



République Tunisienne
Ministère des Affaires Sociales

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

EVALUATION DE L'IMPACT SOCIAL DU PROGRAMME AMEN SOCIAL

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

JANVIER 2022

République de Tunisie
Ministère des Affaires Sociales

Projet de protection sociale d'appui à la réponse d'urgence
Contre le COVID-19 en matière de protection sociale
(P176352)

Evaluation
De l'Impact Social du Programme AMEN Social

Document préparé
par l'Equipe d'exécution et de suivi du Projet
du Ministère des Affaires Sociales

Janvier 2022

Table des matières

ACRONYMES.....	3
1. Introduction	4
2. Contexte	5
3. Description du Projet.....	6
4. Evaluation d'impact socio-économique des transferts monétaires temporaires	7
4.1. Introduction et méthodologie	7
4.2. Exclusion et de sélection adverse.....	10
4.2.1. Catégories et critères d'éligibilité	10
4.2.2. Risque pour les groupes vulnérables	12
4.3. Fiabilité des données :.....	16
4.4. Mécanisme de Gestion des Plaintes pour les bénéficiaires	18
4.5. Mécanisme de Gestion des Plaintes pour les travailleurs.....	21
4.6. Communication	23
4.7. Modalités de paiement	25
5. Planning de mise en œuvre du projet.....	27
6. Santé et sécurité	29
7. Violence contre les femmes	31
8. Résumé des conclusions, risques et mesures d'atténuation	32
BIBLIOGRAPHIE	40
ANNEXES	41
Annexe 1 : Pourcentage de réalisation des enquêtes par Gouvernorat	41
Annexe 2 : Répartition par Gouvernorat des plaintes transférées et celles ayant reçu une réponse	42

TABLEAUX

Tableau 1 : Etapes du mécanisme de gestion des plaintes émis par les travailleurs.....	23
Tableau 2 : Conclusions de l'évaluation et Actions engagées	33

ACRONYMES

BCT	Banque Centrale de Tunisie
BH	Banque de l'Habitat
BM	Banque Mondiale
CGSP	Contrôle Général des Services Publics
CNI	Centre National d'Informatique
CNRPS	Caisse Nationale de Retraite et de Prévoyance Sociale
CNSS	Caisse Nationale de Sécurité Sociale
COPIL	Comité de Pilotage
CRES	Centre de Recherche et d'Etudes Sociales
DAB	Distributeur Automatique des Billets
E&S	Environnemental et Social
IF	Institutions Financières
KFW	Banque de Développement Allemande
MAS	Ministère des Affaires Sociales
MEFAI	Ministère de l'Economie, des Finances et de l'Appui à l'Investissement
MGP	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MTC	Ministère des Technologies de la Communication
ONG	Organisation Non Gouvernementale
OTP	One Time Password
PAD	Project Appraisal Document
PIB	Produit Intérieur Brut
PMPP	Plan de Mobilisation des Parties Prenantes
PNAFN	Programme National d'Aide aux Familles Nécessiteuses
SMT	Société Monétique de Tunisie
TMP	Transfert Monétaire Permanent
TMT	Transfert Monétaire Temporaire
TS	Travailleurs Sociaux
UNICEF	Fonds des Nations Unies pour l'Enfance

1. Introduction

En réponse à la pandémie du virus COVID-19 en Tunisie, le Gouvernement tunisien a introduit des mesures pour protéger les citoyens et mitiger l'impact négatif de la crise sur les ménages pauvres et vulnérables. Le Projet de protection sociale d'appui à la réponse d'urgence à la COVID-19 (P176352) s'inscrit dans ce cadre et a pour but de fournir une aide monétaire aux plus vulnérables touchés par la pandémie et de contribuer au développement du système de la protection sociale en Tunisie. Le projet apportera un financement d'environ 300 millions de dollars US et est financé par le biais d'un prêt de la Banque mondiale. Le Ministère des Affaires Sociales (MAS) est responsable de la mise en œuvre de ce projet. Ce projet apporte un appui à la mise en œuvre et au financement des transferts monétaires permanents (TMP) 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. Il inclut, aussi, une composante qui soutient la conception et la mise en œuvre de l'allocation enfants sous le programme AMEN Social avec des mesures d'accompagnement pour les enfants de 0 à 5 ans des ménages pauvres et vulnérables.

Le projet 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 signé 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. Le projet est mis en œuvre à travers quatre (04) composantes à savoir : (i) Transferts de fonds pour atténuer l'impact de la crise de la COVID-19, (ii) Transferts en espèces pour le développement du capital humain (iii) Renforcement du système de protection sociale (iv) Intervention d'urgence en cas d'urgence.

Etant donné que le projet est mis en œuvre sous le cadre environnemental et social (CES) de la Banque mondiale mais également des exigences environnementales et sociales de la Tunisie non contradictoires aux exigences du CES, cette étude d'évaluation d'impact social est en relation avec l'obligation du bénéficiaire du prêt, d'évaluer les risques et les impacts sociaux du projet tout au long de son cycle de vie pour faire en sorte que les risques et effets environnementaux et sociaux du projet soient recensés, évités, minimisés, réduits ou atténués.

L'objectif de l'évaluation est d'analyser et d'identifier les risques et les impacts sociaux liés au programme AMEN Social dans le cadre des composantes du projet : 1.2, 1.3 et 2.1, y compris :

- (i) le risque que les impacts du projet touchent de manière disproportionnée des individus et des groupes ;
- (ii) le risque d'exclusion ou de discrimination contre des individus et des groupes en raison de leurs capacités, circonstances ou vulnérabilités particulières ;
- (iii) Le risque que les activités du programme exposent les bénéficiaires à des effets négatifs sur la santé, la sécurité et le bien-être y compris ceux liés à la violence basée sur le genre.

Cette évaluation examine les systèmes et les outils utilisés dans la distribution des **Transferts Monétaires Permanents et des allocations enfants du programme AMEN Social**, et leurs effets sur les individus et les groupes les plus vulnérables à travers les principales activités du programme : recensement, enregistrement, paiement et le mécanisme de gestion des plaintes. Pour les besoins de

cette évaluation, on se basera essentiellement sur (i) une revue d'études, de documents et de rapports en relation avec le projet ; (ii) les documents et statistiques disponibles au niveau du Ministère des Affaires Sociales (MAS); (iii) les résultats de l'Audit ex-post des transferts monétaires permanents du programme AMEN Social et, notamment, les résultats des consultations auprès des bénéficiaires et des travailleurs sociaux.

2. Contexte

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 les autres services, qui représentent une partie considérable de l'emploi et des revenus. Ces secteurs ont connu une récession importante qui, combinée à celle d'autres secteurs (notamment l'industrie manufacturière), a conduit la Tunisie à enregistrer une récession économique de (-9,2%) en 2020 (source INS novembre 2021). 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 passerait de 15.2% à environ 21% de la population en 2020 (source : Banque mondiale, Carte de la Pauvreté en Tunisie, 2020).

Cette situation est d'autant plus préoccupante que le pays est confronté depuis plusieurs années à un contexte inflationniste et une croissance économique très faible.

Afin de faire face à cette situation, le Gouvernement a annoncé, en mars 2020, un train de mesures visant à aider les entreprises et les ménages vulnérables à faire face à la pandémie de la COVID-19, dont le coût s'est élevé à 1 Milliard de dollars US (2.5% du PIB 2019). La réponse en matière d'aide sociale s'appuie sur les réformes antérieures effectuées par le gouvernement, depuis 2012, pour améliorer les programmes d'assistance sociale. Ces réformes se sont, notamment, concrétisées par la promulgation, en janvier 2019, de la loi organique 2019-10 visant à créer un nouveau programme intégré de protection sociale "AMEN Social". Le cadre juridique a été complété par la publication des textes d'application de cette Loi en 2020 et notamment l'arrêté conjoint du Ministre des Affaires Sociales et du Ministre de l'Economie et des Finances en date du 19 mai 2020, fixant la fréquence et le montant des prestations du TMP à 180 DT par mois.

Ce programme devrait couvrir environ 30 % de la population. La composante des transferts monétaires permanents - TMP (auparavant appelée PNAFN) touche au mois de juillet 2021 plus de 266 000 ménages pauvres, soit environ 8 % de la population et représente environ 0,6 % du PIB et ce après plusieurs augmentations au cours de la dernière décennie. Ces ménages reçoivent également, dans le cadre du programme AMEN social, une allocation mensuelle au titre de leurs enfants éligibles (10 TND par enfant et 20 TND si l'enfant est une personne handicapée). Ces familles bénéficient de la gratuité des soins dans les structures sanitaires publiques (auparavant appelée programme d'assistance médicale gratuite - AMG1). Le programme AMEN social devrait également couvrir environ 620 mille ménages à revenu limité non-éligibles à l'un des régimes de la sécurité sociale contributifs à travers une carte de soins à tarifs réduits (auparavant appelée programme AMG2). La base de données AMEN Social compte au mois de juin 2021, plus 800 mille ménages inscrits.

En avril 2020, conscient de l'importance des transferts monétaires pour mitiger l'impact de la crise et les mesures de confinement, le gouvernement s'est basé sur le programme AMEN Social afin de mettre en place des transferts monétaires d'urgence à plus de 30% de la population. Aussi, en septembre 2021

le Gouvernement a accordé un transfert en espèce de 300 TND (109 \$US) aux familles pauvres et vulnérables. Pour mitiger le risque d'exclusion une nouvelle plateforme digitale a été mise en place pour enregistrer de nouveaux ménages vulnérables impactés par la crise (pour plus de détail voir le document d'évaluation d'impact social des transferts monétaires temporaires). Le processus mis en place a permis de délivrer des transferts monétaires à près de 900.000 ménages. Il est prévu de couvrir plus d'un million de ménages après la clôture du processus de recours prévue en fin janvier 2022.

Ainsi, le processus d'enregistrement se poursuivra et capitalisera sur les opérations de transferts monétaires en cours et également le processus de distribution des nouvelles cartes numériques de soins "AMEN". En effet, une convention entre le MAS, la Caisse Nationale d'Assurance Maladie et le Ministère des Technologies de la Communication/Office National des Postes a été signée le mardi 27 juillet 2021 confiant la distribution des cartes numériques de soins "AMEN" (et également "Labes" de la CNAM) aux services de La Poste tunisienne. La distribution des nouvelles cartes numériques "AMEN" sera effectuée en 2022.

3. Description du Projet

Le projet soutient les mesures prises par le gouvernement tunisien pour atténuer l'impact de la COVID-19 sur les ménages pauvres et à revenus limités ainsi que le programme intégré AMEN Social.

Le projet 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 finance des transferts monétaires aux ménages pauvres et vulnérables inscrits au programme AMEN Social. La première sous-composante soutient les mesures d'urgence du gouvernement tunisien pour atténuer l'impact de la Covid-19 sur les ménages pauvres et vulnérables en fournissant un transfert monétaire temporaire (TMT) pour un coût global de 100 Millions de dollars US. Le MAS s'est appuyé sur le programme « AMEN Social » comme cadre institutionnel pour mettre en œuvre les TMT. Le deuxième sous-volet fournit un financement direct des transferts monétaires permanents 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 (120 Millions de dollars US). Enfin, la troisième sous-composante se concentre sur l'amélioration de la couverture des ménages pauvres en élargissant le TMP à l'aide du nouveau système de prestation de programme AMEN Social, y compris le modèle de ciblage (25 Millions de dollars US).

