</a>
Lorem ipsum	Selma taid	08455889 S	Lorem ipsum	Marsa Ville	En cours de traitement	16-04-21	<a href="#">Plus de détails</a>
Lorem ipsum	Haythem jidi	08455889 S	Lorem ipsum	Marsa Ville	Demande traité	25-05-21	<a href="#">Plus de détails</a>

Items par page : 1 - 5 of 8

- En cliquant sur le lien «**plus de détails**» de l'une des demandes, la fiche de la réclamation correspondante s'affiche,

**RÉPUBLIQUE TUNISIENNE**  
Ministère des affaires sociales

Travailleur social : Lorem Ipsum  
Secteur : Lorem Ipsum  
Délégation : Lorem Ipsum

### Fiche de demande de réclamation : Réf CCT1

Type pièce d'identification \* : CH  
Numéro de la pièce d'identification \* : 01558811  
Nom \* : Lorem Ipsum  
Prénom \* : Lorem Ipsum  
Date de naissance \* : JJMMAAAA  
Numéro de téléphone \* : 02077400

Délégation \* : Lorem Ipsum  
Gouvernorat \* : Lorem Ipsum  
Secteur \* : Lorem Ipsum

Type de Réclamation \* : Lorem Ipsum  
Programmes \* : Covid Care Transfer  
Références Programmes \* : CCT1  
Pièces justificatives insérées : [- Pièce justificative PDF](#)

Descripteur de l'objet de la réclamation \*

Locum ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.

Espace de Saisie de commentaires

Locum ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.

Accepter la demande | Refuser la demande | Complément d'information

- Suite à la consultation de la fiche de demande de réclamation, le travailleur social peut consulter la description de l'objet de la réclamation et l'espace de saisie de commentaires ainsi que la vérification de la conformité des pièces justificatives téléchargées par le réclamant,
- Le travailleur social peut effectuer trois actions à ce niveau :
  - **Accepter la demande** : Si la demande de réclamation est conforme en fond et en forme,
  - **Demander un Complément d'information** :

**RÉPUBLIQUE TUNISIENNE**  
Ministère des affaires sociales

Travailleur social : Lorem Ipsum  
Secteur : Lorem Ipsum  
Délégation : Lorem Ipsum

### Fiche de demande de réclamation : Réf CCT1

#### Complément d'informations

Type pièce d'identification \* : CH  
Numéro de la pièce d'identification \* : 01558811  
Nom \* : Lorem Ipsum  
Prénom \* : Lorem Ipsum  
Date de naissance \* : JJMMAAAA  
Numéro de téléphone \* : 02077400

Délégation \* : Lorem Ipsum  
Gouvernorat \* : Lorem Ipsum  
Secteur \* : Lorem Ipsum  
Programmes \* : Covid Care Transfer

Descripteur de l'objet de la réclamation \*

Locum ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.

Espace de saisie de commentaires

Locum ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat.

Envoyer

- **Refuser la demande** avec justification du refus de la demande de réclamation, et l'envoyer dans l'espace demandeur.

## Annexe 5 : Stratégie et actions de communication mise en œuvre par le MAS en 2019

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>-Décembre2017 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"> <li>• 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.</li> <li>• Communication de proximité auprès des familles concernées à travers des journées portes ouvertes dans les souks, les manifestations culturelles et le porte à porte.</li> <li>• Communication média qui appuiera les deux premiers axes à savoir la communication de proximité et celle institutionnelle.</li> </ul> <p>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.</p>

	<p>-Juillet:</p> <p>-Signature d'un arrêté par le Ministre des Affaires Sociales fixant les membres du comité technique.</p> <p>-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 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* L'élaboration et la production des supports audiovisuels</li> <li>* La conception et la production de supports de communication</li> </ul> <p>- Lancement des consultations dans la presse nationale</p> <p>-Septembre :</p> <p>-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.</p> <p>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.</p> <p>-Octobre :</p> <p>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.</p>
<p><b>2019</b></p>	<p>Janvier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 ».</li> <li>- 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').</li> </ul> <p>Février - Mars :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Elaboration d'un Plan média pour la diffusion des spots et capsule durant la période allant du 4 février au 31 Mars 2019.</li> <li>- <b>Mobilisation au niveau régional :</b></li> </ul>



