



-----  
**DIRECTION GENERALE DE LA PROTECTION SOCIALE**

-----  
**UNITE DE COORDINATION DU PROJET FILETS SOCIAUX DE SECURITE  
FSS/ COMPOSANTE 3**

-----  
**MANUEL DES OPERATIONS DU REGISTRE  
SOCIAL UNIQUE A MADAGASCAR**

Version : 1.0.0

Date : Octobre 2023



<b>Version :</b>	1.1.0
<b>Date de création :</b>	Septembre 2023
<b>Dernière mise à jour :</b>	Octobre 2023
<b>Conception et édition :</b>	Ministère de la Population, de la Protection Sociale et de la Promotion de la Femme (MPPSPF)

## ACRONYMES

AGEX	Agence d'exécution
BNGRC	Bureau National de Gestion des Risques et des Catastrophes
CAN	Certificat d'acte de naissance
CECJ	Centres d'Écoute et de Conseil Juridique
CIAGP	Comité Inter-Agence de Gestion des Plaintes
CMIL	Commission Malagasy de l'Informatique et des Libertés
CMS	Comités de Mobilisation Sociale
CNECI	Centre National d'Etat Civil et de l'Identité
CNPS	Comité National de la Protection Sociale
CPR	Comité de Pilotage Restreint
CPS	Comités de Protection Sociale
CTR	Comité Technique Restreint
DG	Direction Générale
DRPPSPF	Direction Régional de la Population, de la Protection Sociale, et de la Promotion de la Femme
EPM	Enquête Permanente auprès des Ménages
FID	Fond d'Invention pour le Développement
FMI	Fond Monétaire International
GOV-MG	Gouvernement de Madagascar
GRSE	Groupes régionaux de suivi-évaluation
GTPS	Groupes techniques régionaux de protection sociale
INSTAT	Institut National de Statistique
IS	Intervenant social
MOCIP	Mécanisme d'Orientation, de Conseil, d'Information et de Plaintes
MID	Ministère de l'Intérieur et de la Décentralisation
MNDPT	Ministère du développement Numérique, de la transformation Digitale, des Postes et des Télécommunications
MPPSPF	Ministère de la Population, de la Protection Sociale et la Promotion et de la Femme
NUI	Numéro unique d'identification
ONG	Organisation Non-Gouvernementale
PAM	Programme Alimentaire Mondiale
PdP	Protocole de Partenariat
PMT	Proxy Means Test
PNPS	Politique Nationale de Protection Sociale
PRODIGY	Projet de gouvernance digitale et de gestion de l'Identité malagasy
PTF	Partenaires Techniques et Financiers
RBRNC	Registre de Bénéficiaires du Régime Non Contributif
RECI	Réforme de la gestion de l'Etat Civil et de l'identité
RGS	Responsable du Guichet Social
RSU	Registre Social Unique
SDPPSPF	Service de District de la Population, Protection Sociale et Promotion de la Femme
SG	Secrétariat General
SIG	Système d'Information et de Gestion
SNPS	Stratégie nationale de protection sociale
TdR	Termes de Référence
UGD	Unité de Gouvernance Digitale
VBG	Violence Basée sur le Genre

ZD	Zone de Démembrement
----	----------------------

## CONCEPTS ET DEFINITIONS

**Agence d'exécution, ou AGEX :** est l'agence contractée par le RSU ou le partenaire pour le processus de collecte de données, soit avec la méthodologie de recensement ou à la demande.

**Agence de mise en œuvre :** Le partenaire qui est responsable de la gestion et la supervision du processus d'enregistrement au niveau d'une unité géographique. Le rôles er responsabilités sont établies dans un protocole avec le RSU.

**Les guichets sociaux :** sont des structures permanentes envisagées pour l'opérationnalisation du RSU. Ils fonctionnent comme des structures décentralisées du MPPSPF au niveau des districts, servant de points d'entrée pour les citoyens en fournissant des services de proximité au quotidien tels que la mise à jour régulière des données sur les individus et les ménages enregistrés, la réception et le traitement des plaintes, leur transmission au SIG du RSU, le suivi des vulnérabilités des ménages et des enfants identifie lors de enregistrements, des mises à jour et des signalements de protection et leur référencement aux institutions spécialisées.

**Partenaire :** Tous institutions, partenaires techniques et financiers et ONG qui signent un protocole de partenariat avec l'RSU et donc suivent les obligations pour le partage et traitement des données.

**Politique Nationale de Protection Sociale (PNPS):** stratégie globale et cohérente de Protection Sociale dotée de plans d'action en vue d'atteindre une couverture de Protection Sociale efficace au bénéfice de la population.

**Protection sociale réactive aux chocs :** système permettant à une protection sociale existante ou prévisionnelle de répondre avec anticipation aux besoins des populations vulnérables générés par un choc endogène ou exogène affectant négativement les moyens d'existence et le marché du travail.

**Protection Sociale :** ensemble des interventions permettant de prévenir les risques de dégradation des conditions de vie, de faire face aux divers chocs, tant naturels, socio- économiques, culturels et politiques, et d'assurer une sécurité minimale de revenu et d'accessibilité aux services sociaux de base à la population.

**Régime non contributif :** système dans lequel les bénéficiaires ne sont pas soumis à des contributions pécuniaires pour pouvoir jouir de leurs droits fondamentaux.

**Résilience :** capacité des individus, des ménages et des communautés exposés à des risques de résister, d'absorber, d'accueillir et de se remettre des effets d'un choc, d'une manière opportune et efficace, notamment par la préservation et la restauration de ses structures et fonctions de base essentielles.

**Risques sociaux :** événements futurs, incertains, plus ou moins probables qui, lorsqu'ils se produisent, affectent défavorablement le bien-être et les droits des individus, des ménages ou des communautés, soit en occasionnant des dépenses supplémentaires, soit en réduisant leurs revenus.

**Services sociaux de base:** services minimum accessibles à la population répondant à ses besoins fondamentaux.

**Sinistre :** impact d'un aléa pouvant entraîner des dommages corporels, matériels et moraux sur des individus, des ménages, ou des communautés n'ayant pas la capacité de faire face aux chocs.

**Socle de Protection Sociale** : ensemble de garanties élémentaires de sécurité sociale qui vise à assurer au minimum, à toute personne dans le besoin, tout au long de la vie, l'accès à des soins de santé essentiels et une sécurité élémentaire de revenu.

**Vulnérabilité** : conditions déterminées par des facteurs ou des processus physiques, sociaux, économiques et environnementaux qui augmentent la susceptibilité des individus, des ménages ou des communautés à l'impact des aléas naturels et/ou anthropiques.

## INDEX

Acronymes .....	3
Concepts et définitions .....	4
Index.....	6
1. LE MANUEL .....	8
1.1 Les objectifs du manuel .....	8
1.2. Organisation et révision du document .....	8
2. LE REGISTRE SOCIAL UNIQUE (RSU).....	10
2.1. Contexte stratégique.....	10
2.2. Qu'est-ce que le RSU ? .....	11
2.3. Objectif global .....	11
2.4. Objectifs spécifiques .....	11
2.5. Les principes du RSU .....	12
2.6. Le public du RSU.....	13
2.7. Les fonctions du RSU.....	13
3. CADRE INSTITUTIONNEL .....	15
3.1. Les structures du RSU.....	15
3.2. Les acteurs.....	19
4. LA COLLECTE, L'ENREGISTREMENT, ET LA MISE À JOUR DES DONNÉES .....	23
4.1. La planification .....	23
4.2. Campagne d'information publique .....	27
4.3. La préparation à l'enregistrement .....	30
4.4. Enregistrement initial.....	31
4.5. Enregistrement continu .....	34
4.6. Assurance qualité.....	35
4.7. Processus de traitement des données .....	36
4.8. LA MISE A JOUR DU RSU.....	39
5. Traitement et Exploitation des données du Registre Social Unique .....	41
5.1. Les principes de protection des données à caractère personnel .....	41
5.2. Le partage des données .....	42
5.3. Les utilisateurs du RSU .....	45
6. Mécanisme d'Orientation, de Conseil et d'Information et de Plaintes (MOCIP). .....	48
6.1. Introduction au MOCIP .....	48
6.2. Le processus de gestion des feedback et des plaintes .....	48

6.3.	Suivi et évaluation du MOCIP.....	59
6.4.	Rôles et responsabilités .....	60
7.	Système d'information et gestion du RSU .....	63
7.1.	Architecture fonctionnelle .....	63
7.2.	Sécurité et infrastructure IT .....	65
7.3.	Gouvernance des données.....	66
	Annexes.....	68
	Annexe 1. Termes de référence pour les agences d'exécution .....	69
	Annexe 2. Questionnaire RSU .....	75
	Annexe 3. Lettre de consentement .....	77
	Annexe 4. Fiche de consentement.....	79
	Annexe 6. Guide des superviseurs .....	81
	Annexe 6. Protocole de Partenariat.....	84
	Annexe 7. Messages clés.....	87
	Annexe 8. Formulaire de gestion des feedbacks et des plaintes .....	89
	Annexe 9. Guide de gestion des plaintes .....	92

# 1. LE MANUEL

## 1.1 LES OBJECTIFS DU MANUEL

Ce manuel servira de document de référence pour les institutions et le personnel impliqués dans la mise en œuvre du Registre Social Unique (ci-après RSU) pour garantir l'uniformité dans la compréhension, l'interprétation et l'application de ses principes, protocoles et lignes directrices.

Les objectifs du manuel sont de :

- Informer et aider les parties prenantes sur le champ d'application, le contenu, l'architecture, l'organisation et les activités du RSU ;
- Organiser et décrire en détail les processus et le cycle du RSU ;
- Faciliter le respect des exigences de transparence, d'équité et de responsabilité ; et
- Garantir la confidentialité, la cohérence, la rapidité et l'exactitude de l'opérationnalisation du RSU ;
- Éclaircir les questions techniques et organisationnelles relatives au fonctionnement et l'utilisation de RSU.

## 1.2. ORGANISATION ET REVISION DU DOCUMENT

Ce manuel a été élaboré par le Comité Technique Restreint. Le comité est responsable de l'élaboration, du pilotage, de l'organisation et de la révision du RSU sous la coordination et supervision du MPPSPF

Le présent manuel est élaboré en application des différents textes en vigueur régissant notamment des programmes de protection sociale des données statistiques, des données à caractères personnelles de la digitalisation. Il est de la responsabilité du comité technique du RSU, ou de la structure de gouvernance appropriée une fois mises en place, de mettre régulièrement à jour ce document et de valider toute révision apportée. La mise à jour du document sera déclenchée par des exigences réglementaires ; des observations et suggestions formulées par les parties prenantes concernées ; ainsi que des résultats et des apprentissages tirés des évaluations.