- **Composante2 : Transferts en espèces pour le développement du capital humain (42 Millions de dollars)**

La composante 2 soutient la conception et la mise en œuvre de l'allocation enfants avec des mesures d'accompagnement pour les enfants de 0 à 5 ans des ménages pauvres et vulnérables. Ce volet capitalise sur le projet pilote mis en œuvre par le MAS avec le soutien de l'UNICEF et de la Banque allemande de développement (KfW) qui vise à étendre et à renforcer les allocations enfants pour les enfants de 0 à 5 ans appartenant à des ménages pauvres et à revenu limité vulnérables. Cette catégorie de la population à revenu limité est très vulnérable aux chocs, notamment à l'impact de la

crise de la covid-19. Seuls les ménages avec enfants scolarisés bénéficient de transferts monétaires à l'occasion de la rentrée scolaire et universitaire. Les programmes de transferts monétaires peuvent contribuer à atténuer les effets néfastes de la pauvreté et des risques qui y sont associés sur le développement des enfants, en soutenant l'accumulation de capital humain et en réduisant les inégalités dès le plus jeune âge. En outre, les activités d'accompagnement devraient contribuer 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 les bonnes pratiques parentales. Ainsi, l'allocation enfants du programme AMEN social comprendra deux interventions : (i) cofinancement du transfert en espèces vers les allocations enfants sur la base du projet pilote en cours ; (ii) élaboration de mesures d'accompagnement comprenant des conditionnalités souples et un changement de comportement pour le développement du capital humain des enfants.

- **Composante 3 : Renforcement du système de protection sociale (30.25 Millions de dollars US)**

La composante 3 soutient l'accélération de la réforme du système de protection sociale afin d'offrir des programmes efficaces et inclusifs. Cette composante financera le programme AMEN Social après la réalisation des PBC#4 (5 millions de dollars US) et PBC#5 (5 millions de dollars US) qui visent à améliorer les efforts du gouvernement pour rendre opérationnel l'arrangement institutionnel relatif à la création de l'agence de développement social et aux améliorations de la formule de scoring pour classer notamment les bénéficiaires potentiels. En outre, il financera les travaux techniques nécessaires à l'évaluation des composantes et différents services fournis dans le cadre du programme AMEN Social, y compris le système de paiement numérique. L'appui technique soutient également l'amélioration des stratégies de ciblage, de communication, de sensibilisation.

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

En reconnaissance de la vulnérabilité 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 mondiale sur le financement des projets d'investissement. Cette composante permettra aux pouvoirs publics tunisiens de demander à la Banque mondiale une allocation rapide des fonds du projet afin de répondre rapidement et efficacement à une urgence ou une crise éligible.

4. Evaluation d'impact socio-économique des prestations du programme AMEN Social

4.1 Introduction et méthodologie

La crise sanitaire, sociale et économique de la COVID-19 a frappé l'économie tunisienne pendant une période de faible croissance et de baisse de la production potentielle. La croissance du PIB n'était en moyenne que de 1,8 % par an en 2011-2018, contre 4 % en 2001-2005 et 4,5 % en 2006-2010. La croissance s'est ralentie, passant de 2,7 % en 2018 à 1 %, la production industrielle s'est contractée et la croissance agricole a chuté. En 2019, en raison de plusieurs événements politiques majeurs,

l'économie a connu un taux de croissance inférieur à celui de l'année précédente. Avant la crise de la COVID-19, la croissance prévue pour 2020 n'était que de 1,5 %. Un confinement national strict entre mars et mai 2020 a réduit la propagation du virus, mais a simultanément eu un impact significatif sur l'économie tunisienne, contribuant à une contraction de 9,2 % du PIB au cours de l'année 2020 (source INS novembre 2021). Il s'agirait de la plus grave récession depuis l'indépendance du pays en 1956.

Aussi, les travailleurs du secteur informel sont plus susceptibles d'être touchés par la crise. Suite à la propagation du virus, l'activité informelle, qui représente près de 40 % du PIB et 32,2 % de l'emploi total, a enregistré une baisse de 60 % en raison des restrictions de déplacement et de l'interdiction des marchés locaux. Le Centre de recherche et d'études sociales (CRES) estime qu'il y avait 1.092.000 travailleurs informels en 2015. Les travailleurs informels résident principalement dans les régions rurales de l'ouest et du sud, où le taux de pauvreté est élevé, sont généralement issus de ménages à faibles revenus et, par définition, ont un accès limité aux opportunités d'emploi et aux prestations de la protection sociale. Ils sont également concentrés dans les secteurs des services et de la construction, fortement touchés suite à la crise sanitaire, ce qui les rend particulièrement vulnérables aux pertes d'emploi.

Enfin, la COVID-19 est susceptible d'inverser les récents progrès en matière de réduction de la pauvreté. Le nombre de personnes vivant dans la pauvreté a considérablement diminué entre 2000 et 2015, passant de 25,4 % à 15,2 %. Dans l'ensemble, la croissance économique a été favorable aux pauvres entre 2005 et 2015, mais des disparités importantes existent entre les zones urbaines et rurales, ainsi qu'entre les régions côtières (où se concentrent la plupart des activités économiques) et les régions intérieures. La pandémie touche les ménages par quatre grands canaux : les revenus du travail, les revenus non liés au travail, les effets directs sur la consommation et l'interruption des services. Les simulations suggèrent que, selon le scénario de base d'une contraction de 9,2 % de la croissance du PIB en 2020, la pauvreté devrait augmenter de plus de 6 points de pourcentage pour atteindre environ 21 % en 2020. En outre, on estime que les inégalités passeront de 37 à 39,5 %. L'impact est ressenti principalement par les ménages les plus pauvres, qui sont concentrés dans les régions du centre-ouest et du sud-est de la Tunisie. Quant aux personnes les plus vulnérables, il s'agit principalement des femmes, vivant dans des ménages nombreux, sans accès aux soins de santé et employées sans contrat.

L'impact de la crise de la COVID-19 est différent selon la catégorie des ménages. Ce constat est ressorti des résultats de l'enquête IBM réalisée par le MAS avec l'appui de la Banque mondiale en 2020 pour évaluer les transferts monétaires d'urgence octroyés en réponse de la crise covid-19 entre mai et juin 2020.

Le feedback de cette enquête confirme qu'un programme de transfert monétaire permanent, (266.000 ménages), permet de réduire l'impact de la crise sur les ménages bénéficiaires. En effet, près de 80% de cette catégorie déclare que la crise et le confinement n'ont pas affecté leur revenu. Ceci peut être expliqué par le fait que leur principale source de revenu est le programme de transfert monétaire. Par ailleurs, 47% des bénéficiaires des cartes de soins à tarifs réduits et 52% des ménages non-inscrits dans la base de données AMEN Social ont subi une perte totale ou partielle de leur revenu suite au confinement.

Tensions et cohésion sociale

Selon les recherches menées par l'Institut des Etudes de Développement sur " l'impact social de la crise", il ressort que la cohésion sociale semble s'affaiblir globalement pendant les périodes de crise, alors que les relations sociales sont "réparées" dans les communautés qui se remettent d'une crise économique ou alimentaire. En se basant sur cette recherche, parmi d'autres exemples internationaux qui démontrent les effets de la crise économique sur la pression politique et les tensions sociales, le programme vise à atténuer l'effet de cette crise sur la cohésion sociale dans la société tunisienne, en appuyant l'extension et la pérennisation des transferts monétaires permanents et des allocations enfants ; et atténuant ainsi l'impact social négatif sur les relations.

C'est dans ce cadre que le MAS s'est engagé dans l'amélioration de l'efficacité des transferts monétaires permanents (TMP) du programme AMEN Social et son expansion. La mise en œuvre de la première composante du projet permettra d'élargir la couverture des TMP de 8 à 10% de la population en se basant sur un processus de ciblage performant et transparent tel que prévu au niveau de la Loi AMEN Social et ses décrets d'application. Ceci permettra de compenser le choc de la pandémie sur les ménages pauvres en augmentant le nombre de bénéficiaires et améliorant la couverture des populations les plus pauvres.

D'un autre côté, les enfants sont l'une des catégories les plus vulnérables et risquent d'être fortement impacté par la crise COVID-19 qui peut entraîner des pertes irréversibles de capital humain à long terme. Avant COVID-19, le taux de pauvreté des enfants était de 24,8 %, supérieur au taux national de 15,2 % en 2015. En outre, le taux de scolarisation dans la petite enfance est faible, en particulier parmi les ménages pauvres. Selon l'enquête en grappes à indicateurs multiples (MICS) de 2018 du Fonds des Nations unies pour l'enfance (UNICEF), moins de 51 % des enfants âgés de trois à cinq ans fréquentent les centres de soins et d'éducation de la petite enfance (EPPE). Le taux de scolarisation est de 71 % pour les enfants des ménages les plus riches contre 17 % pour ceux qui vivent dans les ménages les plus pauvres. Les augmentations enregistrées des prix des denrées alimentaires suscitent une forte inquiétude quant au bien-être nutritionnel des enfants des ménages pauvres.

C'est dans ce cadre que la deuxième composante du projet vient soutenir la conception et la mise en œuvre de l'allocation enfants avec des mesures d'accompagnement pour tous les enfants de 0 à 5 ans des ménages pauvres et vulnérables. Ce volet capitalisera sur le projet pilote mis en œuvre par le MAS avec le soutien de l'UNICEF et de la Banque allemande de développement (KfW) qui vise à étendre et à renforcer les allocations enfants pour les enfants de 0 à 5 ans appartenant à des ménages pauvres et à revenu limité.

Méthodologie

Comme cela a été présenté plus haut, cette évaluation porte sur les systèmes et les outils utilisés pour l'octroi des **Transferts Monétaires Permanents et les allocations enfants**, et leurs effets sur les individus et les groupes les plus vulnérables à travers les principales activités du projet : identification, enregistrement, paiement et le mécanisme de gestion des plaintes.

Afin de réaliser cette évaluation, les questions suivantes seront traitées :

1. Est-ce que les précautions nécessaires, sur les plans légal et institutionnel, ont été prises pour éviter l'exclusion de personnes éligibles ou encore l'octroi des transferts permanents et allocations enfants à des personnes non éligibles ?
2. Est-ce que des mesures ont été prises pour atténuer le risque d'exclusion des groupes vulnérables ainsi que de la violence contre la femme ?

3. Est-ce que la base de données est fiable ?
4. Est-ce que les modalités de paiement des TMP et des allocations enfants sont appropriées ?
5. Est-ce que ce projet permettra d'atténuer les risques sociaux ?
6. Est-ce que ce projet a des impacts socio-économiques positifs ?
7. Est-ce que le mécanisme de gestion des plaintes est adapté ?