. 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 Zaghuan
- 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
- <b>Watania1</b>	- Radio Nationale
- <b>Watania 2</b>	-Radio National au Kef
- <b>Al Hiwar Ettounsi</b>	-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 com 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<sup>ème</sup> phase de la campagne de com spot :**

- L'optimisation de la 2ème phase de la campagne de com 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 2<sup>ème</sup> 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 6 : Compte rendu de la réunion avec les représentants de la société civile

### **Compte rendu de la réunion du vendredi 16 juillet 2021 Avec les représentants de la société civile**

Suite à l'entrée en vigueur de l'accord de prêt conclu le 2 Avril 2021 entre la République Tunisienne et la Banque internationale pour la reconstruction et le développement pour la contribution au financement du projet de protection sociale d'appui à la réponse d'urgence à la Covid19 et dans le cadre de la poursuite des travaux préparatoires pour la mise en exécution de la composante 1 du projet relative à la distribution des transferts monétaires temporaires et exceptionnelles pour atténuer l'impact de la crise liée à la pandémie de la Covid19 sur les catégories pauvres et vulnérables, une réunion à distance présidée par M. Fethi Ben Ameer chef de cabinet du ministre des affaires sociales (MAS) a eu lieu le vendredi 16 juillet 2021 avec des organisations nationales représentantes de la société civile.

L'objectif de cette réunion est l'examen et la discussion des pistes de collaboration entre le MAS et la société civile dans la mise en œuvre de l'opération de distribution des aides sociales.

Ont pris part à cette réunion, les représentants de :

- Ministère des affaires sociales ;
- Union Tunisienne de Solidarité Sociale ;
- La Ligue tunisienne des droits de l'homme ;
- Les Scouts tunisiens ; et
- L'organisation nationale de l'enfance tunisienne.
- La Banque Mondiale

Monsieur Ben Ameer a fait part au début de la réunion que le démarrage de l'opération de distribution des aides temporaires est prévue après les fêtes de l'Aïd soit à partir du mois d'Août prochain et a rappelé à cet effet le rôle primordial joué par les organisations nationales à l'occasion de la mise en œuvre des mesures sociales annoncées en mars 2020 et a invité les différents intervenants à tirer les meilleurs enseignements de cette riche expérience. Il a par ailleurs déclaré que le ministère des affaires sociales compte beaucoup sur la contribution des représentants de la société civile pour garantir la réussite de cette opération de grande envergure qui vise à toucher plus de un million de ménages tunisiens répartis sur tout le territoire national et qui de plus se déroule dans un contexte sanitaire difficile qui impose une grande vigilance et la prise de toutes les précautions nécessaires pour éviter les risques de propagation de la pandémie.

De son côté Monsieur Sami Belghith a rappelé que les organisations nationales sont des partenaires stratégiques de longue date du ministère des affaires sociales dans plusieurs domaines et que ces organisations se caractérisent par l'acquisition d'une grande expérience, une bonne connaissance du terrain, une proximité avec le citoyen et une large présence

géographique ce qui constitue des atouts majeurs et des facteurs de réussite du projet. Il a ajouté que cette opération est une intervention collective qui requiert une bonne organisation et le concours et l'effort de plusieurs intervenants.

Madame Najet Dkhil directrice générale au comité générale de la promotion sociale a ensuite présenté les composantes du projet de protection sociale d'appui à la réponse d'urgence à la Covid19 financé par un prêt de la BM qui va s'étendre sur 3 ans en se focalisant sur la composante relative à l'octroi des transferts monétaires temporaires. Dans ce cadre elle a présenté les catégories concernées par les transferts monétaires temporaires, les critères d'éligibilité, les modalités de paiement des aides et d'inscription, le helpdesk mis en place pour informer et accompagner les bénéficiaires, le système de recours et de plainte, le plan de communication... et elle a indiqué que toutes les dispositions ont été prises pour réduire au maximum le déplacement du citoyen aussi bien vers les structures régionales et locales du ministère des affaires sociales que vers les bureaux de postes en faisant recours au numérique à tous les niveaux et a exprimé la nécessité de mettre en place dans les meilleurs délais une stratégie d'intervention des organisations nationales pour favoriser la réussite du projet. De son côté Monsieur Seif Fassatoui sous-directeur à l'unité d'information et de communication du MAS est intervenu pour présenter les différents process mis en place : de paiement, de distribution des aides, d'inscription pour le paiement, du cash out et il a particulièrement insisté sur la nécessité de mettre en place un plan de communication approprié pour vulgariser ces différents process auprès des populations cibles.