Le manuel est organisé en sept chapitres plus annexes, comme suit :

Le **chapitre 1** fournit une introduction à ce manuel, son objectif, sa mise à jour et sa structure.

Le **chapitre 2** se concentre sur le contexte stratégique, les objectifs, les principes, le public, et les fonctions du RSU.

Le **chapitre 3** définit le cadre institutionnel du RSU, les structures de gouvernance de la phase pilote et opérationnelle, ainsi que les rôles et responsabilités des différents acteurs aux niveaux central et local.

Le **chapitre 4** examine les phases de collecte des données et d'enregistrement, y compris la planification, la stratégie de communication, le processus d'enregistrement, la supervision et la transmission des données.

Le **chapitre 5** introduit les principes de protection des données personnelles et leur dimension juridique et technique. Le chapitre décrit également les processus, autorisations et accords requis pour le partage de données.

Le **chapitre 6** passe en revue les étapes du mécanisme d'orientation, de conseil et d'information et de plaintes et de plaintes. Il décrit les canaux de réception des feedbacks et des plaintes, leurs catégorisation, attribution et gestion. Il définit les délais et les responsabilités de résolution des plaintes, ainsi que la manière de communiquer avec le plaignant.

Le **chapitre 7** présente le modèle national de gouvernance des données. Il donne un premier aperçu des fonctionnalités du système d'information RSU et décrit ses utilisateurs potentiels.

Des documents en **annexe** fourniront des procédures et des instructions détaillées concernant les domaines de mise en œuvre critiques.

## 2. LE REGISTRE SOCIAL UNIQUE (RSU)

### 2.1. CONTEXTE STRATEGIQUE

Dans le cadre de la mise en œuvre des différents programmes de protection sociale à Madagascar, la mise en place du RSU est une priorité clé du gouvernement de Madagascar (GOV-MG), qui a manifesté un soutien accru au secteur de la protection sociale. En 2016, le GOV-MG a adopté la Politique Nationale de Protection Sociale (PNPS 2015-2030<sup>1</sup>). Tel que défini dans la PNPS, le GOV-MG envisage de garantir que la moitié de la population vulnérable bénéficie d'une couverture sociale efficace d'ici 2030.

Avec la loi N. 2017-028 du 25 janvier 2018, le gouvernement a défini le cadre juridique de toutes les actions, activités et structures relatives au régime de la protection sociale non contributive à Madagascar. Les dispositions de cette loi ont ensuite été articulées dans la Stratégie nationale de protection sociale (SNPS), qui vise à étendre les programmes de protection sociale non contributive à une section plus large de la population vulnérable, ainsi qu'à développer un système capable de mettre en œuvre ces programmes de manière efficace. La loi 2017-028 a donné des premières dispositions concernant un registre des bénéficiaires. Le décret n° 2017-844 du 19 septembre a déterminé la création et la tenue d'un annuaire des interventions et d'un registre des bénéficiaires dans le cadre des actions de protection sociale relatives au régime non contributif.

Le RSU représente un outil opérationnel clé pour réaliser la vision politique de protection sociale du GOV-MG, mettre en œuvre la stratégie nationale de la protection sociale non-contributive et améliorer l'efficacité et la coordination dans le secteur de la protection sociale. Le RSU sera utilisé comme outil commun de ciblage et de suivi & évaluation.

En 2023, le gouvernement a donné la priorité au développement du RSU dans la perspective de l'articuler avec la modernisation de l'état civil et de l'identité et la nouvelle stratégie de gouvernance numérique. À la suite de la Stratégie Nationale de Réforme de l'État Civil adoptée en 2017, le GOV-MG engage des réformes ambitieuses dans le cadre du projet de gouvernance digitale et de gestion de l'Identité malagasy (PRODIGY). Ces réformes comprennent la création du registre national d'état civil et d'identité et l'adoption d'un numéro unique d'identification (NUI) pour chaque individu et d'un numéro d'identification e-fokontany pour chaque ménage. Cela permettra de relier ces bases de données au RSU, garantissant ainsi l'interopérabilité du système.

Le GOV-MG considère que la rationalisation et la digitalisation des services et l'amélioration de l'identification des individus et des ménages peuvent améliorer la coordination et l'efficacité du système de protection sociale. Des bases de données d'état civil et d'identification sécurisées et centralisées, interopérables avec un registre social national, peuvent aider le gouvernement à identifier et cibler rapidement les ménages les plus vulnérables avec des programmes sociaux ainsi qu'en réponse aux chocs.

La mise en place du RSU, comme outil de modernisation de l'administration publique, fait partie des réformes promises par le GOV-MG vis-à-vis du FMI pour 2023. Pour favoriser l'efficacité et les gains économiques, la directive du Gouvernement souligne la nécessité de combiner les

---

<sup>1</sup> Voir le site web du ministère de Population

opérationnalisations du RSU et du NUI et mettre les deux outils au service des différents départements ministériels, permettant l'interopérabilité.

Compte tenu de leurs rôles et responsabilités respectifs, la collaboration formelle entre trois ministères, MID, MPPSPF et MNDPT, est envisagée pour la conception et la mise en œuvre du RSU.

## 2.2. QU'EST-CE QUE LE RSU ?

Le RSU est un **système d'information** commun, unique, structuré et organisé qui consolide les informations démographiques, socio-économiques, et de vulnérabilité sur les ménages et les individus et les met à la disposition des acteurs des secteurs sociaux.

Le RSU est un **système d'inclusion** qui fournit une « passerelle » permettant aux individus et ménages de s'inscrire d'être considérées éligibles dans un ou plusieurs programmes sociaux sur la base d'une évaluation de leurs besoins et de leurs conditions. Cette évaluation prend généralement en compte à la fois des mesures du statut socio-économique et des facteurs catégoriels, qui sont souvent des facteurs utilisés par les programmes pour déterminer l'éligibilité.

Le registre social est un **outil de coordination** qui facilite le partage d'informations et la prise de décision éclairée par de multiples parties prenantes menant des interventions complémentaires.

## 2.3. OBJECTIF GLOBAL

L'objectif du RSU est de mettre en place un système national efficace « UNIQUE » pour la gestion des données sur les ménages et les individus afin de leur apporter les appuis appropriés correspondant aux objectifs stratégiques et aux programmes de la Protection Sociale du Gouvernement ou de ses partenaires.

## 2.4. OBJECTIFS SPECIFIQUES

En tant que système d'inclusion, le RSU :

- Évalue les besoins et les conditions des individus et des ménages enregistrés pour déterminer leur éligibilité aux programmes sociaux.
- Met régulièrement à jour le statut des individus via les guichets sociaux, fournissant ainsi des informations en temps opportun aux programmes sociaux qui ciblent des groupes spécifiques.
- Évalue la demande d'information des programmes sociaux afin de faciliter le ciblage.
- Permet aux acteurs de la protection sociale d'avoir une idée précise des groupes de population les plus pauvres et les plus vulnérables.

En tant que système d'information, le RSU :

- Assure l'unicité de l'identité des individus, et des ménages sur la base de l'interopérabilité avec le système nationale d'identification.
- Interopère avec d'autres bases de données (via le système de gouvernance digitale), permettant une plus grande disponibilité des données.
- Améliore la qualité des données disponibles pour les programmes de protection sociale et les décideurs, en assurant la vérification, la validation et la mise à jour des données.

- Mutualise et optimise les ressources des acteurs de la protection sociale en utilisant et partageant le même système de gestion de l'information sur les ménages et les personnes vulnérables.
- Génère des rapports des rapports et des statistiques descriptives sur la population, sa structure démographique, et son profil socio-économique, ainsi que sur la couverture des programmes de protection sociale, informant les décideurs sur la nécessité de réformes politiques sectorielles.
- Assure la sécurité et la confidentialité des informations conformément norme en matière de protection des données.
- Accessibilité conviviale : s'assurer que le RSU est accessible pour les utilisateurs ce qui favorise une utilisation plus large et efficace par les parties prenantes.

En tant qu'outil de coordination, le RSU :

- Facilite l'identification rapide des bénéficiaires des programmes qui doivent être mise à l'échelle ou qui recherchent des synergies avec des interventions complémentaires pour améliorer leur impact.
- Renforce la réactivité aux chocs du système de protection sociale en permettant une disponibilité rapide des données sur les bénéficiaires potentiels éligibles dans les zones touchées ou sur le point d'être touchées.
- Enregistre et met à disposition les informations sur les ménages et individus bénéficiaires de différents programmes, ce qui facilite la mise à jour des informations.
- Communique avec le Registre des Bénéficiaires du MPPSPF pour fournir un répertoire des programmes, des acteurs intervenants, des prestations et des services du secteur de la protection sociale.
- Aide à déterminer la couverture, à éviter les duplications et chevauchements, et à rationaliser les interventions délivrées par plusieurs programmes sociaux.

## 2.5. LES PRINCIPES DU RSU

**Collecte de Données Responsable** : les données collectées pour le registre sont traitées conformément aux normes les plus strictes en matière de protection des données. Les renseignements personnels sont protégés et sécurisés ;

**Inclusion et Équité** : le registre est conçu pour inclure une large gamme d'informations socio-économiques et démographique, permettant une compréhension holistique des besoins de différents groupes sociaux. Cela doit aider à élaborer des politiques sociales pour répondre aux besoins spécifiques des citoyens ;

**Mécanisme d'orientation, de conseil et d'information et de plaintes et de plaintes** : ce mécanisme permet de mettre en exergue le respect de la personne et de ses droits ;

**Prise de décisions éclairées** : les responsables politiques, les chercheurs et les décideurs ont accès à des données fiables et actuelles, leur permettant de prendre des décisions éclairées et basées sur des preuves solides ;

**Transparence** : en mettant à disposition des informations fiables, le registre favorise la transparence et renforce la confiance entre les différentes parties prenantes (gouvernement, partenaires techniques et financiers, société civile, et individus).

**Consentement** des ménages lors de l'enregistrement.

## 2.6. LE PUBLIC DU RSU

En tant qu'agence gouvernementale chargée de coordonner les programmes de protection sociale et de suivre les objectifs de la politique et de la stratégie de protection sociale, le **MPPSPF** est le principal responsable et utilisateur du RSU.

**Les agences gouvernementales** responsables du secteur de la protection sociale et de gestion des risques de catastrophe peuvent utiliser le RSU aux fins suivantes :

- Pour surveiller et informer leurs politiques, identifier de nouveaux programmes, besoins, et domaines de réformes.
- Coordonner les programmes de protection sociale et les réponses aux catastrophes avec d'autres acteurs gouvernementaux, les agences des Nations Unies, les partenaires de développement et les ONG.