Pour répondre à toutes ces questions, la méthodologie se basera essentiellement sur :

- (i) La revue des documents primaires à l'instar du document d'évaluation du projet de soutien aux interventions d'urgence en matière de protection sociale, des documents et rapports administratifs du Programme AMEN Social (comprenant notamment les données statistiques actualisées) et des différents textes réglementaires en relation avec le programme ;
- (ii) Des entretiens avec l'équipe Amen Social, pendant lesquelles sont collectées toutes les informations qualitatives et quantitatives, jugées nécessaires pour la réalisation de cette évaluation ;
- (iii) Les résultats d'enquêtes menées dans le cadre de l'Audit ex-post du projet de transfert monétaire permanent ;
- (iv) Les résultats de l'enquête IBM réalisée en 2020 suite à la distribution des aides exceptionnelles ;
- (v) Les résultats d'une enquête qualitative menée auprès des chefs de ménages non-inscrits au programme AMEN Social et ayant bénéficié de l'aide d'urgence en 2020.
- (vi) L'enquête panel **du Projet** pilote « **Investir dans le capital humain des enfants du Projet** » réalisée aux mois de février et mars 2021

4.2 Exclusion et de sélection adverse

4.2.1 Catégories et critères d'éligibilité

Les catégories concernées par le TMP sont définies dans la l'article 2 de la loi organique n°2019-10 portant création du programme « AMEN Social », comme « les individus ou les familles qui souffrent d'une privation multidimensionnelle qui touche le revenu, la santé, l'éducation, l'accès aux services publics et les conditions de vie ». Les critères de sélection des bénéficiaires et d'éligibilité sont fixés par un arrêté du Ministre des Affaires Sociales publié le 19 Mai 2020 au journal officiel. Cet arrêté, dont la publication a été prévue par l'article 8 de la loi organique suscitée, porte sur la détermination d'un modèle de scoring qui adopte le test des moyens approximatés et qui est basé sur la pauvreté multidimensionnelle :

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

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

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

Toutefois, les résultats de l'application du modèle de scoring ne sont pas encore partagés avec les régions. Les commissions régionales du Programme continuent à choisir les familles éligibles parmi les listes proposées par les Travailleurs Sociaux dans les Unités Locales de Promotion Sociale selon leur appréciation des priorités d'où un risque de retard de prise en charge de certaines familles nécessiteuses.

Ainsi, avec le retard enregistré dans l'application du modèle de scoring, le Programme « Amen Social » continue à se focaliser, pour les transferts monétaires permanents, sur les bénéficiaires qui sont inscrits dans l'ancien « Programme National d'Aide aux Familles Nécessiteuses » et dont le nombre s'élève au mois de décembre 2021 à près de 268 mille ménages et choisir de nouveaux bénéficiaires selon les procédures de ce programme.

L'analyse de l'élaboration du modèle de scoring ainsi que le retard enregistré dans sa mise en place fait ressortir les risques suivants :

Risque	Niveau du risque	Moyen d'atténuation
Le modèle est testé sur 436 mille enquêtes finalisées (voir annexe 1), soit moins de 50% des personnes enregistrées au Programme Amen. Ceci pourrait impacter l'ajustement du modèle et la significativité de certaines variables.	Modéré	Mettre en place les moyens logistiques nécessaires pour lancer une nouvelle campagne d'enquêtes sur le terrain.
Risque sur l'éligibilité aux transferts monétaires permanents : erreurs d'exclusion et d'inclusion. En effet le modèle de scoring est prêt mais n'est pas encore utilisé dans le choix des nouveaux bénéficiaires.	Substantiel	Accélérer la mise en place du modèle et partager les premiers résultats avec les régions et les unités locales afin de les utiliser dans le choix des nouveaux bénéficiaires qui seront ajoutés aux TMP ; Finaliser la phase de transition dans les plus brefs délais et assurer une

		utilisation exclusive des nouvelles procédures annoncées par la Loi. Procéder à l'actualisation du modèle et de ses variables sur la base des retours des régions
Risque de discrimination régionale : l'audit social a fait ressortir que certains gouvernorats qui enregistrent les taux de pauvreté les plus élevés, ont, proportionnellement, réalisé le nombre d'enquêtes le plus faible. Ainsi, ils pourraient moins bénéficier des transferts monétaires permanents que d'autre, d'autant plus l'analyse et les allocations se feront, selon le nouveau modèle, sur une base nationale et non plus régionales (quotas).	Substantiel	Focaliser la nouvelle Campagne d'enquêtes sur les gouvernorats qui enregistrent les taux de pauvreté les plus élevés.

Enfin, en ce qui concerne les allocations familiales pour les enfants de 0- 5 ans, il n'existe pas de texte réglementaire définissant explicitement les critères de sélection des ménages mis en œuvre par la CGPS. L'intervention s'appuiera sur les enseignements tirés et sur une évaluation du projet pilote "Investir dans le capital humain des enfants par un système de protection sociale durable et inclusif" soutenu par le Fonds d'urgence de l'UNICEF et financé par la KfW.

Actuellement, le projet pilote prévoit un transfert jusqu'au mois de décembre 2021 à environ 120 000 enfants enregistrés dans le programme AMEN Social et une série de mesures d'accompagnement mises en œuvre par le biais des médias sociaux, SMS et des travailleurs sociaux.

L'intervention du présent programme vise la couverture de tous les enfants de 0-5 ans des ménages bénéficiaires du programme AMEN Social (9 000 appartenant aux ménages qui touchent le TMP et 112 mille appartenant à des ménages à revenus limités et ayant la carte de soins à tarifs réduits).

Afin d'assurer la pérennité et la durabilité de cette intervention, il est prévu dans le cadre du projet de légiférer les transferts de ces allocations enfants par la promulgation de textes réglementaires.

4.2.2 Risque pour les groupes vulnérables

Les bénéficiaires et les personnes potentiellement éligibles aux TMP touchés par le projet, spécifiquement les personnes considérées vulnérables devront bénéficier d'une attention particulière lors de la mise en œuvre des TMP. Ces personnes peuvent être classées dans une ou plusieurs catégories suivantes :

- Les personnes vivant dans des zones enclavées
- Les femmes
- Les analphabètes
- Les personnes présentant un handicap physique
- Les personnes présentant un handicap mental

Le risque d'accès au programme et à l'information est atténué à travers deux moyens : (i) Le MAS dispose de 278 unités locales couvrant toutes les délégations de la Tunisie , ce qui permet de garantir une proximité lors de l'inscription et l'octroi des prestations ; (ii) Comme mentionné dans l'Audit Social (réalisé également dans le cadre de ce projet) le programme AMEN Social a capitalisé sur les

campagnes de communication autour du nouveau programme Amen en 2019, de la distribution des Transferts Temporaires d'urgence et la nouvelle plateforme digitale d'enregistrement aux aides financières temporaires et exceptionnelles de 2021. Pour mitiger le risque résiduel, il a ainsi été recommandé de :

- Lancer d'autres campagnes autour du nouveau système de scoring, le mécanisme de gestion des plaintes et les allocations enfants,
- Développer des outils de smsing durables,
- Se relayer sur des associations locales et les scouts pour mener des campagnes d'information auprès des plus vulnérables et les aider à utiliser des moyens d'inscription et de paiement digital.

Pour ce qui est de l'enregistrement dans la base de données AMEN Social, l'enquête réalisée auprès des bénéficiaires du TMP ainsi que des travailleurs sociaux (dans le cadre de l'audit social du TMP) révèle que la majorité des bénéficiaires ont été enregistrés par les travailleurs sociaux. Aussi, la quasi-totalité de ces bénéficiaires reçoivent leur transfert via une carte de retrait fournie par La poste.

Selon les déclarations des travailleurs sociaux enquêtés, la plupart des bénéficiaires des TMP sont inscrits dans la base de données AMEN Social. Il s'agit d'un travail continu et régulier qui se focalise sur les bénéficiaires existants et qui évolue en fonction des flux des nouveaux demandeurs de prestations du programme Amen et des opérations d'actualisation. Néanmoins, il a été remarqué que le processus et l'initiative d'enregistrement varient d'une région à une autre. Ainsi, par exemple, dans la Délégation de Hammamet du gouvernorat de Nabeul et le Gouvernorat de Sfax, les travailleurs sociaux comptent beaucoup sur l'initiative des bénéficiaires des TMP et des cartes de soins gratuits et à tarifs réduits à demander leur enregistrement à la base de données AMEN Social, notamment afin qu'ils prennent connaissance du programme et qu'ils soient sensibilisés à ses conditions et avantages (à Sfax, on pense même à suspendre le transfert pour les 5% non encore enregistrés afin qu'ils prennent l'initiative pour déposer un nouveau dossier d'inscription à la base de données). Cependant, dans d'autres régions, à l'instar de Sned et Chbika, l'avancement de l'opération d'enregistrement dépend des efforts des travailleurs sociaux¹. Cette différence dans l'approche peut essentiellement s'expliquer par :

- Dans les villes ou agglomérations à concentration urbaine (telles que Sfax et Hammamet), les bénéficiaires sont plus à proximité des structures locales du MAS et ont plus l'accès à l'information et aux moyens d'inscription ;
- Les délégations rurales (à l'instar de Sned ou Chbika) couvrent de grandes superficies, les bénéficiaires sont géographiquement éparpillés, se trouvent dans des zones enclavées et ont moins l'accès à l'information et ;
- Le nombre insuffisant des travailleurs sociaux par rapport au nombre important de familles éligibles au programme Amen dans les délégations rurales impacte l'enregistrement des bénéficiaires dans les temps et l'actualisation de leur base de données ;

Par ailleurs, il a été noté que les aides octroyées aux familles pauvres et vulnérables en 2020 pour atténuer les effets de la crise Covid-19, ainsi que la campagne de communication réalisée pour le TMT à l'été 2021, ont incité beaucoup de bénéficiaires à se déplacer vers les unités locales de la promotion sociale et à procéder au dépôt d'un dossier d'enregistrement dans la base de données AMEN Social. Parmi ces bénéficiaires, beaucoup sont ceux qui reçoivent le TMP. Aussi, beaucoup des bénéficiaires

¹ Réalisé par les TS, seuls habilités à enregistrer les familles bénéficiaires ou les nouveaux demandeurs d'aides sociales, le MAS n'a pas encore achevé les travaux nécessaires qui permettront aux citoyens l'inscription des demandes des TMP à travers la plateforme Digitale pour le citoyen. (En cours de développement)

du TMT 2020 n'étaient pas enregistrés dans la base AMEN et ont été appelés à le faire. Parmi ces bénéficiaires, beaucoup sont éligibles aux allocations enfants et leur enregistrement durant l'été 2021 a permis au programme AMEN Social de les cibler directement avec les allocations enfants.

Enfin, au-delà des groupes des vulnérables cités au début de cette section, il convient de souligner que les enfants 0-5 ans constituent aussi une catégorie vulnérable, dans la mesure où le bénéfice des allocations enfants dépend totalement du comportement de leurs parents.

En effet, il y a un risque que ces allocations soient utilisées, par les parents, à d'autres fins que celles pour lesquelles elles ont été allouées. C'est pour atténuer ce risque que le programme comprend parallèlement au financement des allocations, une sous-composante d'accompagnement des parents.