Les principaux points évoqués par les représentants des organisations nationales lors de la discussion :

- Les risques de ne pas pouvoir joindre tous les personnes éligibles du fait qu'elles ne possèdent pas de téléphones ou de puces à leur nom et le rôle de la communication pour fournir les informations nécessaires à ce sujet ;
- Importance d'évaluer périodiquement le plan de communication pour vérifier son efficacité notamment en matière de vulgarisation de l'information auprès de la population cible ;
- Prendre en considération les leçons tirées de l'expérience récente liée à la vaccination qui a montré que certaines populations résidant dans des zones éloignées ne se sont pas inscrites sur la plateforme evax par manque d'information et de sensibilisation et parfois parce qu'elles ne possédaient pas de téléphone ou suite à l'absence de réseau téléphonique ;
- La question de l'éligibilité des migrants aux aides temporaires ;
- La nécessité de fixer des critères d'éligibilité clairs, transparents et faciles à appliquer notamment pour les catégories qui ne sont pas inscrites dans la base de données AMEN SOCIAL ;
- L'importance du helpdesk pour réduire les déplacements et la nécessité de s'assurer de son bon fonctionnement. Dans ce cadre les représentants de la société civile ont fait part de leur disposition à participer à cette opération en multipliant les lignes téléphoniques ;

- Tirer l'attention sur le fait que certaines catégories vulnérables risquent d'être exclues de ces aides telles que les personnes vivant dans des zones éloignées et qui n'ont pas accès à tous les types de médias, les personnes âgées, les porteurs de handicap, les analphabètes. La représentante de l'organisation nationale de l'enfance tunisienne a indiqué de posséder de listes de personnes se trouvant dans des situations de vulnérabilités et qui ne sont pas inscrites dans les fichiers du MAS et a fait part de sa disposition à fournir cette liste au MAS pour vérifier leur éligibilité au bénéfice de l'aide temporaire ; comme elle a fait part de la disponibilité des différentes organisations de la société civile à collaborer avec le MAS pour atteindre toutes les catégories sociales éligibles ;
- Proposition de mettre en place un comité de pilotage qui regroupe les organisations nationales concernées et les représentants du MAS pour le suivi continu et permanent de l'opération de distribution des aides temporaires afin de trouver des solutions rapides aux problèmes qui se posent ;
- Veiller à la robustesse de la plateforme d'inscription. Monsieur Fassatoui a indiqué qu'une équipe technique au MAS veille sur les questions techniques liées à la sécurité et la maintenance de la plateforme ;
- Proposition de mettre en place une adresse mail pour répondre aux interrogations du citoyen et lui fournir les informations nécessaires et utiles avec le concours de la société civile ;
- La distribution des aides doit se faire sur plusieurs étapes pour éviter les foules et les rassemblements et en dehors des périodes de retrait des salaires et des pensions ;
- Possibilité d'impliquer la société civile dans la distribution de flyers, la diffusion de l'information auprès des populations cibles, la fourniture d'explications sur les différents processus (enregistrement sur la plateforme, les modes de retrait de l'argent, le recours et les plaintes, l'utilisation du helpdesk...), l'accompagnement du citoyen dans l'enregistrement sur la plateforme et dans le retrait de l'argent auprès des distributeurs, l'organisation des files ....

A la fin de la réunion il a été convenu de ce qui suit :

1. L'urgence et la nécessité de mettre en place dans les plus brefs délais une stratégie d'intervention des organisations nationales dans l'opération de distribution des aides sociales temporaires ; à cet effet les organisations nationales qui ont participé à la réunion se sont engagées à faire de propositions concrètes sur leur contribution, le personnel mobilisé, les zones d'intervention etc... ;
2. Organiser une autre réunion pour mieux définir la stratégie d'intervention des représentants de la société civile ;
3. Mettre en place un COPIL pour le suivi de l'opération de distribution des aides.