Les **agences de mise en œuvre**, les partenaires de développement et les ONG sont également des utilisateurs potentiels. Le RSU peut les aider à comprendre la situation de pauvreté et de vulnérabilité, à concevoir leurs politiques et interventions, à coordonner et harmoniser les plans de réponse, à mettre à l'échelle les réponses en cas de crises, à optimiser les ressources et le suivi. En alimentant le RSU en informations sur leurs programmes (par le biais de protocoles convenus), ils bénéficient d'un suivi global du secteur.

**Le BNGRC et les agences humanitaires** impliquées dans la réponse aux chocs peuvent utiliser le RSU pour identifier les groupes vulnérables dans les zones touchées et pour coordonner et harmoniser la réponse via la protection sociale réactive aux chocs.

**Les citoyens** auront la possibilité d'être connectés aux services du gouvernement et des partenaires de développement. Les citoyens pourront accéder au RSU via les guichets sociaux pour s'enregistrer (dès que cette fonction sera disponible), demander des informations sur le programme pour lesquels ils peuvent d'être éligible et mettre à jour leurs données personnelles.

## 2.7. LES FONCTIONS DU RSU

Les fonctions du RSU sont, entre autres :

- **La collecte des données et l'enregistrement porte-à-porte ou à la demande de tous les ménages et individus dans les zones intéressées.** Cette fonction représente le point d'entrée formel dans le RSU. Il s'agit de collecter et d'enregistrer des informations et des documents d'identification sur les individus et les ménages afin de déterminer leur admissibilité aux programmes sociaux. Ses éléments clés comprennent : (a) la collecte et la saisie des données ; (b) le questionnaire et les pièces justificatives ; et (c) le processus d'entretien et les visites à domicile.

- **L'évaluation des besoins et des conditions.** Il s'agit d'une fonction essentielle du back-office des registres sociaux car elle permet de déterminer l'éligibilité des individus et des ménages aux programmes sociaux.
- **La mise à jour des informations** et la réévaluation des besoins et des conditions constituent une autre fonction clé du RSU, importante pour les programmes sociaux qui cible des conditions spécifiques et temporaires (grossesse, naissance, migrations, décès).
- **Le partage d'informations** avec les partenaires via des protocoles qui doivent garantir la protection des données personnelles.
- **L'analyse et orientation.** Produire des statistiques et réaliser des analyses pour guider les décideurs. Le RSU doit communiquer via son portail public ou d'autres canaux de communication, diverses statistiques sous forme graphique ou quantifiée. À ce titre, il pourrait servir d'outil d'orientation permettant aux décideurs, aux niveaux national et local, de faire du plaidoyer sur les besoins des programmes sociaux.

### 3. CADRE INSTITUTIONNEL

#### 3.1. LES STRUCTURES DU RSU

Le MPPSPF est la structure d'ancrage du RSU. Le ministère a la tutelle du secteur de la protection sociale à Madagascar et, à ce titre, de responsable de la coordination, de la supervision, de suivi et évaluation, de la mise en œuvre et de la coordination de la politique et des programmes de protection sociale du gouvernement. A ce titre, le MPPSPF est également la structure gouvernementale responsable de la conception et de la mise en œuvre du RSU. Dans ce rôle, il agit en collaboration avec le MID et le MNDPT, qui sont les ministères responsables de l'état civil, de la délivrance du NUI et de la digitalisation de l'administration nationale.

##### 3.1.1. Le structures de gouvernance de la phase pilote

Pour la phase initiale de conception et de pilotage du RSU, deux structures de gouvernance ad hoc ont été mises en place :

- **Le comité stratégique restreint** est la principale instance de pilotage composée des SG, DG et hauts responsables des partenaires techniques et financiers du secteur de la protection sociale. Le comité stratégique est composé par les décideurs au niveau central du MPPSPF, MID, MNDPT, CNECI, INSTAT, UGD, FID, BNGRC, et des représentants des partenaires techniques et financiers, Banque Mondiale, PAM et UNICEF.
- **Le comité technique restreint (CTR)** est un organe exécutif et technique chargé de la conception et de la mise en œuvre du RSU aux niveaux national et régional. Le CTR est divisé en quatre sous-comités thématiques :
  - i. Coordination, développement et mobilisation
  - ii. Juridique et administrative
  - iii. Statistique social et économique
  - iv. Informatique et génie logicielle.

Dans la phase pilote, le comité technique restreint est responsable des activités suivantes :

- Supervise le processus de mise à jour du PMT.
- Garantit la standardisation et la validation du questionnaire unique
- Assure la disponibilité des opérateurs pour la collecte de données (agences d'exécution, consultants individuels).
- Assure la disponibilité des équipements, applications et logiciels de traitement appropriés
- Valide la méthodologie de collecte et d'enregistrement des données et assure la conformité tout au long du processus (supervision totale de la collecte).
- Supervise le processus de traitement et de l'analyse des données
- Coordonne le MOCIP.
- Supervise et coordonne le travail des sous-comités sur la définition des procédures standard, de l'élaboration du manuel des opérations et la stratégie de mise à l'échelle du RSU.

Ces deux structures ad hoc sont temporaires et ont pour objectif spécifique de concevoir et de déployer le RSU en phase pilote. En phase d'opérationnalisation, elles seront remplacées par des structures de gouvernance, dont la mise en place et les modalités seront définies par un acte du gouvernement.

### 3.1.2. Les structures de gouvernance de la phase d'opérationnalisation

Au niveau central, les structures permanentes envisagées pour l'opérationnalisation du RSU sont les suivantes :

**Le comité de pilotage du RSU** coordonne et formule les orientations stratégiques pour la mise en œuvre du RSU. Il sera présidé par le SG du MPPSPF et co-présidé par les SG du MID et du MNDPT. Il sera composé de hauts représentants (SG) des ministères et des agences qui soit mène des politiques et programmes liés à la protection sociale (éducation, santé, agriculture, BNRGC etc.), soit possèdent une expertise dans le secteur. Le comité de pilotage supervise également les progrès, les résultats et les défis de la mise en œuvre du RSU.

**Le comité technique (CT) du RSU** assure l'encadrement et supervise la cohérence des activités du RSU avec la politique de protection sociale. Il collabore avec l'unité de gestion du RSU pour prendre en compte les recommandations du comité de pilotage. Le comité technique du RSU peut être consulté par l'unité de gestion du RSU pour fournir des conseils techniques sur des questions spécifiques. La composition du comité technique RSU peut changer au fil du temps. Le comité technique est présidé par le DGPS et composé par des experts techniques des parties prenantes (MPPSPF, MID, MNDPT, CNECI, INSTAT, UGD, FID, et BNGRC). La composition du CT sera définie par le décret portant sur la structure et l'organisation du RSU. Des spécialistes techniques d'autre ministères, institutions et partenaires de développement peuvent être nommés/associés au comité technique du RSU sur des questions spécifiques, le cas échéant. Le comité technique formule des recommandations sur des questions clés et rend compte périodiquement des progrès réalisés au comité de pilotage du RSU.

**L'unité de gestion du RSU** sera ancrée au sein de la Direction Générale de la Protection Sociale du MPPSPF. Elle sera responsable de la mise en œuvre technique du RSU. Au minimum, elle sera composée d'un coordonnateur, d'un point focal du MOCIP, des administrateurs de la base de données et des développeurs d'applications, d'un responsable de la communication, d'un responsable de la cartographie, d'un administrateur système et réseaux. L'unité de gestion RSU aura les responsabilités suivantes :

- Coordonner la mise en œuvre et le développement de RSU
- Coordonner l'harmonisation des cadres juridiques liés au RSU
- Assurer la mobilisation et la collaboration des partenaires
- Diriger et animer les parties prenantes vers l'atteinte des objectifs et des résultats attendus
- Coordonner l'organisation stratégique et technique des opérations
- Coordonner le mécanisme d'orientation, de conseil et d'information et de plaintes
- Gérer le système d'information et gestion du RSU
- Suivi de la mise en œuvre des protocoles de partenariat déjà signés pour le partage de données et le respect des procédures de protection des données à caractère personnel.
- Assurer un rapportage périodique à tous les acteurs et les niveaux hiérarchiques (SG MPPSPF, CP-RSU, CNPS).
- Assurer le bon fonctionnement et la disponibilité du logiciel RSU à travers une approche technique et pratique.
- Analyser les besoins, élaborer, et mettre à jour la cartographie utilisée pour le RSU.

- Assurer la promotion de l'utilisation du RSU en élaborant des supports de communication adaptés aux besoins du public cible.

Au niveau décentralisé, **les guichets sociaux** sont des structures permanentes envisagées pour l'opérationnalisation du RSU. Les « guichets sociaux » fonctionnent comme des structures décentralisées du MPPSPF au niveau des districts, servant de points d'entrée pour les citoyens en fournissant des services de proximité au quotidien tels que :

- Supervision des activités de collecte de données
- Mise à jour régulière des données sur les individus et les ménages enregistrés, notamment sur les variables pouvant déterminer l'éligibilité aux programmes de protection sociale (par exemple grossesse, enregistrement des nouveau-nés, notification des problèmes de santé, handicap, décès, etc.).
- Référence des ménages éligibles aux programmes, utilisant le registre, y compris dans le secteur de la protection sociale et d'autres secteurs. Le guichet social sert de point de référence des informations sur les programmes disponibles, évalue les besoins et l'éligibilité des intéressés à une prestation ou à un service donné. Il permet ainsi d'orienter directement les bénéficiaires vers les prestataires de services.
- Réception et traitement des plaintes, leur transmission au SIG du RSU.
- Suivi des vulnérabilités des ménages et des enfants identifiées lors de enregistrements, des mises à jour et des signalements de protection et leur référencement aux institutions spécialisées.

Les guichets sociaux sont établis progressivement lors que la couverture du RSU est étendue à de nouveaux districts. Au minimum, un guichet social doit compter sur une responsable du guichet social (RGS) au niveau du district et un intervenant social (IS) pour chaque commune. En fonction de la couverture des programmes et services existants dans les communes, le nombre pourra être augmenté pour atteindre un quota idéal d'au moins 1IS pour 2.000 ménages. Les guichets sociaux s'appuieront aux structures locales, e.g. les comités de mobilisation sociale pour exercer leurs fonctions au niveau de chaque Fokontany.

Les **responsables des GS**, sous la direction régionale du ministère de la population (DRPPSPF), sont le point focal pour la base des données au niveau du district, et assure le flux d'information entre le niveau local et le niveau national du RSU. Le RGS gère les intervenants sociaux, et supervise la collecte de données fait par les intervenants sociaux.