Ainsi, et comme prévu dans le PAD, des mesures d'accompagnement seront mises en place dans le but de favoriser les changements dans les pratiques parentales afin de promouvoir la nutrition, la stimulation psychosociale ou la santé des jeunes enfants. En fonction du contexte tunisien, les programmes peuvent se concentrer sur l'information afin de sensibiliser aux bonnes pratiques parentales et de modifier les comportements négatifs sur certains des aspects suivants :

- Améliorer les connaissances en matière de nutrition en ce qui concerne l'allaitement maternel exclusif pendant les six premiers mois ;
- L'importance des soins médicaux prénataux et postnataux ;
- Alimentation complémentaire après six mois ;
- Bonnes pratiques d'hygiène, y compris le lavage des mains au savon ;
- Connaissances sur la bonne nutrition et les habitudes alimentaires pour prévenir la surcharge pondérale et l'obésité chez les enfants
- Stimulation de l'enfant ;
- La discipline positive des enfants et l'impact de la violence parentale ;
- Encouragement de la fréquentation de l'éducation préscolaire et de l'éducation et de la protection de la petite enfance (EPPE).

Ces mesures d'accompagnement peuvent être mises en œuvre par le biais d'une série de supports de communication, comme cela a été fait par le projet pilote soutenu par l'UNICEF, qui prennent en considération les protocoles sanitaires liés à la prévention COVID-19.

Cela comprend le marketing social, les SMS, des sessions spécifiques avec les bénéficiaires animées dans la communauté par des travailleurs sociaux formés, des agents de santé communautaires ou des bénévoles, qui peuvent être combinés avec des visites de suivi à domicile.

Le Ministère des Affaires Sociales pourrait utiliser les fonds de la composante 3 pour financer le travail technique visant à améliorer les outils développés et à atteindre les objectifs de cette sous-composante.

Synthèse des risques	Niveau du risque	Actions de mitigation préconisées
Difficulté d'accès de certaines catégories de personnes aux prestations et à l'information	Modéré	<ul style="list-style-type: none"> -Lancer d'autres campagnes autour du nouveau système de scoring, des cartes de soins « Amen » numérisées, le nouveau mécanisme de gestion des plaintes et les allocations enfants, -Développer des outils de smsing durables, -Se relayer sur des associations locales et les scouts pour mener des campagnes d'information auprès des plus vulnérables, - Exploiter la relance des enquêtes de terrain par les travailleurs sociaux pour sensibiliser et appeler les ménages concernés par les prestations du programme Amen à s'inscrire au programme, - Doter les ULPS dans les régions qui enregistrent de faibles taux d'enquêtes de terrain de moyens humains et logistiques nécessaires et suffisants,
Allocations pour enfants utilisées, par les parents, à d'autres fins que celles pour lesquelles elles ont été allouées	Substantiel	<ul style="list-style-type: none"> - Mettre en place des mesures d'accompagnement pour favoriser les changements dans les pratiques parentales en matière de promotion de la nutrition, de stimulation psychosociale ou la santé des jeunes enfants, - Recourir au marketing social, aux SMS, aux sessions d'animation avec les bénéficiaires assurées par des travailleurs sociaux formés, des agents de santé communautaires ou des bénévoles, outre que les visites de suivi à domicile,
Faible degré d'avancement des inscriptions dans le programme Amen dans certaines régions	Substantiel	<p>Focaliser les moyens et les ressources sur les régions qui enregistrent les niveaux d'inscription les plus faibles</p> <p>Recourir aux composantes de la société civile locale pour aider à la préparation du dossier requis pour l'enregistrement dans la base de données</p> <p>Redoubler les efforts des travailleurs sociaux et fournir un appui humain supplémentaire aux ULPS présentant un faible potentiel de prise en charge des demandes,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Possibilité de suspendre momentanément les TMP aux bénéficiaires qui ne sont pas encore enregistrés dans la base de données,

4.3 Fiabilité des données :

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

Le MAS a initié et mis en place cette **base de données** depuis 2016 ; Elle constitue un outil essentiel pour l'identification des ménages et la gestion de toutes les prestations octroyées dans le cadre du Programme AMEN Social à savoir : les TMP, les TMT, cartes de soins gratuits et à tarifs réduits ainsi que les aides à la rentrée scolaire et universitaire et les allocations pour les enfants de 0-5 ans. Cette nouvelle approche a créé une dynamique au niveau de l'actualisation de la base de données avec la mise à jour des enquêtes des familles enregistrées, l'inscription continue de nouvelles familles à revenu limité souhaitant bénéficier des transferts monétaires au titre de différentes prestations et le suivi régulier des Transferts monétaires non retirés par les bénéficiaires. L'effort d'actualisation de la base a été essentiellement réalisé à travers :

- Le croisement des données du programme au mois de Mai 2020, avec 12 autres bases de données tenues par des instances publiques, dont essentiellement celles des caisses sociales (la CNSS, la CNRPS et la CNAM), du registre de l'état civil (MADANIA), du programme des chantiers régionaux, de la base de données du contrôle des impôts, de la base de données d'immatriculation des véhicules (ATTT) et autres.
- Les recoupements au niveau régional : l'enquête menée auprès des travailleurs sociaux a montré que dans toutes les régions, une commission régionale se réunit au moins une fois par mois (certaines à une date fixe). L'ordre du jour de ces réunions est l'actualisation de la liste des bénéficiaires : (1) la proposition de nouveaux candidats de la part des commissions locales ; et (2) la suppression des non éligibles sur la base de recoupements avec les administrations régionales de la CNSS, Etat Civil et de la fiscalité.
- Enquête exhaustive de terrain : les unités locales de promotion sociale relevant du Ministère des Affaires Sociales ont commencé la réalisation d'enquêtes de terrain depuis mai 2017. Plus de 1500 « agents sociaux » ont été mobilisés et formés pour utiliser le nouveau système d'information du programme. Ces enquêtes continuent jusqu'au moment de la réalisation de l'audit susmentionné. Ainsi, près de 460 mille enquêtes de terrain ont été réalisées. La finalisation des enquêtes et leur mise à jour sont considérablement retardées à cause de la crise Covid-19, les restrictions sanitaires et le manque de moyens logistiques.
- Par ailleurs, les résultats de l'enquête avec les travailleurs sociaux révèlent qu'un effort soutenu est déployé par les travailleurs sociaux dans l'actualisation de la base de données

En effet la fiabilité de la base de données a été nettement améliorée depuis le mois de juillet 2020 avec l'ajout de nouvelles fonctionnalités au niveau de la base de données permettant l'enregistrement de la demande des aides scolaires et des allocations pour les enfants de 0-5 ans, la clôture des comptes des décédés des bénéficiaires supprimés ainsi que la correction de certains types d'erreurs ou incohérences découvertes suite aux diagnostics réguliers et aux croisements avec d'autres registres et fichiers administratifs.. Cette nouvelle stratégie est appelée à être renforcée pour systématiser et automatiser toutes les modalités d'actualisation de cette base.

Pour les personnes à revenu limité (bénéficiant de cartes de soins à tarifs réduits), les enquêtes de terrain menées depuis 2018 par les travailleurs sociaux dans le cadre de la mise en place de la base de données AMEN Social ainsi que les différents recoupements effectués, particulièrement ceux de l'été

2020, ont considérablement permis d'exclure les non-éligibles et d'enregistrer de nouvelles personnes éligibles.

Par ailleurs, en se référant aux résultats de l'audit ex-post des transferts monétaires permanents du programme AMEN Social ainsi qu'aux discussions avec l'équipe du Comité Général de la Promotion Sociale (CGPS) du MAS et des enquêtes auprès des bénéficiaires et des travailleurs sociaux, il ressort pour les ménages inscrits à la base de données AMEN Social que le risque d'erreur d'inclusion (bénéficiaires non éligibles) est minime.

Enfin, malgré, les efforts déployés, l'actualisation de la base de données, et par conséquent sa fiabilisation, dépend toujours, en partie, de la finalisation des enquêtes de terrain. Il convient alors de mobiliser les moyens nécessaires pour lancer une nouvelle campagne permettant aux travailleurs sociaux de finaliser ce travail et de contribuer ainsi à actualiser la base de données. Par ailleurs, la tenue de la base doit se faire en conformité avec la réglementation tunisienne en vigueur en matière de protection des données personnelles.

Actuellement, c'est la Direction Générale de la Solidarité et du Développement Social au sein du Comité Général de la Promotion Sociale qui assure la responsabilité de toutes les activités citées par la loi organique 2019-10. Et ce conformément aux Dispositions transitoires et finales initiées par L'article 29 du Chapitre VI du décret N 317. Un grand effort est déployé par cette direction qui manque, néanmoins, des ressources nécessaires pour la gestion de la base de données.

Synthèse des risques	Niveau du risque	Actions de mitigation préconisées
Manque de fiabilité de la base de données	Substantiel	<p>Mobiliser les moyens nécessaires pour lancer une nouvelle campagne permettant aux travailleurs sociaux de finaliser les enquêtes de terrain et contribuer ainsi à l'actualisation de la base des données,</p> <p>Renforcer la stratégie et les modalités d'actualisation de la base en opérant des diagnostics réguliers et des croisements avec d'autres registres et fichiers administratifs</p> <p>Actualisation continue de la base de données amen par les travailleurs sociaux (en ajoutant les membres de la famille éligibles à l'allocation enfant déclarés par l'un des parents)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sensibiliser les ménages pour fournir les pièces nécessaires. - Saisir l'opération de distribution des cartes de soins numérisées « Amen » pour informer les ménages de la nécessité de vérifier l'enregistrement de leurs enfants dans la base de données - favoriser l'inscription et l'actualisation des membres du ménage à travers la plateforme digitale Amen
Prolongement des dispositions transitoires confiant la tenue et la gestion de la base de données au CGPS	Substantiel	<p>Mettre à la disposition de la DG chargée de la gestion de la base de données les moyens et ressources nécessaires ainsi que des ressources humaines</p> <p>Mise en place de l'agence de développement social</p>

4.4 Mécanisme de Gestion des Plaintes pour les bénéficiaires

Selon le système de gestion des plaintes actuellement en place, le bureau de relations avec le citoyen (BRC) du Ministère des Affaires Sociales (MAS) est responsable de la collecte, du suivi et du traitement des plaintes reçues. Il intervient auprès des services concernés et des structures sous-tutelle du ministère en vue d'instruire les requêtes et rechercher des solutions appropriées. Le bureau reçoit les réclamations à travers les canaux suivants :

- Entretien direct des agents de bureaux (travailleurs sociaux) avec le citoyen,
- Par voie postale ;
- Par téléphone, à travers un numéro simplifié 1868 ;
- E-mail : brc@social.gov.tn
- Par fax ;
- Site web

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

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

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

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

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

Par ailleurs, le MAS a déployé en septembre 2021 une nouvelle plateforme digitale (amen.social.tn) de gestion de recours dans le cadre de la mise en œuvre des TMT. Pour faciliter l'utilisation de cette plateforme le MAS a également mobilisé sur les bases de ressources internes un numéro vert (gratuit) pour accompagner et aider les ménages tout au long du processus.