Les **intervenants sociaux** facilitent au niveau des communes et des fokontany :

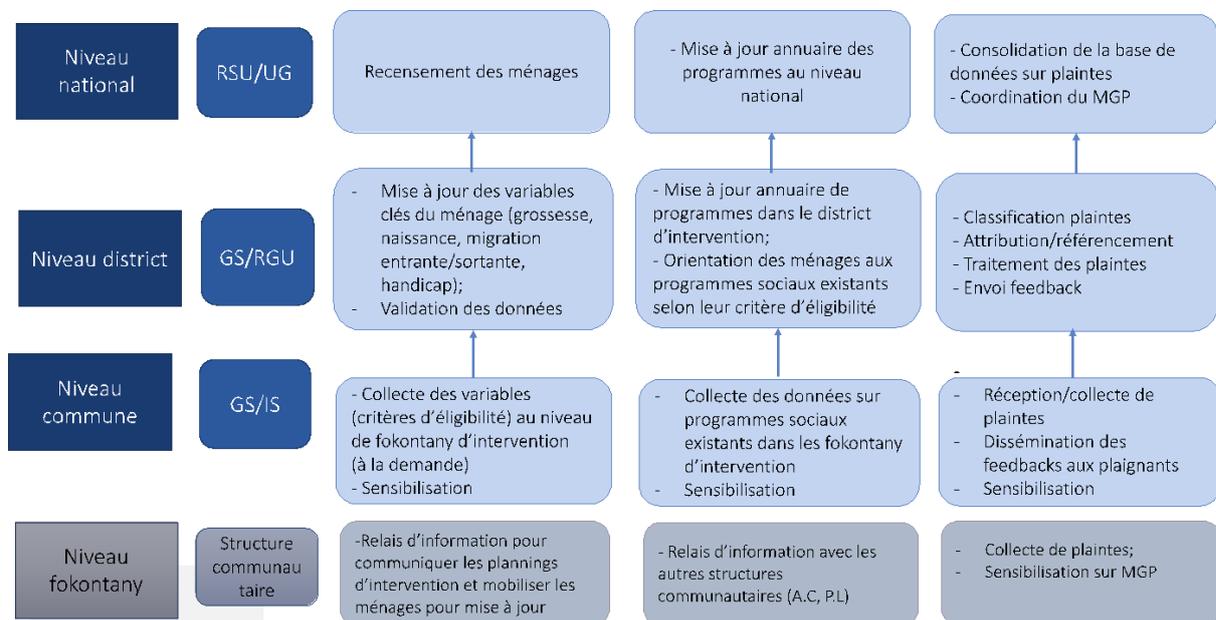
- La mise à jour des informations :
  - Ils mettent à jour régulièrement les variables clés qui déterminent l'éligibilité aux programmes sociaux (naissances, grossesses, handicap). Cette tâche des mises jour manuel sera allégée quand le RSU sera inter opérable avec d'autres système d'information (registre civil, SIG de la santé).
  - Ils sensibilisent la population sur l'importance de mettre à jour les informations clés du ménage afin de l'éligibilité aux programmes sociaux existants.
  - Ils mettent à jour les informations sur les listes des bénéficiaires retenues par les programmes sociaux.

En plus des fonctionnaires directement liées au RSU, les IS ont les rôles suivants :

- Le suivi des droits des enfants et de leurs vulnérabilités :

- Ils sensibilisent les parents vers la consultation prénatal et l'envoi des enfants à l'école ;
  - Ils sensibilisent les parents vers les thématiques de suivi des droits des enfants lors de leur tournée dans les Fokontany (ex : acte de naissance, scolarisation);
  - Ils consolident le signalement des cas de violence, exploitation et abus (protection de l'enfance et genre)
  - Ils soutiennent l'issu des actes de naissance, en facilitant le jugement supplétif et la confection des actes de naissance massive.
  - Ils effectuent des visites à domicile pour le suivi de cas (la gestion de plaintes et le déclenchement des indicateurs de risque) ;
  - Ils suivent les indicateurs de vulnérabilité des enfants issue de l'enregistrement initial et des mises a jours périodiques et effectuent du suivi des cas des ménages et enfants identifiées comme à risque (ex : grossesses de filles mineurs, nouveaux nées n'ayant pas encore obtenu leur acte ; vulnérabilités spécifiques liées au handicap) ;
  - Ils réfèrent les victimes de violence aux intervenants sociaux.
- La responsabilité envers la population
    - Ils sensibilisent la population sur la gouvernance citoyenne (lutte contre le VBG, PSEA, fraude, corruption...)
    - Ils reçoivent des feedbacks et des plaintes.

Figure 1. Rôle des guichets sociaux vis-à-vis le RSU



### 3.1.3. Les ressources matérielles du RSU

Une salle de serveur et quelques locaux de bureau sont mis à disposition par le MPPSPF pour l'hébergement et la gestion du RSU.

Deux catégories d'équipements informatiques sont dédiées aux activités relatives au RSU :

- Les serveurs : 2 serveurs avec leurs accessoires assurent l'hébergement du RSU. Une connexion internet à haut débit assure l'accès pour les utilisateurs.

- Les postes de travail pour l'équipe responsable : Des postes de travail avec des accessoires (ordinateurs portables, imprimantes, scanners, etc.) sont à la disposition des responsables pour assurer leurs tâches respectives.

### **3.1.4. Les ressources financières du RSU**

Le MPPSPF prend en charge tout le cycle de mise en place et opérationnalisation du RSU, cette action est soutenue avec la contribution des principaux partenaires techniques et financiers entre autres la Banque Mondiale, le PAM et l'UNICEF.

## **3.2. LES ACTEURS**

### **3.2.1. Niveau Central**

#### *MPPSPF*

Le Secrétariat général (SG) du MPPSPF est responsable de la supervision de la mise en place et du développement du RSU. Il préside et anime le comité restreint stratégique du RSU (en phase pilote) et préside le comité de pilotage du RSU (en phase d'opérationnalisation). Dans ces responsabilités, le SG est assisté par les SG du MNDPT et du MID et le coordonnateur de l'Unité de Gouvernance Digitale (UGD) du PRODIGY selon leurs responsabilités spécifiques.

La Direction générale de la Protection Sociale (DGPS) du MPPSPF préside le comité technique du RSU et héberge l'unité de gestion du RSU. Il a la responsabilité globale de coordonner le travail et la performance de l'unité de gestion du RSU et de rendre compte des progrès de la mise en œuvre du RSU au comité de pilotage.

#### *Secrétariat général MID*

Il pilote la réforme de l'État civil et de l'Identité Digitale des Citoyens et la création de bases de données statistiques relatives aux Grands Registres d'État, dont fait partie le RSU. Il coordonne, à travers le CNECI, la mise en œuvre de la stratégie de création et de développement du Registre de l'État Civil et de l'Identité, qui conduira à l'attribution du Numéro Unique d'Identification à tous les citoyens. Il fait partie du Comité de Pilotage Restreint et est membre stratégique du CNPS. Il a la tutelle institutionnelle du CNECI.

A travers le CNECI, le Secrétariat Général coordonne la mise en œuvre de la stratégie de création et de développement du registre de l'état civil et de l'identification, qui conduira à l'attribution d'un NUI à chaque citoyen. Tout au long de ce processus, qui comprend également la délivrance d'un e-fokontany à chaque foyer dans la phase d'opérationnalisation, la SG MID est chargée de :

- Accompagner les collectivités territoriales dans la mise en place du registre d'état civil et d'identification (RECI)
- Mobiliser les membres du GTPS régional pour assurer la communication et le leadership dans la mise en place du RECI.
- La mobilisation des GTPS régional : sous la coordination du MPPSPF à travers le DRPPSPF en collaboration avec le MID à travers la préfecture.
- Assurer l'attribution des QR codes e-fokontany
- Améliorer le processus d'enregistrement des RSU en garantissant le caractère unique de l'identité de chaque membre du ménage.

## *Secrétariat général du MNDPT*

Le SG du MNDPT est chargé de :

- Veiller au respect du cadre d'orientation stratégique de la stratégie nationale de transformation digitale.
- Accompagner le MID dans la réforme de l'état civil et de l'identité digitale des citoyens et la création de bases de données statistiques relatives aux « Grands Registres d'État », dont fait partie le RSU.
- Siéger au Comité de Pilotage Restreint
- Coordonner et soutenir toutes les initiatives de transformation digitale au niveau de l'administration
- Prendre en charge la mise en place d'un système d'identification des ménages et a la responsabilité intérimaire de l'attribution du carnet e-fokontany.

## *L'Unité de Gouvernance Digital du PRODIGY*

L'UGD est l'unité de mise en œuvre de PRODIGY et est chargée de mettre en œuvre la stratégie nationale de transformation digitale du GOV-MG. C'est l'autorité fiduciaire pour la gouvernance et l'interopérabilité de l'information. Il est chargé de définir les normes et standards en matière de transformation digitale et de gouvernance des données. Dans ce rôle, l'UGD accompagne le GOV-MG dans la définition et le développement de l'architecture du système d'information RSU et de ses contenus, selon les standards internationaux.

## *Institut National de Statistique (INSTAT)*

L'INSTAT est l'agence nationale responsable du recensement national. Il s'occupe de la coordination et de l'exécution des études économiques, sociales, techniques et démographiques, afin d'éclairer les méthodes statistiques du recensement et du sondage. Par ailleurs, il effectue les recherches économiques sur le pays. Il a un protocole de partenariat spécifique avec le MPPSPF pour la fourniture de services liés à la collecte de données. L'INSTAT est formellement engagé dans les processus de collecte de données en soutenant les activités suivantes :

- La mise à jour de la formule PMT en utilisant les données de l'Enquête Permanente auprès des Ménages (EPM) la plus récente.
- La préparation et la finalisation du questionnaire RSU.
- Le développement de la méthodologie de collecte, de traitement et d'analyse ainsi que de validation des données.

En tant que membre du comité technique restreint, il participe et apporte sa contribution à l'élaboration de la stratégie de mise à l'échelle du RSU.

## *Partenaires de développement*

Pendant la phase pilote, la Banque mondiale, l'UNICEF, le PAM et le PNUD participent activement à la conception et à la mise en œuvre du RSU. Lors de la phase d'opérationnalisation d'autres partenaires de développement pourraient contribuer activement, en fournissant un soutien technique, logistique et financier, notamment pour :

- L'opérationnalisation de la collecte des données et la mise en place des guichets sociaux dans les zones couvertes par le RSU
- La supervision de la collecte, du traitement et de l'analyse des données.
- L'alimentation de l'annuaire des interventions, en partenariat avec les autres PTF
- La conception et le développement du SIG, des applications, et achat de matériel informatique supplémentaire.
- La communication dans le cadre de la mise en place et du développement du RSU
- Le renforcement des capacités humaines du MPPSPF.

*Agences de mise en œuvre des programmes de protection sociale (par exemple FID, agences de nations unies, ONG)*

Ils jouent le rôle d'unités opérationnelles dans la phase d'enregistrement avec la responsabilité de :

- Soutenir la communication et la mobilisation des acteurs locaux.
- Mettre à disposition et former les équipes de collecte de données
- Soutenir la supervision de la collecte des données et le transfert des données.
- Contribuer à la réception et à la résolution des plaintes.

### **3.2.2. Niveau local**

*DRPPSPF (Direction Régional de la Population, Protection Sociale, et la Promotion de la Femme)*

La DRPPSPF en partenariat avec les GTPS (groupe technique de la protection sociale) régionaux :

- Le DRPPSPF assure la coordination de la mobilisation des GTPS en collaboration avec les différents parties prenantes (OSC, Institution étatique, et ONG)
- Ils ont le rôle de supervision des activités des GS
- Prend en charge la coordination, le suivi et l'évaluation des opérations RSU au niveau régional
- Soutien la collecte de données et les guichets sociaux dans la mise à jour des données du RSU.
- Assume les responsabilités du MPPSPF en matière de mobilisation régionale.
- Fonctionne comme canal de réception, gestion et référencement des plaintes au niveau régional

*Groupes techniques régionaux de protection sociale (GTPS)*

Les GTPS sont des comités composés des directions régionales des secteurs clés de la protection sociale, tels que la population, la santé, l'éducation, la décentralisation, etc. Ils collaborent avec la DRPPSPF pour :

- Mobiliser les acteurs régionaux, les chefs des districts, les maires, les chefs des fokontany, les notables, et les ménages vulnérables pour l'enregistrement ;
- Sensibiliser les ménages et individus des communes et fokontany à s'inscrire au RSU et RECI

- Assister les communes pour l'identification et l'enregistrement des personnes et ménages les plus démunis

### **Chefs de district**

Ils accompagnent la Préfecture dans la conduite de leur mission dans les districts et assurent la sécurité des opérateurs lors des activités du RSU.

### **Structures communautaires locales**

Les groupes communautaires locaux (Comités de Protection Sociale CPS ou Comités de Mobilisation Sociale CMS) et les individus (agents communautaires de santé et de nutrition et « femmes relais ») facilitent la sensibilisation et la communication avec les communautés. Ils participent à la campagne de sensibilisation et à la collecte de données. Ils aident les guichets sociaux à exercer ses fonctions au niveau communautaire, notamment la sensibilisation, la mise à jour des données personnelles, la orientation, conseil, information et doléance.

## 4. LA COLLECTE, L'ENREGISTREMENT, ET LA MISE À JOUR DES DONNÉES

### 4.1. LA PLANIFICATION

#### 4.1.1. Le type de données

Le comité technique restreint, en consultation avec les principales parties prenantes et les partenaires de développement, a élaboré le questionnaire RSU. Le questionnaire a été conçu pour fournir à tous les acteurs de la protection sociale les informations essentielles sur les ménages et les individus dont ils auraient besoin pour :

- Prendre des décisions sur leur éligibilité aux programmes sociaux.
- Définir les priorités géographiques, en évitant les duplications.
- Créer des complémentarités entre programmes.
- Pour identifier leur éligibilité aux programmes sociaux

Par conséquent, le questionnaire comprend à la fois des questions sur les variables du Proxy Means Test (PMT), pour estimer le statut de pauvreté des ménages, en cohérence avec l'EPM 2021, qui est la source de corrélation de la pauvreté, et des questions qui pourraient être utiles pour identifier l'éligibilité des individus aux programmes sociaux.

La définition de ménage est restée cohérente avec l'EPM 2021.

Le questionnaire est structuré autour de trois (3) parties principales comme suit :

- La première partie concerne le panneau d'identification. Il vise à identifier le ménage et à obtenir le consentement du chef de ménage ou d'un membre adulte à l'entretien. Il comprend l'attribution du numéro d'enregistrement RSU et l'identification du ménage par le numéro e-fokontany. Les données biométriques sous forme de photos sont prises uniquement pour le chef de famille à des fins de permettre une déduplication au niveau du SIG. Les données biométriques complètes seront collectées une fois que le NUI sera fonctionnel, car les données biométriques pour le NUI doivent être collectées par la CNECI.
- La deuxième partie comprend des questions liées aux ménages, notamment la structure des ménages, les conditions de logement, les matériels de construction de la maison, à l'accès aux services, à la possession d'actifs et aux sources de revenus.
- La troisième partie traite des données biographiques des membres des ménages. Elle comprend l'identification de chaque membre du ménage et la collecte de leurs pièces d'identité. Il collecte des informations biographiques clés sur chaque membre, notamment sur son statut, sa santé, son éducation et son emploi. Le type d'informations destinées aux membres du ménage varie en fonction de leur âge.

**La collecte des documents d'identification.** La phase de communication doit insister sur la disponibilité des documents d'identification avant l'enquête. La phase pilote a montré que la plupart des ménages ne disposaient pas des documents (certificat de l'acte de naissance, le carnet de grossesse, le carnet Fokontany, etc.) disponibles au moment de l'entretien. Il est donc important de mener une communication forte à tous les niveaux et la mobilisation du CMS avant la sensibilisation. Il est également recommandé d'envoyer une équipe à l'avance pour informer les ménages sur le calendrier détaillé ou, au minimum, .

#### 4.1.2. La méthode PMT pour classifier les ménages

Afin de classifier les ménages pauvres et extrêmement pauvres, le RSU utilise un modèle de 'Proxy Means Test' (PMT). Le PMT repose principalement sur la prévision du bien-être (pauvreté) des ménages en utilisant des variables observables. À l'aide d'une analyse de régression, la méthodologie PMT vise à identifier les proxys les plus corrélés à la pauvreté qui peuvent être évalués facilement et avec précision lors des visites aux ménages au cours du recensement. L'Enquête Permanente auprès des Ménages (EPM 2021) a été utilisée pour relier diverses caractéristiques des ménages à leur statut de pauvreté à l'aide d'un modèle de régression. Des modèles PMT, avec différentes variables, pour le niveau national, rural, urbain, et pour Antananarivo ont été développés. Les modèles seront testés dans la phase pilote pour déterminer le modèle PMT le plus efficace à maintenir dans les différents milieux.

Le modèle PMT (variables et pondérations) sera mis à jour tous les cinq ans, lorsque les données d'un nouvel EPM seront disponibles

#### 4.1.3. Méthodes d'enregistrement

Deux méthodes de collecte sont envisagées pour l'enregistrement dans le cadre de la mise en place du RSU :

- Enregistrement par recensement visite à domicile (VAD) : Enregistrement exhaustif des ménages préinscrits dans l'unité d'enregistrement (la commune) à travers des visites à domiciles pour collecter les informations sur les ménages.
- Enregistrement à la demande : L'enregistrement des ménages auprès les points d'enregistrement de proximité .

Les deux méthodes d'enregistrement initial sont suivies par une phase d'enregistrement en continu.

Le tableau ci-dessous présente les avantages et les désavantages des deux méthodes d'enregistrement initiales.

Table 1. Avantage et désavantages des méthodes d'enregistrement initial..

Type de méthode	Avantages	Inconvénients
Recensement (visite à domicile)	<ul style="list-style-type: none"><li>- Permet une couverture complète si la planification est bien mise en œuvre.</li><li>- L'exclusion dans le registre est minime.</li><li>- Les données collectées sont de bonne qualité car la collecte se fait à domicile et sous la supervision des techniciens spécialistes dans la conduite d'une enquête ou de recensement.</li><li>- Le score PMT est plus fiable.</li><li>- L'enregistrement de tous les ménages est appuyé par une observation directe rendant les informations plus fiables.</li><li>- Plus adapté dans les zones avec une grande couverture de services sociaux, si aucun registre de couverture national</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Opération plus coûteuse due à la mobilisation d'un plus grand nombre de personnels d'enquête (agent enquêteur, chefs d'équipe et superviseur) et d'une plus grande capacité logistique.</li><li>- Formation nécessitant une organisation de collecte plus complexe,</li></ul>

	fiable est en place, et à faible densité démographique.	
Enregistrement à la demande	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Opération moins coûteuse par rapport au recensement.</li> <li>- Plus facile à organiser et faisable avec une capacité logistique moindre.</li> <li>- Le point d'enregistrement est disponible pour une durée assez longue, permettant aux ménages de s'enregistrer au moment qui les convient.</li> <li>- Possibilité d'utiliser les guichets sociaux pour assurer un enregistrement continue dans le temps.</li> <li>- Plus adapté pour une zone où la couverture de services sociaux, notamment de protection sociale, n'est pas élevée, à densité démographique est élevée, avec d'utiliser une plateforme en mode online.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Probabilité élevée de faible couverture sans une bonne capacité de communication et de mobilisation.</li> <li>- Risque d'exclusion élevé, notamment pour les personnes à mobilités réduites.</li> <li>- La fiabilité des données est moins élevée car le contrôle qualité applicable (à moindre coût) n'est pas suffisant pour assurer une bonne performance.</li> <li>- Le score PMT est peu fiable et nécessite la mise en œuvre des mécanismes de vérification supplémentaires avant exploitation.</li> </ul>

En plus de l'analyse comparative de ces deux méthodes, le contexte du terrain peut aider aussi les décideurs pour le choix de la méthode, par exemple la dispersion ou la concentration des ménages peut être un facteur déterminant.

Si le site est plus vaste, surtout en milieu rural, les localités sont plus distantes les unes des autres, les ménages sont plus dispersés. Dans ce cas, il est préférable d'adopter le recensement à domicile pour avoir un taux de couverture plus élevé. Si les ménages se trouvent à plusieurs kilomètres du point d'enregistrement, le rejoindre coûte autant de temps que d'énergies. De plus, pour ce cas, l'enregistrement en masse à la demande, pour avoir de meilleurs résultats nécessitera une forte campagne de sensibilisation locale, le déploiement de plusieurs points d'enregistrement. Les deux méthodes (recensement à domicile et enregistrement en masse à la demande) sont suivies par une phase d'enregistrement continue à travers les guichets sociaux, afin de réduire l'exclusion.

Dans les sites qui seront couverts par des programmes à large couverture (ex : supérieur 50%) comme les programmes catégoriels, ou les programmes de réponse aux urgences humanitaires, l'enregistrement VAD est plus approprié

La question du coût mis à part, la décision peut ainsi s'appuyer sur :

- Le nombre de zones de dénombrement disponibles pour l'unité d'enregistrement.
- Les informations sur la couverture (présent/future) des guichets sociaux.
- La disponibilité ou non de registre de tous les ménages de l'unité d'enregistrement.