Le MAS capitalisera sur cette expérience lors de la mise en œuvre du module recours du système d'information du programme AMEN Social. Les travaux sont en phase avancée. Les discussions et formations des premiers Travailleurs sociaux démarrera au mois de décembre 2021.

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

- ▶ Présidence de la république ;
- ▶ L'Assemblée des Représentants du Peuple ;
- ▶ Ligue Tunisienne des Droits de l'Homme ;
- ▶ Médiateur administratif

L'analyse du processus montre que l'équipe centrale du BRC du MAS traite les plaintes orales au niveau du BRC et transfère les demandes écrites aux Directions régionales pour vérification de l'éligibilité et octroi de la prestation demandée. Ces demandes sont traitées et les réponses positives se traduisent par l'octroi de la prestation réclamée. Le citoyen est informé à travers les appels téléphoniques ou directement à l'unité locale de promotion sociale.

En cas de refus ou besoin de pièces justificatives complémentaires, la réponse au citoyen se fait par correspondance adressée par les Directions Régionales des Affaires Sociales.

Toutefois les équipes des unités régionales et locales du MAS n'informent pas systématiquement le BRC pour mettre à jour le statut de la réclamation au niveau de l'application. Par ailleurs, un rappel est adressé aux Directions régionales suite à une réclamation du citoyen au BRC pour non-réception d'une réponse à sa demande.

Durant la période janvier 2020- 1^{er} janvier 2021, le bureau a reçu 6683 plaintes réparties entre 3589 plaintes écrites et 3094 plaintes directes non écrites. Cependant, le nombre de plaintes transférées aux Directions Régionales des Affaires Sociales, traitées et ayant reçues une réponse par le BRC représente seulement 22% des plaintes transférées (721 parmi 3233 plaintes transférées)². Néanmoins ce taux moyen varie d'une région à une autre (92% pour Mahdia contre 3 % pour les gouvernorats de Kébili et Kef). Ces écarts entre les Directions Régionales ne permettent pas de fournir des données fiables sur le taux réel de traitement de plaintes par les Directions Régionales et nécessite un suivi particulier de la part du BRC pour s'informer de la suite donnée à toutes les plaintes transférées.

L'analyse du MGP réalisée dans le cadre de l'audit social, révèle les dysfonctionnements suivants :

- ▶ Le MAS ne dispose pas d'un autre système qui permet de centraliser toutes les plaintes reçues à travers les différents canaux suscités et harmoniser leur traitement. Ainsi l'analyse s'est focalisée sur les plaintes reçues à travers l'application BRC qui est le canal principal et officiel du MAS pour la gestion et le traitement des plaintes.
- ▶ L'enquête auprès d'un échantillon de bénéficiaires révèle qu'aucun ne connaît les canaux de dépôts de plaintes : site web, numéro de fax, numéro simplifié et adresse mail. Ces résultats confirment ceux de l'enquête avec les travailleurs sociaux.
En effet, en cas d'une requête, notamment portant sur le renouvellement du carnet de soins ou d'aides occasionnelles, les ménages s'adressent directement aux unités locales du MAS (qui est le premier point de contact avec les citoyens dans le cadre du programme AMEN Social) ou dans certains cas aux autorités locales. En absence d'une application de traitement des plaintes au niveau local, les requêtes se font oralement ainsi que les réponses.
- ▶ Il n'y a pas de traçabilité sur le processus de collecte au niveau local, transfert, traitement et réponses aux plaintes. Il n'y a pas d'information sur la durée de traitement d'une plainte et le processus actuel indique qu'elle varie en fonction de la nature et du caractère (urgent) de la

² Voir annexe 2

plainte ; sachant qu'il existe 29 types de plaintes. Ainsi, en l'absence d'une application ou d'un support numérique déployé au niveau des unités locales de promotion sociale, les plaintes écrites reçues sont inscrites sur des registres en papier rendant quasiment impossible le suivi du respect de la durée de réponse pour ces plaintes.

► Il n'existe pas 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.

Conscient de toutes ces défaillances, le MAS, et dans le cadre du programme AMEN Social, prévoit d'améliorer son MGP pour 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.

Ainsi, le système MGP comprendra à termes des voies de renvoi spéciales pour les plaintes et les griefs de violence sexiste, y compris les griefs sur le harcèlement sexuel et l'exploitation et les abus sexuels. Les informations sur l'existence du mécanisme de réclamation contre la violence basée sur le genre seront communiquées à toutes les parties prenantes par le biais de différentes méthodes (c'est-à-dire consultations publiques, affiches et dépliants, radios locales et médias sociaux).

Une formation sera également dispensée par un expert en 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.

Le Plan de Mobilisation des Parties prenantes élaboré dans le cadre du **Projet de protection sociale d'appui à la réponse d'urgence à la COVID-19 (P176352)** définit l'architecture et le fonctionnement d'un MGP. En résumé, y sont décrites les opérations suivantes :

- Absorption et enregistrement des plaintes
- Tri & Traitement - Types de plaintes et Rôles
- Accusé de réception et suivi :
- Vérification, Enquête et Action
- Feedback
- Suivi et évaluation

Synthèse des risques	Niveau du risque	Actions de mitigation préconisées
Absence de 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.	Modéré	Mettre à jour le MGP pour inclure des dispositions spécifiques pour le traitement des plaintes du type VBG
Absence de traçabilité sur le processus de collecte au niveau local, transfert, traitement et réponses aux plaintes	Substantiel	Assurer une conformité avec les nouvelles règles décrétées par la Loi Organique AMEN Social et ses textes d'application publiés en mai 2020.
Absence d'une application ou d'un support numérique déployé au niveau des unités locales de promotion sociale pour la collecte des plaintes	Substantiel	Le MAS capitalisera sur l'expérience de la plateforme digitale (amen.social.tn) de gestion de recours dans le cadre de la mise en œuvre des TMT lors de la mise en œuvre du module recours du système d'information du programme AMEN Social.

4.5 Mécanisme de Gestion des Plaintes pour les 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 SOCIAL 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).

Tableau 1 : Etapes du mécanisme de gestion des plaintes émis par les travailleurs

Action	Responsable	Délai/Fréquence
1. Pour les travailleurs employés directement : Soumission d'une plainte sous forme documentée au supérieur hiérarchique direct Ou le cas échéant, à un représentant des travailleurs (organisations de travailleurs)	Travailleurs directs concernés par la plainte ³	Pendant le déroulement du projet
2. Pour les travailleurs contractuels : 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 courriel à cette adresse : plaintestra.PBM@social.gov.tn 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.	-Travailleurs contractuels concernés par la plainte ⁴ - Point focal S (UES)	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

³Uniquement dans le cadre du Projet

⁴Uniquement dans le cadre du Projet

Validation du dossier de litige	Ministre	Dans les meilleurs délais ne dépassant pas 10 jours après la soumission de la demande de validation
Contacter 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
Suivi de la réalisation des actions décidées, enregistrement des résultats sur le registre des plaintes et classement de la plainte	Directrice des conflits au MAS en coordination avec le Point focal S (UES)	Hebdomadaire
Etablir un rapport de synthèse de traitement des plaintes des travailleurs	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 (UES) pour suivi. Ce registre doit être mis à la disposition des parties intéressées (se référer à l'Annexe 3).

Le tableau ci-dessous établit une synthèse des risques liés aux plaintes des travailleurs et les différentes actions de mitigation préconisées,

Synthèse des risques	Niveau du risque	Actions de mitigation préconisées
La méconnaissance de l'existence du mécanisme de gestion de plainte propre au projet constitue un risque car certains travailleurs pourraient renoncer à déposer leurs plaintes via les procédures courantes.	Modéré	Communication sur l'existence du Mécanisme de Gestion des plaintes auprès des travailleurs et des procédures. Le dispositif de gestion des plaintes 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
Méconnaissance d'un mécanisme pour les travailleurs spécifiques aux allégations de VBG/VCS/EAS)	Modéré	Adapter le mécanisme de gestion des plaintes aux différentes caractéristiques des travailleurs, dont les travailleurs de sexe féminin

4.6 Communication

Depuis 2017 et précisément en 2019, le MAS a mis en place une stratégie de communication articulée autour des actions suivantes :

- La réalisation d'enquêtes par près de 1500 travailleurs sociaux assermentés opérant dans 278 Unités Locales de promotion Sociale (ces enquêtes ont permis l'inscription de près de 520 milles ménages dans le Programme Amen Social) ;
- Recrutement d'un expert en communication ;
- Une série de réunions avec les parties prenantes ;
- Organisation d'ateliers de travail pour les chargés de communication dans les différentes structures du MAS ;

- Désignation par décision du ministre des Affaires Sociales des différentes parties prenantes et leur implication dans l'élaboration des messages clés ;
- Journées d'information au niveau régional
- Production de supports de communication audio-visuels (2 spots TV et radio, affiches, dépliants et flyers)
- Lancement d'une campagne médias en parallèle avec les journées d'information (chaines radios et de télévisions) ;
- Campagnes digitales à travers les pages FP des structures du Ministère, des médias et des gouvernorats et de la Présidence du Gouvernement ;

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

- ▶ Informer la population cible des objectifs du programme et des différentes prestations auxquelles ils pouvaient avoir droit,
- ▶ Inciter les ménages concernés à s'inscrire dans le registre des ménages pauvres et à revenu limité et divulguer les procédures d'inscription au programme (dépôt d'un dossier complet) ;
- ▶ Inviter la population cible précisément les bénéficiaires de cartes de soins à tarifs réduits (ne sont pas habitués à recevoir des visites) à coopérer en accueillant les Travailleurs Sociaux pour une enquête à domicile (avec prise de photo par tablette) ;
- ▶ Faire en sorte que les médias s'approprient le projet et contribuent activement à sa promotion auprès des populations concernées ;

La réalisation des objectifs escomptés a été appréhendée dans l'enquête auprès des bénéficiaires TMP, menée dans le cadre de l'audit social. Les résultats de cette enquête montrent que :

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

Le même constat est relevé par l'enquête panel **du Projet** pilote « **Investir dans le capital humain des enfants du Projet** » réalisée aux mois de février et mars 2021, concernant l'accès des enfants aux transferts sociaux spécifiques ; les résultats préliminaires de l'enquête indiquent que :

- ▶ 86% des familles avec enfants de 0-5 ans bénéficiaires de l'aide mensuelle de 30 dinars par enfant déclarent qu'ils ont déposé un dossier auprès des unités locales de promotion sociale.
- ▶ Le pourcentage de bénéficiaires ayant reçu un SMS d'information sur le retrait de l'allocation monétaire mensuelle de 30 dinars s'élève à 80%.
- ▶ Seulement 20% des familles ayant déclaré n'avoir pas reçu un SMS de confirmation du retrait de l'allocation monétaire mensuelle pour les enfants de moins de 6 ans. Toutefois, ce taux est porté à hauteur de 27.6% pour les familles bénéficiaires des TMP contre 15.5% pour les familles à revenu limite.
- ▶ Pour les ménages n'ayant pas reçu un SMS, les principales sources d'information concernant l'allocation monétaire pour enfants de 0-5 ans sont l'agent de la poste, cité par 36.7% des ménages, suivi par le travailleur social (36.3%) et les proches et voisins (26%),