#### **4.1.4. Déclenchement de l'enregistrement**

Le processus d'enregistrement peut être déclenchée à l'instar des initiatives suivantes :

1. par décision du Gouvernement ou par le biais du Ministère en charge de la protection sociale dans le cadre de mise en œuvre ou de la mise à l'échelle du RSU ;
2. par l'implémentation, dans le cadre de mise à l'échelle ou mise en place, de programmes de protection sociale sous la coordination du Ministère en charge de la protection sociale ;
3. par décision prise dans le cadre de coordination avec d'autres secteurs ou partenaires dont les résultats attendus de la collaboration contribuent significativement à la promotion de la protection sociale.

L'enregistrement initial du RSU requiert alors les conditions minimums suivantes :

- sera réalisé, au minimum, sur une unité d'enregistrement (une commune).
- Un minimum de capacité de coordination et supervision du Ministère chargé de la protection sociale dans cette unité doit être disponible, notamment un guichet social doit être mis en place avec un responsable GS niveau districts et un intervenant social par commune.
- S'il s'agit d'une initiative externe, au minimum, une validation de l'initiative par le Ministère chargé de la protection sociale doit être notifiée.
- Le minimum de mécanisme de gestion des plaintes doit être opérationnel.
- La capacité de mise en place et fonctionnement d'un GS dans la/les communes qui feront objet d'un enregistrement

#### **4.1.5. Mise en place des structures d'appui**

L'enregistrement initial implique plusieurs acteurs dont l'organisation doit être placée sous la coordination du Ministère en charge de la protection sociale.

Au niveau central, l'unité de gestion du RSU assurera la gestion de la préparation technique, l'appui aux partenaires, la supervision de la mise en œuvre de la collecte, du contrôle qualité et de la transmission des données vers le système d'information du RSU.

Afin de garantir et de coordonner la participation des acteurs, des dispositifs devront être mis en place au niveau local. Au minimum, avant de commencer le processus d'enregistrement dans une nouvelle zone, le RSU doit mettre en place un guichet social au niveau du district, des antennes au niveau commune (est fortement recommandé d'avoir un intervenant social pour chaque commune) et des comités de mobilisations sociales au niveau de chaque Fokontany. La mise en place des guichets sociaux peut être facilitée par les partenaires de développement, mais elle reste sous la responsabilité au Ministère en charge de la protection sociale.

La collecte de données peut être confiée à des agences d'exécution à condition qu'un contrat soit signé entre les agences d'exécution et l'unité de gestion du RSU ou l'agence de mise en œuvre responsable de l'enregistrement, dans lequel l'agence d'exécution s'engage à suivre les procédures établies dans le manuel pour la collecte et l'exploitation des données, et à assurer la protection des données à caractère personnel (**les TdR sont présentés en annexe 1**). Dans ce cas, il revient à l'agence d'exécution d'assurer la mise en place des comités de mobilisation sociale au niveau des Fokontany ; dans d'autres cas, cette tâche revient à l'institution ou agence en charge de la collecte des informations ou suivant un arrangement spécifique défini en concertation avec le Ministère en charge de la protection sociale.

Dans le cadre de la promotion de la gouvernance citoyenne, le Ministère en charge de la protection sociale s'assurera de l'opérationnalité du mécanisme de gestion des feedbacks et des plaintes avant le début de l'enregistrement. Pour les détails sur les structures et les procédures liées au mécanisme de gestion des feedbacks et des plaintes du RSU voir **le chapitre 6**.

Une fois la décision de mener l'enregistrement est prise et les structures sont en place, l'étape suivante consiste à mener une campagne d'information du publique pour informer et sensibiliser les populations et les acteurs impliqués dans la mise en place du RSU.

## 4.2. CAMPAGNE D'INFORMATION PUBLIQUE

### 4.2.1. Objectifs et messages clés

La campagne d'information publique est une des activités clés pour le succès de l'enregistrement. La campagne vise à **faire connaître** le RSU et **inciter à l'enregistrement dans les zones intéressées par le recensement**.

Les objectifs généraux de la campagne sont les suivants :

- **Informer et sensibiliser** les autorités étatiques, les structures de coordination décentralisées, les autorités traditionnelles et religieuses sur l'importance du RSU afin de faciliter la mobilisation des populations dans la mise en œuvre du RSU.
- **Informer** la population Malagasy sur la nécessité de la mise en place du RSU à Madagascar et les bénéfices à en tirer.
- **Informer** la population Malagasy sur le processus d'enregistrement et les différentes vagues de recensements qui seront mise en place dans la phase d'expansion du RSU
- **Sensibiliser** la population et tous les acteurs à faire le suivi et à présenter des feedbacks et des plaintes en cas de nécessité. Sensibiliser les autorités à s'intéresser davantage aux apports du RSU).

Les messages doivent expliquer clairement les objectifs et le processus du RSU, y compris le processus d'enregistrement (consentement, visite à domicile ou à la demande, et l'entretien), le type d'informations et de documents nécessaires, la manière dont les données seront stockées et partagées avec les acteurs de la protection sociale, les processus pour présenter des plaintes.

En outre, les messages de la campagne de communication doivent clairement souligner que l'inscription au RSU ne constitue pas une garantie d'éligibilité ou d'inscription à un programme de protection sociale (des exemples de messages clés sont fournis en **annexe 7**).

### 4.2.2. Rôles

Le ministère chargé de la protection sociale s'appuiera au département de la communication pour le développement de la stratégie de communication et coordonner sa mise en œuvre. L'unité de gestion du RSU sera impliqué dans la mise en œuvre de la stratégie en collaboration avec les différentes parties prenantes, notamment les directions du MID, MDPTS et INSTAT, les partenaires de mise en œuvre, et les partenaires de développement, les DPPSPF, DRPPSPF et les guichets sociaux, le CMS, et les acteurs communautaires. La direction de communication du MPPSPF mettra en place des mécanismes pour suivre de près et évaluer l'efficacité de la campagne de

communication publique en temps opportun afin d’apporter les changements et adaptations nécessaires en cours de route.

### 4.2.3. Moyens de communication

La campagne d’information utilisera des moyens de communication variés et adaptés pour chaque cible. La stratégie doit inclure des approches et des styles spécifiques en fonction du public de référence. Le tableau ci-dessous décrit des exemples de style de communication en fonction de la cible attendue.

Table 2. Groupes cibles et style de communication

Cible	Style
Autorités étatiques	Soutenu – formel
Les forces de l’ordre	Officiel et informationnel
Autorités traditionnelles	Informationnel et collaboratif
Autorités religieuses	
Organisation de la société civile	
Presse	Informationnel
Grand public	
Acteurs internes	Informationnel et collaboratif

Table 3. Moyens de communication

Stratégie	Moyens	Contenu	Responsable
Officiel	Notes administratives  Affichages, réunions et AG au niveau régions	Annonce de lancement du RSU  Directives de mise en œuvre	DG Ministères  Unité gestion RSU  Resp. Communication
Media	TV & Radio  (Interviews, discussions, spots, jingles)  Panneaux publicitaires ; messages clés, fiches techniques synthétiques	Présentation du RSU	Responsable communication
Hors media	Affiches  Flyers  SMSing	Annonce du lancement de l’enregistrement.  Information sur le RSU, les guichets sociaux et les mécanismes de gestion des	DR  RGS et IS

	<i>Banderoles</i> <i>Animations mobiles</i> <i>Goodies (Gilets, T-shirts)</i> <i>Autocollants</i> <i>Roll-up</i> <i>Conférence de presse</i> <i>Lobbying</i> <i>Chanson RSU / clip et messages clés</i>	<i>plaintes</i> <i>Invitation et encouragement à s'inscrire.</i>  <i>Reconnaissance des agents de la collecte des données et des IS</i>	<i>Comités locaux et agents de terrain</i>
Digitale	<i>Site Web création page RSU</i>  <i>Animation niveau réseaux sociaux (Facebook)</i>	<i>Diffusion des support vidéo, témoignages</i>	<i>Responsable communication RSU</i>

#### **4.2.4. Communication envers les partenaires de mise en œuvre**

Les institutions partenaires, les PTFs, les agences de mise en œuvre et les agences d'exécution et les structures d'appuis, sont particulièrement concernés par la mise en œuvre de l'enregistrement. Tous ces acteurs devront être suffisamment au courant des activités à entreprendre, notamment sur : leurs rôles et attributions, les objectifs visés, et le mécanisme d'enregistrement adopté.

#### **4.2.5. Communication au niveau local**

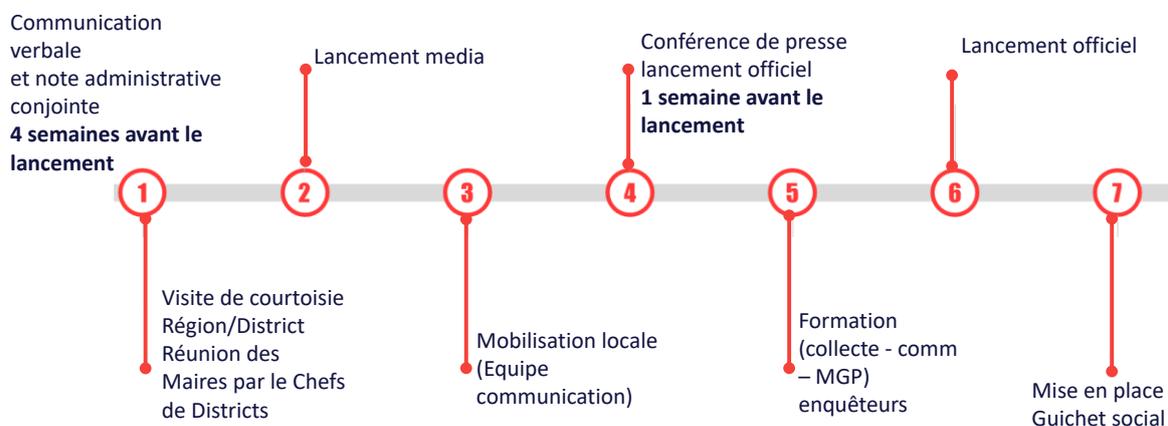
Au niveau local, à travers les guichets sociaux, le RSU doit mettre en œuvre des activités de sensibilisation communautaire pour informer les autorités et les acteurs locaux, et les communautés sur et le processus d'enregistrement. Un aspect clé de la sensibilisation au niveau local implique, la communication sur ce qu'est le RSU, les processus de d'enregistrement, mais également sur les processus réguliers de mise à jour des données personnelles et des mécanismes de gestion des plaintes au sein des guichets sociaux.

Les guichets maintiendront également une communication régulière avec les autres acteurs de mise en œuvre pour évaluer les besoins des programmes de protection sociale en termes de mise à jour des informations RSU. Ils sensibilisent les partenaires de mise en œuvre pour faire remonter les données mises à jour sur les bénéficiaires des programmes.

Dans le long terme, il est envisagé que le certificat d'acte de naissance (CAN) et la carte d'identité nationale (CIN) seraient nécessaire à l'inscription des individus au RSU. Pour réduire la proportion de la population qui ne dispose pas actuellement de ces documents essentiels, les guichets sociaux, en collaboration avec les mairies, le fokontany et les services de l'état civil, conduiront des campagnes de sensibilisation communautaires sur l'acquisition du certificat d'acte de naissance (CAN). Les guichets sociaux faciliteront le processus le jugement supplétif de délivrance massive des actes de naissance.

Éventuellement, les guichets sociaux effectueront une communication régulière sur les services de redevabilité envers les citoyens. Ils informeront les communautés en ce qui concerne le mécanisme de gestion des plaintes du RSU, et ils suivront les cas de protection de l'enfance et de VBG et leur référencement aux structures locales spécialisées

Figure 1. Exemple de chronogrammes préparé pour la phase pilote.



#### 4.3. LA PREPARATION A L'ENREGISTREMENT

##### 4.3.1. La responsabilité de la collecte

De manière générale, l'enregistrement initial est confié à une agence contractualisée pour la collecte des données, afin d'alléger les procédures. La contractualisation de cette agence peut être fait directement par l'institution qui gère le fonds à mobiliser, avec la condition préalable que l'agence qui gère les fonds signe un protocole de partenariat avec l'unité de gestion du RSU, dans lequel l'agence s'engage à suivre les procédures établies dans ce manuel et à assurer la protection des données à caractère personnel. Dans le cas où cette approche n'est pas adoptée, il faut que l'agence d'exécution ou les agents de collecte soient contractée directement par le RSU, et que disposent des moyens suffisants pour assurer les activités.

L'agence contractualisée doit être une association ou une ONG ayant les capacités et les expériences requises pour la réalisation des activités prévues dans l'enregistrement initial. Cette approche est plus adaptée du fait de la possibilité de déployer une capacité suffisante au niveau terrain pendant une période plus ou moins longue. Soit que l'enregistrement soit confié à une agence recrutée or exécuté par l'institution or agence qui gère les fonds (par le biais d'un protocole de partenariat), des dispositifs d'appui doivent être opérationnels du début du processus, notamment : le Guichet Social et le Comité de Mobilisation Sociale. Ces dispositifs d'appui permettent la mise en œuvre de manière efficace des activités au niveau local, notamment Fokontany. Les dispositifs devront bénéficier des renforcements de capacité technique adéquats.

##### 4.3.2. Le recrutement et la formation des agents

Sur la base des enseignements tirés de la phase pilote, le recrutement des agents de collecte de données doit être planifié à temps (au moins quatre mois avant le recensement). Le niveau de qualification demandé est le BAC, mais avec une expérience antérieure en matière de collecte de données est souhaitée. Avec son expansion progressive, la RSU devrait viser à constituer une liste

d'agents ayant une expérience dans la collecte de données RSU. En ce sens, les agents performants recevront un certificat qui leur donnent une priorité dans les prochaines enquêtes. En raison des conditions potentiellement difficiles et des distances dans les zones reculées, les agents doivent recevoir une information complète pour clarifier leurs tâches et les conditions de travail.

La formation des agents de terrain est fondamentale pour la réussite de l'enquête et la qualité des données. La formation sera dispensée en suivant le manuel et des guides techniques traduits en malagasy. La formation doit inclure une forte partie pratique, où les agents peuvent maîtriser la lecture des cartes, tester les questionnaires et l'application mobile, et où les formateurs évaluent les capacités des agents. La formation des formateurs doit être planifiée de manière que les formateurs puissent former de petits groupes. La recommandation est de 1 formateur pour 20 agents.

#### 4.4. ENREGISTREMENT INITIAL

L'enregistrement initial peut suivre une des deux méthodes identifiées dans la section xxx : le recensement à domicile ou l'enregistrement en masse à la demande.

##### **4.4.1. Méthode d'enregistrement par recensement à domicile**

La commune constitue l'unité minimum pour l'enregistrement des ménages, y compris tous les Fokontany définis officiellement qui la composent. La mise en œuvre de l'enquête à domicile se fait en trois phases : 1) la phase de préparation ; 2) la phase de dénombrement et 3) la phase de l'enquête proprement dite.

###### *La phase de préparation terrain*

L'agence d'exécution et l'équipe de supervision du RSU doivent coordonner les activités avec les autorités administratives locales. Une visite préalable sur le terrain est recommandée pour s'informer de la situation (réseau internet existant, électricité), demander des informations aux agences travaillant sur la zone, informer et sensibiliser les Fokontany et préparer l'assemblée générale pour la communication aux communautés. La visite pré-terrain peut également permettre de mieux répartir les équipes par taille de ZD.

L'une des premières tâches des agences d'exécution est de mettre en place les Comités de Mobilisation Sociale (CMS) en suivant les procédures mises à leur disposition (CMS ToR). Les agences doivent sensibiliser les communautés et les autorités locales aux mécanismes de mise en place des CMS et à leurs responsabilités.

###### *Dénombrement des ménages au niveau des zones de dénombrement*

Méthodologie unique dans l'attribution des e-fkt associée avec la méthodologie du dénombrement ZD avant l'enregistrement est fortement recommandé.

Chaque commune d'intervention a été découpée en plusieurs zones de dénombrement (ZD) à l'issue de l'opération de cartographie censitaire plus récente effectuée par l'INSTAT. Une carte est produite pour chaque ZD. La production de ces cartes nécessite la collaboration avec l'INSTAT. La carte joue un rôle crucial dans la réussite des opérations de collecte de données en améliorant la planification stratégique des enquêtes. Particulièrement, elles seront utiles pour :

- Délimiter les zones d'intervention : Les cartes ZD permettent de bien délimiter les territoires de travail des agents enquêteurs, évitant ainsi les confusions et les chevauchements.
- Planifier les itinéraires : Les cartes faciliteront la planification des itinéraires pour les équipes d'enquêteurs, optimisant ainsi leur parcours et leur temps de déplacement.
- Assurer une répartition équitable du travail : Les cartes ZD aideront à s'assurer que les travaux sont répartis de manière équitable dans toutes les zones d'intervention, évitant ainsi une concentration excessive dans certaines zones et un manque dans d'autres.

La production des cartes ZD au niveau de l'INSTAT nécessite la mobilisation de techniciens pour les travaux de numérisation des cartes. La production d'une carte suit les étapes suivantes : i) la mise à disposition des "fichiers de forme" qui contient les couches et les limites de la ZD et celles des ZD voisines, ii) l'extraction de l'image satellitaire qui correspond à la ZD en question pour servir de fond de carte (ceci utilise une connexion de haut débit), iii) la vérification de la superposition entre les limites ZD et l'image, iv) pagination, exportation et enregistrement de la carte (format PDF ou image). Compte tenu du volume de travail de la numérisation des cartes et les contraintes (débit de connexion), un agent numérisateur peut produire entre 3 à 5 cartes par jours.

La cartographie censitaire de 2017 fournit une estimation du nombre de ménages dans chaque ZD. Pourtant, presque 6 ans plus tard, ces nombres ne reflètent plus la réalité, nécessitant ainsi un travail de dénombrement pour les mettre à jour.

Le dénombrement consiste à repérer et dénombrer tous les ménages qui se situent dans la zone de dénombrement en collectant quelques informations de bases telles que la localisation géographique, le nom du chef de ménage, la taille de ménage, etc. Au début, une ZD est censée être le territoire de travail d'un agent recenseur, mais c'est la réalité sur terrain qui dictera l'organisation de la collecte pour cette enquête.

La méthode de dénombrement reposera sur le balayage systématique des bâtiments d'habitations présents dans chaque ZD. Les agents dénombreurs parcourront méthodiquement la zone pour identifier et comptabiliser chaque ménage résident. Cette approche permettra d'assurer une couverture complète et précise de tous les ménages dans la ZD. Durant le dénombrement, les agents dénombreurs procéderont à la numérotation des bâtiments et ménages en utilisant une fiche de dénombrement numérique. Les données issues de la phase de dénombrement faciliteront l'organisation de la collecte et permettent de partager équitablement les travaux des agents enquêteurs lors de l'enquête proprement dite. La durée de dénombrement d'une ZD varie de 1 à 2 jours selon la réalité sur terrain.

### *Enquête auprès des ménages*

L'enquête proprement dite consiste à interviewer tous les ménages à l'aide du questionnaire unique de recensement RSU pour collecter les informations nécessaires sur leurs caractéristiques et leurs conditions de vie, ainsi que les données biographiques de chaque membre du ménage.

Après la phase de dénombrement, chaque équipe centralise la liste des ménages et la transmet aux chefs d'équipe. Ces derniers consolident après les listes des ménages issues de chaque ZD dans un seul fichier. Cela leur permet, avec l'appui du superviseur, de procéder à la répartition des tâches entre les agents recenseurs. En se référant toujours aux cartes ZD, les chefs d'équipes seront

en mesure de délimiter clairement les zones d'enquêtes de chacun des agents recenseurs sous leur responsabilité de façon qu'il n'y ait pas de chevauchement des zones. On note à ce stade qu'une zone d'enquête affectée à un agent recenseur peut être la ZD initiale, ou une partie de la ZD ou d'autre zone bien délimitée par des limites naturelles et facile à identifier, elle contient environ 150 ménages. La durée pour effectuer la collecte est d'environ 20 jours à raison de 8 ménages enquêtés par jour.

Pour assurer une bonne performance, l'équipe terrain affecté à une unité de dénombrement est constituée de : 1) Superviseur en charge de la coordination des équipes et du contrôle qualités des données pour l'ensemble de l'unité ; 2) équipe de collecte, dont chacune est placée sous l'encadrement d'un Chef d'équipe qui a sous sa responsabilité une zone d'équipe, généralement constituée de deux (02) ZD. Le rôle du Chef d'équipe consiste au suivi et au contrôle des activités de quatre agents enquêteurs et d'assurer le bon déroulement de la collecte dans sa zone d'équipe. De manière générale deux enquêteurs se chargent de l'opération de dénombrement et d'enquête de tous les ménages dans un ZD.