Les résultats de ces deux enquêtes montrent qu'un grand effort de sensibilisation et de communication a été effectué par le MAS dans le cadre du Programme Amen Social. Néanmoins, certaines déficiences existent encore et auxquelles il convient d'accorder une attention particulière et y remédier :

- ▶ La quasi-totalité des bénéficiaires enquêtés dans le cadre de l'audit social confirment leur enregistrement mais ne connaissent pas forcément le nom du programme AMEN Social et ses procédures. Même ceux possédant une carte digitale Sociale de retrait des transferts monétaires, appellent leur carte : « la carte verte » ;
- ▶ Certains bénéficiaires suspendus n'ont pas été informé de leur suspension à l'avance ;
- ▶ Il n'existe pas de notification écrite de suspension au bénéficiaire ni de justification de la suspension ;
- ▶ Malgré l'expansion de la prestation des allocations familiales de 50 mille enfants au mois de décembre 2020 à 128984 enfants en décembre 2021, des bénéficiaires de cartes de soins à tarifs réduits continuent à ne pas percevoir les allocations enfants car leurs enfants ne sont pas encore inscrits dans la base de données Amen ;
- ▶ Il n'existe pas d'information disponible sur l'existence de moyens spécifiques pour la consultation des plus vulnérables ni sur les précautions prises dans ce contexte de pandémie;

Le tableau ci-dessous résume les risques liés à la communication et les différentes actions de mitigation préconisées,

Synthèse des risques	Niveau du risque	Actions de mitigation préconisées
Risque d'exclusion du programme en raison d'un manque de communication	Faible	Maintenir une communication soutenue et active autour des différentes prestations du programme AMEN Social et de ses prestations ainsi que sur les procédures dans le but d'améliorer et renforcer la connaissance du programme Amen social, -Exploiter toutes les activités et évènements organisés par le MAS pour la sensibilisation autour du programme
Risque d'exclusion des familles concernées par les allocations aux enfants âgés de 0 à 5 ans.	Modéré	Exploiter la relance des enquêtes de terrain par les travailleurs sociaux pour sensibiliser et appeler les ménages concernés par les allocations aux enfants âgés de 0 à 5 ans à s'inscrire au programme, Exploiter l'opération de distribution des cartes de soins numérisées pour informer les familles sur les membres inscrits dans la base de données,

4.7 Modalités de paiement

En ce qui concerne les bénéficiaires actuels des TMP et par conséquent des allocations enfants, le paiement se fait essentiellement via la carte sociale digitale de la poste Tunisienne. Dans le cadre du TMT 2021, ces bénéficiaires ont reçu l'aide temporaire selon la même modalité que celle de TMP. Aucun changement n'est survenu dans le mode de paiement. Ils ont seulement été informés par un communiqué du Ministère de la date de retrait du transfert. Cette information est aussi disponible par SMS (en composant le code USSD 1021).

L'enquête réalisée auprès d'un échantillon de bénéficiaires TMP dans le cadre de l'audit social, a révélé que la plupart reçoivent leur transfert à travers la poste en utilisant la carte Amen (dite carte verte) ou

en s'adressant volontairement aux guichets de retrait. Pour ces derniers, le distributeur le plus proche se trouve généralement à 20 à 30 minutes de chez eux.

L'enquête n'a pas révélé l'existence de coûts particuliers en ce qui concerne les déplacements nécessaires pour les opérations de retraits. Généralement, ces bénéficiaires sont conduits par des proches où il arrive qu'ils chargent quelqu'un (un fils, un frère, etc.) pour faire le retrait.

Pour ceux qui retirent (cash out) leur transfert via les guichets de la poste, l'opération de retrait requière impérativement leur déplacement en personne. La proximité des bureaux de poste varie entre 5 à minutes à 1h30. Même quand le bureau est proche, le temps d'attente a été jugé comme long et l'opération de retrait fatigante.

En ce qui concerne les nouveaux bénéficiaires des allocations enfants autres que ceux du TMP, ils ont notamment été ciblés par le TMT 2021. Le transfert leur a été octroyé via la création d'une « Wallet » en passant par le choix d'une Institution Financière (la plupart ayant choisi la poste).

En effet, et dans le cadre du TMT, une convention a été signée le 20 Aout 2021 entre les principales parties prenantes, particulièrement la BCT, SMT, la Poste Tunisienne, les trois Banques publiques (BH, BNA et STB), la nouvelle institution financière Viamobile, APTBF et les opérateurs téléphoniques. Cette convention prévoit, notamment, l'adoption de la gratuité totale des services inhérents à la distribution des TMT. Elle a aussi permis, d'élargir les points de retrait des TMT par la mise à disposition des bénéficiaires, un réseau d'agences bancaires et postales qui comprend plus de 6400 points de retrait dont 3000 points, 2900 unités DAB et 510 agents de paiement de Viamobile.

A la lumière de l'expérience du TMT 2021, il est possible de recommander la duplication des mêmes modalités de paiement pour les bénéficiaires TMP et les bénéficiaires des cartes de soins à tarifs réduits. Ainsi, les bénéficiaires des TMP (anciens et nouveaux) continueront à recevoir leurs transferts via le versement sur carte AMEN ; alors que ceux AMG2 peuvent continuer à recevoir les allocations enfants par transfert postal ou via les Wallets ou tout autre nouvelle solution digitale recommandée par la BCT et convenue entre toutes les parties prenantes. D'un côté, le MAS a rodé son expérience avec cette modalité de paiement et peut capitaliser sur le cadre institutionnel et conventionnel mis en place à l'occasion du TMT 2021. D'un autre côté, les bénéficiaires AMG2 sont déjà sensibilisées à la création et à l'utilisation des Wallets.

Toutefois, il convient de signaler que tout comme pour le TMT, un grand travail de communication devrait être fourni pour informer les différents types de bénéficiaires sur les modalités de paiement et leur utilisation. Aussi, une attention particulière devrait être accordée aux plus vulnérables qui peuvent ne pas accéder à l'information ou ne savent pas comment utiliser les moyens de paiement digital. Dans ce cadre, les travailleurs sociaux, les institutions financières devraient aussi être appelés à accompagner ces personnes pour faciliter leur accès à l'information et à utiliser les moyens de paiement.

Le tableau ci-dessous résume les risques liés aux procédures de paiement et les différentes actions de mitigation préconisées,

Synthèse des risques	Niveau du risque	Actions de mitigation préconisées
-Le but de changement de la modalité de paiement (du mandat électronique postal vers le paiement digital par wallet) peut ne pas être atteint et la majorité	Substantiel	Un grand travail d'information de communication, de soutien et d'accompagnement devrait être fourni pour informer les différents types de

des bénéficiaires choisiront le retrait par les guichets de la poste. -information insuffisante sur les modalités de paiement par wallet.		bénéficiaires sur les nouvelles modalités de paiement digital.
--	--	--

5. Planning de mise en œuvre du projet

Axe	Activités	Unité Responsable/Unités impliqués	Date Prévue
Dispositions juridiques et administratives	Modification et publication de l'arrête conjoint du ministre des Affaires sociales et du ministre des finances pour initier les allocations familiales aux enfants 0-5 ans et fixer leurs montants	CGPS Direction Générale des affaires juridiques et des conflits Et Ministère des Finances	Fin du mois de janvier 2022
	Signature de la convention de paiement des allocations familiales entre le MAS, la BCT et la Poste	MAS - BCT - Poste-	Fin du mois de janvier 2022
	Amendement de la convention de paiement entre la Poste et la CNSS pour le paiement des TMP y intégrant les clauses anti-fraude et corruption	MAS CNSS POSTE	Fin du mois de février 2022
Comité technique de l'expansion des TMP	Décision du Ministre des Affaires Sociales portant création du comité technique Désignation des membres par les Ministères et structures du MAS Organisation des réunions du Comité	CGPS et Toutes les structures concernées	Le 4 janvier 2022 1 ^{er} trimestre 2022 A la fin de chaque trimestre
Comité technique des Allocations familiales	Décision du Ministre des Affaires Sociales portant création du comité technique Désignation des membres par les Ministères et structures du MAS Organisation des réunions du Comité	CGPS et Toutes les structures concernées	Le 31 décembre 2021 1 ^{er} trimestre 2022 A la fin de chaque trimestre
	Validation et Publication de l'évaluation du programme pilote «investir dans le capital humain des enfants »	MAS CGSP	Janvier 2022
Coordination avec les organisations nationales (Scouts tunisiens, ligue	Appui à l'identification des familles pauvres et vulnérables éligibles aux prestations du programme Amen, divulgation de messages.	MAS	Action continue

tunisienne des droits de l'homme, croissant rouge, UTSS)			
Fiabilisation de la base de données	Fiabilisation de la base de données Amen par les travailleurs sociaux et les résultats de recoupement avec les autres bases de données publiques	CGPS Unité des technologies de l'information du MAS	Travail continu
	Actualisation sur la base des nouveaux entrants et sortants du programme Amen, respect de l'âge des enfants, les nouveaux nés inscrits dans la base de données Amen, recoupement de données pour vérifier l'éligibilité aux critères,	Unité des technologies de l'information du MAS	Action continue
Versement des allocations familiales aux bénéficiaires	Préparation des listes des familles bénéficiaires du mois de janvier 2022	CGPS Unité des technologies de l'information du MAS	A la fin du mois de janvier 2022
	Contrôle du fichier de paiement par la Poste	La Poste	A la fin du mois de janvier 2022
	Virement des fonds à la Poste à travers la BCT	CGPS-BCT Unité des technologies de l'information du MAS La Poste	A la fin du mois de janvier 2022
	Païement effectif pour les bénéficiaires avec Envoi des SMS pour les familles	CGPS-BCT Unité des technologies de l'information du MAS CNI	A la fin du mois de janvier 2022
Gestion des plaintes	Renforcement du BRC au niveau local	Unité des technologies de l'information du MAS CGPS BRC	1 ^{er} semestre 2022
	Déploiement de l'espace recours des TMP et allocations enfants sur la plateforme digitale Amen social	Unité des technologies de l'information du CGPS	1 ^{er} semestre 2022
	Formation des responsables régionaux et locaux sur le processus de traitement des recours	CGPS	1 ^{er} semestre 2022
Communication	campagne de sensibilisation et de communication : - diffusion de spots (sur les catégories concernées, le processus d'inscription, les critères d'éligibilité - communiqué, distribution des flyers,	Ministre des Affaires Sociales CGPS Bureau de presse et de communication UNICEF	Opération continue

6. Santé et sécurité

Le cadre environnemental et social de la Banque mondiale (ESS4) reconnaît que les activités du projet peuvent augmenter l'exposition des communautés aux risques de santé et de sécurité. En ce qui concerne la mise en œuvre du Programme, et dans une situation de pandémie, les activités prévues peuvent augmenter le risque de contagion et la propagation de la maladie à la population, si des mesures d'atténuation ne sont pas convenablement mises en place.

Dans ce cadre, il est à rappeler que depuis l'apparition de la pandémie, le Gouvernement Tunisien a mis en place une série de mesures préventives contre la propagation du virus COVID-19. De nouvelles mesures ont été décidées selon l'évolution de la situation épidémiologique jusqu'au mois de septembre 2021.

- Maintien du couvre-feu de 22h jusqu'à 5h du matin ;
- Confinement général et fermeture des Gouvernorats ou des Délégations où le nombre de cas est supérieur à 400 sur 100 mille habitant durant les 14 derniers jours ;
- Confinement ciblé dans les Gouvernorats ou Délégations où le nombre varie entre 200 et 300 cas sur 100 mille habitants ;
- Renforcement du contrôle de l'application des gestes barrières et des protocoles sanitaires ;
- Interdiction de tous les rassemblements publics et privés (manifestations, matchs, concerts, etc.) ;
- Mobilisation pour le programme de vaccination ;
- Mobilisation de la solidarité internationale : envoi de 6 millions de doses de vaccins anti-COVID-19 sous forme de dons ainsi que des équipements médicaux ;
- Organisation de journées portes ouvertes pour accélérer le rythme de vaccinations anti-coronavirus avec le concours de l'institution militaire ;
- Implication des médecins inspecteurs du travail dans la campagne de vaccination dans le milieu professionnel.

Grâce à cet effort national, le pourcentage des personnes complètement vaccinées avoisine en décembre 2021 les 49% de la population totale et près de 57% ont reçu une 1^{ère} dose de vaccin.

Par ailleurs, plusieurs guides et protocoles ont été élaborés pour protéger les travailleurs dans la fonction publique et le secteur privé ainsi que les personnes avec qui ils sont en contact pendant leurs heures de travail :

- Guide des mesures sanitaires pour la prévention contre la COVID-19 à la reprise orientée de l'activité professionnelle dans la fonction publique⁵ ;
- Guide entreprise 2020 de l'infection par la COVID-19⁶ ;
- Guide des mesures sanitaires pour la prévention contre la COVID-19 à la reprise orientée de l'activité professionnelle⁷ ;
- Circulaire n°19 du ministre des affaires sociales du 02/10/2020 relative aux mesures sanitaires préconisées en cas de contact avec un porteur de la COVID-19 en milieu professionnel extra milieu de soins⁸.

⁵ http://www.isst.nat.tn/uploads/FCK_files/GUIDE%20Fonction%20publique.pdf

⁶ http://www.isst.nat.tn/uploads/FCK_files/Guide%20entreprise_2020_linfection%20par%20COVID19%20.pdf

⁷ [http://www.isst.nat.tn/uploads/FCK_files/GUIDE_GENERAL\(3\).pdf](http://www.isst.nat.tn/uploads/FCK_files/GUIDE_GENERAL(3).pdf)

⁸ http://www.social.tn/fileadmin/user1/doc/CONDUITE_A_TENIR_VIS-A-VIS_DES_PERSONNES_CONTACTS_D_UN_CAS_COVID-19_CONFIRME_EN_MILIEU_PROFESSIONNEL_EXTRA-MILIEU_DE_SOINS_.pdf

En se référant à l'enquête auprès des bénéficiaires réalisée dans le cadre de l'audit ex-post du projet de transfert monétaire permanent, il ressort que tous les bénéficiaires enquêtés confirment prendre les mesures de protection nécessaires contre la COVID-19 (port de masque et nettoyage des mains au gel hydroalcoolique) lors de leurs déplacements aux bureaux de poste pour le retrait de leur transfert. Ils confirment aussi que le personnel d'accueil ainsi que les travailleurs dans les bureaux de poste appliquent ces mesures préventives/barrières.

En vertu du Décret-loi n° 2021-1 du 22 octobre 2021, la Tunisie a mis en place un passe vaccinal pour toutes personnes ayant terminé son schéma vaccinal contre le virus « SARS-CoV-2 ». Ce pass vaccinal, entré en vigueur le 22 décembre 2021, permet l'accès aux espaces suivants :

- ▶ Les structures et sièges relevant de l'Etat, des collectivités locales et des instances, entreprises et établissements publics,
- ▶ Les établissements éducatifs et universitaires, les établissements de formation professionnelle, les crèches, les jardins d'enfants et les koultabs relevant des secteurs public et privé, et les centres de protection sociale,
- ▶ Les structures de santé publiques et privées pour l'accompagnement des malades ou pour les visites,
- ▶ Les prisons, les centres de rééducation des enfants délinquants et des centres de garde à vue pour les visites,
- ▶ Les cafés, restaurants et diverses catégories de locaux, des unités touristiques et espaces recevant du public,
- ▶ Les lieux et espaces réservés aux activités de loisirs et des fêtes, et à l'accueil des foires, colloques, manifestations artistiques, scientifiques, culturelles et sportives ainsi que les lieux de culte.

Dans le cadre des efforts visant à inciter davantage les citoyens à la vaccination contre le Covid-19, des journées de vaccination intensive sont organisées périodiquement par le ministère de la santé. De même les campagnes pour la troisième dose ont été engagées depuis le mois de septembre 2021 pour le renforcement immunitaire, ce qui devrait favoriser la maîtrise de la situation épidémiologique du pays.

Le tableau suivant décrit les risques relatifs à la propagation de la covid-19 et les actions à prendre :

Synthèse des risques	Niveau du risque	Actions de mitigation préconisées
Manque de respect des gestes barrières contre la Covid-19 aux niveaux des unités locales.	Substantiel	Renforcer le contrôle de l'application des consignes de prévention contre la Covid-19.
Manque d'adhésion au programme de vaccination	Substantiel	Veiller à l'application rigoureuse des mesures de présentation du passe vaccinal à l'entrée des ULPS et toutes les structures centrales et régionales du MAS

7. Violence contre les femmes

En 2020, selon les données du ministère de la femme, de la famille et des séniors, 14000 signalements liés à la violence contre les femmes ont été enregistrés en 2020. Ce chiffre est 7 fois plus élevé que ceux enregistrés durant les années 2017, 2018 et 2019 où le nombre de cas était en moyenne de 3000 cas.

En effet, la pandémie de la COVID-19 et le confinement ont contribué à l'augmentation significative du cas de violence contre les femmes, non seulement en Tunisie mais à l'échelle internationale.

En effet, un rapport récent du PNUD a montré que les inégalités de genre préexistantes, les normes sociales ainsi que la détresse liée à la pandémie associée à la restriction des déplacements, ont conduit à une augmentation exponentielle de la violence liée au sexe.

En France, par exemple, les cas de violences domestiques ont augmenté de 30 %. Les lignes d'assistance téléphonique de Chypre et de Singapour ont enregistré une augmentation des appels de 30 % et 33 % respectivement.

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. Son approche est globale et vise davantage à :

- Prévenir les violences faites aux femmes,
- Protéger les victimes sur les plans juridiques, physiques et psychologiques,
- Poursuivre les auteurs des violences faites aux femmes et leur imposer un suivi,
- Prendre en charge les victimes à travers un accompagnement spécifique.

Les activités du projet exposent les femmes bénéficiaires à des environnements hostiles, susceptibles de générer une violence à leur rencontre.

Néanmoins, et comme cela a été décrit plus haut, le MGP du programme AMEN Social devrait tenir compte et inclure des procédures spécifiques aux plaintes portant sur les violences contre les femmes ainsi que celles portant sur le harcèlement ou l'abus sexuel.

En effet, le MGP actuel ne prévoit pas de voies de renvoi spéciales pour les plaintes et les griefs de violence basée sur le genre.

Synthèse des risques	Niveau du risque	Actions de mitigation préconisées
Absence de 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.	Substantiel	<p>Mettre à jour le MGP pour inclure des dispositions spécifiques pour le traitement des plaintes du type VBG.</p> <p>Informer et communiquer sur la mise en œuvre des dispositions spécifiques pour le traitement des plaintes du type VBG</p>

8. Résumé des conclusions, risques et mesures d'atténuation

Le tableau suivant présente un résumé des conclusions, des risques et des mesures d'atténuation proposées en relation avec les composantes concernées par la présente étude d'impact.

Tableau 2 : Conclusions de l'évaluation et Actions engagées

Question	Constat	Risque	Action	Délai	Responsabilité
Q1. Est-ce que les précautions nécessaires, sur le plan légal et institutionnel, ont été prises pour éviter l'exclusion de personnes éligibles ou encore l'octroi des transferts permanents à des personnes non éligibles ?	L'Agence Nationale d'Intégration et de Développement Social n'est pas encore créée	Risque sur la protection, la sécurité et la fiabilité des données contenues dans le registre de données	Publier le décret et la mobilisation des ressources nécessaires pour la création de l'agence.	Fin 2022	MAS/Présidence du Gouvernement / Ministère de l'Economie et des Finances
	Le modèle est testé sur 436 mille enquêtes finalisées, soit moins de 50% des personnes enregistrées au Programme AMEN Social.	Risque quant à l'ajustement du modèle et la significativité de certaines variables.	Lancer une nouvelle campagne d'enquêtes sur le terrain.	1 ^{er} trimestre 2022	MAS/CGPS
	Le modèle de scoring est prêt mais n'est pas encore utilisé dans le choix des nouveaux bénéficiaires	Risque sur l'éligibilité aux transferts monétaires permanents : erreurs d'exclusion et d'inclusion	Accélérer la mise en place du modèle et partager les premiers résultats avec les régions et les unités locales Finaliser la phase de transition dans les plus brefs délais et assurer une utilisation exclusive des nouvelles procédures annoncées par la Loi. Procéder à l'actualisation du modèle et de ses variables sur la base des retours des régions	Pilotage dans deux régions en Février 2022. Utilisation au niveau national en février 2022.	MAS/CGPS – CRES (Evaluation)

Evaluation De l'Impact Social du Programme AMEN Social

<p>Certains gouvernorats qui enregistrent les taux de pauvreté les plus élevés, ont, proportionnellement, réalisé le nombre d'enquêtes le plus faible. Ainsi, ils pourraient moins bénéficier des transferts monétaires permanents que d'autres, d'autant plus l'analyse et les allocations se feront, selon le nouveau modèle, sur une base nationale et non plus régionales (quotas).</p>	<p>Risque de discrimination régionale</p>	<p>Focaliser la nouvelle Campagne d'enquêtes sur les gouvernorats qui enregistrent les taux de pauvreté les plus élevés. Focaliser les moyens et les ressources sur les régions qui enregistrent les niveaux d'inscription les plus faibles Recourir aux composantes de la société civile locale pour aider à la préparation du dossier requis pour l'enregistrement dans la base de données Redoubler les efforts des travailleurs sociaux et fournir un appui humain supplémentaire aux ULPS présentant un faible potentiel de prise en charge des demandes, - Possibilité de suspendre momentanément les TMP aux bénéficiaires qui ne sont pas encore enregistrés dans la base de données</p>	<p>2ème trimestre 2022 (Retard de passation de marché)</p>	<p>MAS/CGPS</p>
	<p>Risque d'exclusion du programme en raison d'un manque de communication sur le programme Amen social et de ses procédures</p>	<p>Améliorer et renforcer la Connaissance du programme Amen social et de ses procédures en essayant de maintenir une communication soutenue et active autour du programme Amen et de ses prestations ainsi que sur les procédures -Exploiter toutes les activités et évènements organisés par le MAS pour la sensibilisation autour du programme</p>	<p>Action continue</p>	<p>MAS</p>
	<p>Il n'existe pas de cadre réglementaire définissant les critères de sélection des ménages bénéficiant des allocations enfants.</p>	<p>Risque sur la pérennité de l'intervention</p>	<p>Promulguer un texte juridique institutionnalisant cette prestation (arrêté conjoint du Ministre des Affaires Sociales et du Ministre des Finances)</p>	<p>Mois de janvier 2022</p>

Evaluation De l'Impact Social du Programme AMEN Social

<p>Q2. Es-ce que des mesures ont été prises pour atténuer le risque d'exclusion des groupes vulnérables ainsi que de la violence contre la femme ?</p>	<p>Il n'existe pas de moyens spécifiques pour la consultation et l'information des plus vulnérables</p>	<p>Risque d'exclusion des plus vulnérables</p>	<p>-lancer d'autres campagnes de communication, information et sensibilisation autour du nouveau système de scoring, le nouveau mécanisme de gestion des plaintes et les allocations enfants. -Développer des outils de smsing durables -Se relayer sur des associations locales et les scouts pour mener des campagnes d'information auprès des plus vulnérables et les aider à s'enregistrer sur la plateforme et les aider à utiliser des moyens de paiement digital. - Exploiter la relance des enquêtes de terrain par les travailleurs sociaux pour sensibiliser et appeler les ménages concernés par les prestations du programme Amen à s'inscrire au programme</p>	<p>2^{ème} semestre 2022</p>	<p>MAS/Ministère de la Technologie</p>
	<p>Les allocations enfants sont transférées aux parents</p>	<p>Allocations soient utilisées par les parents à d'autres fins que celles pour lesquelles elles ont été transférées</p>	<p>Accélérer la mise en place des mesures d'accompagnement. Cela comprend le marketing social, les SMS, des sessions spécifiques avec les bénéficiaires animées dans la communauté par des travailleurs sociaux formés, des agents de santé communautaires, qui peuvent être combinés avec des visites de suivi à domicile</p>	<p>2^{ème} trimestre 2022</p>	<p>BM/MAS</p>
	<p>Malgré que le programme n'inclue pas d'activités qui peuvent générer un risque de violence contre les femmes, il convient toujours d'anticiper</p>	<p>Risque de violence contre les femmes, d'harcèlement ou d'abus sexuel</p>	<p>Le MGP devrait inclure des procédures spécifiques pour ce genre de plaintes Communiquer sur ces procédures spécifiques</p>	<p>1^{er} trimestre 2022</p>	<p>MAS</p>

Evaluation De l'Impact Social du Programme AMEN Social

Q.3 Est-ce que la base de données est fiable ?	la base de données demeure incomplète	Le nouveau registre social hérite de quelques problèmes de l'ancien système de gestion des programmes sociaux	Mettre en place les mesures pour fiabiliser les données du registre social et assurer la protection des données personnelles collectées auprès des ménages Le MAS dispose d'un Data protection officer chargé de la protection des données personnelles selon la réglementation Tunisienne de protection des données Personnelles. Un formulaire normalisé par INDPD a été rempli par le MAS pour l'octroi de l'autorisation de traitement des données	4 ^{ème} trimestre 2022	Data Protection Officer du MAS/INDPP
			Actualisation continue de la base de données amen par les travailleurs sociaux (en ajoutant les membres de la famille éligibles à l'allocation enfant déclarés par l'un des parents) <ul style="list-style-type: none"> - Sensibiliser les ménages pour fournir les pièces nécessaires. - Saisir l'opération de distribution des cartes de soins numérisées « Amen » pour informer les ménages de la nécessité de vérifier l'enregistrement de leurs enfants dans la base de données - Favoriser l'inscription et l'actualisation des membres du ménage à travers la plateforme digitale Amen 	Action continue en 2022-2023	ULPS CGPS
		Manque de fiabilité de la base de données	Mobiliser les moyens nécessaires pour lancer une nouvelle campagne permettant aux travailleurs sociaux de finaliser les enquêtes de terrain et contribuer ainsi à actualiser la base des données, Renforcer la stratégie et les modalités d'actualisation de la base en opérant des diagnostics réguliers et des croisements avec d'autres registres et fichiers administratifs	2022	MAS CGPS

Evaluation De l'Impact Social du Programme AMEN Social

		Prolongement des dispositions transitoires confiant la tenue et la gestion de la base de données au CGPS	Mettre à la disposition de la DG chargée de la gestion de la base de données les moyens et ressources nécessaires ainsi que des ressources humaines Mise en place de l'agence de développement social	2022-2023	MAS PG MF
Q.4 Est-ce que les modalités de paiement des TMP et des allocations enfants sont appropriées ?	Certains bénéficiaires (personnes âgées, illettrées, handicapées) ne savent pas ou ne peuvent pas utiliser les moyens de paiement digitaux. Cependant La poste offre toujours la possibilité de retrait aux guichets	Risque de files d'attente le 1 ^{er} jour de versement des aides	Capitaliser sur l'expérience TMT 2021 Adoption de nouveaux choix proposés par la BCT Intensifier la communication Les travailleurs sociaux devraient aussi être appelés à accompagner ces personnes pour faciliter leur accès à l'information et à utiliser les moyens de paiement.	Décembre 2022	BM/MAS/BCT
		-Le but de changement de la modalité de paiement (du mandat électronique postal vers le paiement digital par wallet) peut ne pas être atteint en 2022 et la majorité des bénéficiaires choisiront le retrait par les guichets de la poste. -information insuffisante sur les modalités de paiement par wallet	Un grand travail d'information de communication, de soutien et d'accompagnement devrait être fourni pour informer les différents types de bénéficiaires sur les nouvelles modalités de paiement digital	2022-2023	MAS

Evaluation De l'Impact Social du Programme AMEN Social

	L'incidence de la COVID-19 présente encore un niveau moyen sur le territoire tunisien	Manque de respect des gestes barrières contre la Covid-19 aux niveaux des unités locales. Resistance au passe sanitaire	Renforcer le contrôle de l'application des consignes de prévention contre la Covid-19. Veiller à l'application rigoureuse du passe vaccinal à l'entrée des ULPS et toutes structures centrales et régionales du MAS	1 ^{er} Trimestre 2022	ULPS
Q7. Est-ce que le mécanisme de gestion des plaintes est adapté ?	Il n'existe pas encore de mécanisme de gestion de plaintes qui trace toutes les procédures de traitement des plaintes et les centralise	Risque de non remontée/suivi et réponses aux plaintes	Mettre en place le mécanisme de gestion des plaintes tel que décrit dans le PMPP et communiquer sur ce mécanisme	Trimestre 1 2022	MAS
		Absence de 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.	Mettre à jour le MGP pour inclure des dispositions spécifiques pour le traitement des plaintes du type VBG Informé et communiquer sur la mise en œuvre des dispositions spécifiques pour le traitement des plaintes du type VBG	Trimestre 1 2022	MAS
		Absence de traçabilité sur le processus de collecte au niveau local, transfert, traitement et réponses aux plaintes	Assurer une conformité avec les nouvelles règles décrétées par la Loi Organique AMEN Social et ses textes d'application publiés en mai 2020.	Semestre 2 2022	MAS

Evaluation De l'Impact Social du Programme AMEN Social

		Absence d'une application ou d'un support numérique déployé au niveau des unités locales de promotion sociale pour la collecte des plaintes	Le MAS capitalisera sur l'expérience de la plateforme digitale (amen.social.tn) de gestion de recours dans le cadre de la mise en œuvre des TMT lors de la mise en œuvre du module recours du système d'information du programme AMEN Social.	3 ^{ème} trimestre 2022	MAS CGPS Unité informatique
		La méconnaissance de l'existence du mécanisme de gestion de plainte propre au projet constitue un risque car certains travailleurs pourraient renoncer à déposer leurs plaintes via les procédures courantes.	Communication sur l'existence du Mécanisme de Gestion des plaintes auprès des travailleurs et des procédures. Le dispositif de gestion des plaintes 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	Trimestre 1 2022	MAS
		Méconnaissance d'un mécanisme spécifique aux allégations de VBG/VCS/EAS)	Adapter le mécanisme de gestion des plaintes aux différentes caractéristiques des travailleurs, dont les travailleurs de sexe féminin	Trimestre 1 2022	MAS

BIBLIOGRAPHIE

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

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

Décret 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 ».

Direction Générale de la Solidarité et du Développement Social, Rapports d'activité, **base de données Amen, registre des bénéficiaires des TMP.**

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

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

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

Loi n°72-40 du 1 juin 1972 relative au tribunal administratif

Loi n° 83-112 du 12 décembre 1983 (Chapitre IV, articles 51-58).

Loi n° 2021-28 du 22 juin 2021, portant approbation de l'accord de prêt conclu le 02 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 la Covid-19 en matière de protection sociale.

Ministère des Affaires Sociales, Audit Social Expost, Transfert Monétaire Permanent, 2021.

Ministère des Affaires Sociales, Plan de Mobilisation des Parties Prenantes, Projet de Soutien aux Interventions d'Urgence en Matière de Protection Sociale (P176352), 2021.

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

Résultats de l'enquête IBM (Itérative Bénéficiaires Monitoring) réalisée en 2020 suite à la distribution des aides exceptionnelles lors de la première période de confinement général

ANNEXES

Annexe 1 : Pourcentage de réalisation des enquêtes par Gouvernorat

	Nombre d'enquêtes réalisées	Nombre de bénéficiaires et ou de demandeurs de service Amen Social	Pourcentage
Ariana	12716	17484	72,7%
Kasserine	24362	64578	37,7%
Kairouan	25329	61492	41,2%
Le Kef	15107	34930	43,2%
Monastir	20212	26609	76,0%
Mahdia	22007	33220	66,2%
Beja	17620	35908	49,1%
Ben Arous	14622	22329	65,5%
Bizerte	29402	40737	72,2%
Tataouine	9059	14557	62,2%
Tozeur	11633	16835	69,1%
Tunis	21025	34775	60,5%
Jendouba	18255	49159	37,1%
Zaghouan	13986	17389	80,4%
Siliana	12723	39509	32,2%
Sousse	20226	28390	71,2%
Sidi Bouzid	21413	53894	39,7%
Sfax	35159	53832	65,3%
Gabes	16375	30636	53,5%
Kebili	11332	15128	74,9%
Gafsa	12036	34652	34,7%
Medenine	21486	30794	69,8%
Manouba	7932	17587	45,1%
Nabeul	36387	45275	80,4%
Total	450404	819699	54,9%

Annexe 2 : Répartition par Gouvernorat des plaintes transférées et celles ayant reçu une réponse
Durant la période janvier 2020- 1 er janvier 2021

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