Les superviseurs sont constitués de ressources spécialisées dans le domaine d'enquête et qui maîtrisent parfaitement la méthodologie adoptée. De ce fait, ils seront mis à disposition par l'INSTAT et le MPPSPF, mais peuvent être également mis à dispositions par d'autres institutions ou organismes autorisés par ces derniers. L'autorisation ne nécessite pas une formalité administrative définie, mais doit être soumise à un contrôle technique car cela implique des responsabilités vis-à-vis de la qualité des données. Les équipes de terrain (chef d'équipe et agents enquêteurs) seront mises à disposition par des agences d'exécutions (association ou ONG) à qui ont été confiées la collecte auprès des ménages. Ces équipes peuvent être mises à disposition directement par une institution ou agence dans la mesure où les capacités et ressources disponibles permettent d'assurer avec efficacité les activités.

#### **4.4.2. Méthode d'enregistrement à la demande/auto enregistrement**

L'enregistrement en masse à la demande vise à donner aux ménages et à leurs membres la possibilité de s'inscrire dans des points d'enregistrement de proximité en fonction de leur disponibilité et de leur volonté. L'enregistrement à la demande se déroulera en deux phases : intensive et continue. La phase intensive vise à toucher la majeure partie de la population locale pendant une période de 15 jours maximum. La phase continue succède à la phase intensive, permettant à ceux qui n'ont pas pu s'enregistrer lors de la phase intensive de le faire auprès des guichets sociaux, qui sont des structures permanentes du RSU.

La phase préparatoire de l'enregistrement en masse à la demande suit les mêmes étapes décrites pour la méthode d'enregistrement par recensement visite à domicile. L'unité de gestion du RSU doit définir les rôles et les responsabilités pour l'enregistrement, à travers des protocoles de partenariat, et les agences d'exécution doivent procéder au recrutement et la formation des agents, comme. Même s'il n'est pas nécessaire, l'enregistrement à la demande peut bénéficier de la phase de dénombrement, car il donnerait une idée du nombre de ménages vivant dans la zone et de leur répartition géographique.

Cette méthode nécessite la mise en place de points d'enregistrement. Ces derniers sont des lieux temporaires déployés pendant une période définie, ne dépassant pas 15 jours. Il ne s'agit pas des guichets sociaux, qui n'ont pas les capacités logistiques et humaines pour mener une telle opération.

Le dénombrement n'est pas obligatoire pour le mode d'enregistrement à la demande. Dans le cas où on décide de faire le dénombrement, l'opération est la même que celle décrite dans la méthode d'enregistrement. Le nombre de ménages issu du dénombrement permet d'estimer le nombre des ménages censés être enregistrés au niveau des points d'enregistrement et donc permet d'estimer la proportion des ménages enregistrés au cours et à la fin de la période fixée.

L'enregistrement en masse à la demande sera exécuté par une Agence d'exécution (AGEX), mais peut également être fait par l'institution ou l'agence qui gère directement le fonds mobilisé. Des points d'enregistrements devront être mis en place et opérationnalisés durant la période fixée. Ces points devront être déployés et répartis de manière à bien respecter la dignité humaine et les droits fondamentaux. Un point d'enregistrement doit être mis en place pour couvrir un maximum de 10 ZD ; toutefois, la dispersion des habitations doit être prise en considération tout en respectant un rayon maximum, par rapport au point d'enregistrement, de 15 Km. En l'absence de formule définie pour la dispersion des habitations, l'équipe chargée de la mise en place du point d'enregistrement s'assure de l'adéquation de l'endroit en concertation avec les autorités locales et la communauté. Les cartes et les données sur les zones de dénombrement peuvent être utilisées également comme support pour la prise de décision. Le point d'enregistrement est un endroit :

- Fixe (durant la période fixée) ;
- Accessible ;
- Moins exposé aux risques ;
- Facile à trouver (pour les usagers) ;
- Respectant les mœurs et coutumes dans la localité pour le type d'activité à réaliser.

Outre la mise à disposition de l'équipe d'enregistrement, quelques mesures devront être prise au niveau de chaque point d'enregistrement :

- Gestion des foules ;
- Sécurité des gens ;
- Protection des droits fondamentaux ;
- Dispositifs spécifiques pour les plus vulnérables.

Pour assurer l'enregistrement proprement dit, une équipe doit être mis en place. Cette équipe est composée d'un responsable de site et des agents enregistreurs dont le nombre sera défini par un ratio de 1:7. Ces ressources seront mises à disposition par l'agence d'exécution ou de l'institution ou de l'agence en charge de l'enregistrement.

#### 4.5. ENREGISTREMENT CONTINU

Lors de l'enregistrement initial (soit par la méthode recensement à domicile soit par la méthode d'enregistrement en masse à la demande), les AGEX ou l'institution en charge de l'enregistrement, seront également chargées de renforcer les capacités des guichets sociaux. Cela consistera à augmenter la couverture du personnel des GS en visant à avoir au moins un IS pour 1 500 à 2 000 ménages, et à assurer que les RGS et les IS soient formés sur la méthodologie de collecte des données.

Dans la campagne d'enregistrement initial (recensement à domicile ou enregistrement en masse à la demande, le rôle des guichets sociaux est de mener la campagne de sensibilisation locale dans le

but de sensibiliser et d'impliquer les autorités administratives et coutumières locales et d'informer les communautés locales sur le RSU et le processus de collecte de données. La communication locale est fondamentale pour réduire le taux d'exclusion de l'approche à la demande.

L'équipe des guichets sociaux aide les agences à planifier et organiser le recensement ou les points d'enregistrement, et à assurer la liaison avec la sécurité locale pour assurer le contrôle des foules. Le RGS et l'IS participeront aux formations de collecte de données et réaliseront eux-mêmes les entretiens sous la supervision des agences de collecte de données.

Après phase d'enregistrement initial (recensement à domicile ou enregistrement en masse à la demande, les guichets sociaux mettront à la disposition des ménages, qui n'ont pas pu s'enregistrer et des ménages nouvellement constitués, une registration continue à la demande. Cette activité sera intégrée aux services délivrés par les guichets. Comme la plupart des ménages devraient être enregistrés pendant la phase initiale, le nombre de demandes d'enregistrement pendant la phase de maintenance sera limité.

Pour rendre ce processus réalisable et éviter de surcharger les activités des guichets sociaux, l'enregistrement continu pourra se planifier un jour par semaine au niveau de la commune. Les intervenants sociaux seront formés et auront les instruments nécessaires pour conduire l'enregistrement. Si possible, le jour d'enregistrement sera coïncidé avec le jour de marché hebdomadaire, afin de réduire les coûts d'opportunité des inscrits.

## 4.6. ASSURANCE QUALITE

### 4.6.1. Assurance qualité au niveau collecte

L'assurance qualité doit être assurée au minimum dans tout le processus d'enregistrement. Les mesures à mettre en œuvre ne seront, nécessairement, pas les mêmes pour les deux modes de collecte. Elle est assurée principalement par l'unité de gestion du RSU, en collaboration avec l'INSTAT, si une entente formelle entre les parties a été stipulée. Au contraire, le Ministère, à travers l'unité de gestion du RSU, reste le premier responsable, et peut par conséquent établir d'autres collaborations avec d'autres entités ou d'autres mécanismes. Il est important que ce mécanisme soit établi avant la réalisation des activités.

Au niveau de la collecte, le **contrôle qualité de la collecte est assuré à différents niveaux.**

- Les **chefs d'équipe** sont chargés du premier niveau de contrôle. Le chef d'équipe appuiera les enquêteurs dans la collecte de données, contrôlera l'exhaustivité de la collecte, vérifiera la codification réalisée par les enquêteurs. Pour chaque ménage enquêté par son équipe, le contrôleur validera la qualité des données au niveau de la plateforme.
- Les **superviseurs** sont également mobilisés pour soutenir les **équipes de collecte** dans la conduite de la collecte de données. Ils aident les équipes à trouver des solutions aux difficultés rencontrées sur le terrain. Ils surveillent l'utilisation correcte de la plateforme par les équipes. Ils donnent des recommandations aux chefs d'équipes et l'orientation de la planification de la collecte et suivent la progression de la collecte. Ils jouent le rôle de relais entre les chefs d'équipe et l'administrateur dans la résolution des difficultés sur terrain et approbation des consignes. Ils contrôlent la qualité/quantité sur la plateforme et aident à résoudre des problèmes techniques et logistique.

- Une **équipe d'observation et de contrôle** est mise en place au niveau central pour renforcer le contrôle qualité. Cette équipe est chargée de la surveillance de l'avancement des travaux, la résolution des éventuels problèmes ayant des impacts directs sur les ressources et la qualité, la validation finale des données. L'équipe de contrôle sera composée des **techniciens du MPPSPF et de l'INSTAT**.

Le processus d'assurance qualité au niveau terrain est intégré dans la guide des superviseurs (**annexe 5**).

#### **4.6.2. Contrôle qualité par l'équipe de traitement des données**

Toutes les enquêtes complètes qui parviennent au niveau du système d'information RSU doivent passer par un autre ensemble de validations. Il s'agit de garantir que tous les ensembles de données sont conformes aux formats acceptables et ne contiennent pas d'erreurs qui ne peuvent pas être détectées par le système. À ce niveau, les risques sont atténués grâce à une couche supplémentaire de vérifications manuelles pour compléter les stratégies d'atténuation des risques mises en œuvre au niveau des appareils et des serveurs. Ce système doit permettre au personnel de traitement des données de renvoyer les erreurs sur le dispositif d'enregistrement et de stocker les réponses réussies pour un traitement ultérieur.

### **4.7. PROCESSUS DE TRAITEMENT DES DONNEES**

#### **4.7.1. Application mobile et plateforme de transmission des données (phase pilote)**

En l'absence d'un système informatique intégré, la phase pilote du RSU a utilisé la plateforme Survey Solution pour l'enregistrement initial. La gestion et l'exploitation de cette plateforme sont déjà possible au niveau du Ministère chargé de la protection sociale.

Survey Solution est une plateforme de collecte de données qui permet aux utilisateurs de concevoir, de distribuer et de gérer des enquêtes électroniques pour recueillir des données sur le terrain de manière efficace et précise. Le niveau de sécurisation des données est plus élevé comparé à d'autres plateformes car le serveur est le seul endroit de sauvegarde possible (la sauvegarde intermédiaire dans d'autres supports est impossible). De plus, l'accès aux données peut être limité sans compromettre sa qualité et sa performance.

Indépendamment de la méthodologie de collecte utilisée, l'enregistrement initial du RSU doit être fait sur :

- Une plateforme informatique unique disposant d'une solution de collecte numérique ayant une capacité de collecte en mode online et offline.
- La base d'un seul formulaire harmonisé validé par les parties prenantes.
- Une plateforme capable de produire le score PMT de tous les ménages enregistrés.
- Une plateforme dont le niveau d'accès aux données peut être restreint de manière maximale.

**Les fonctionnalités du MIS qui seront développées pour l'opérationnalisation de la RSU sont décrites dans le chapitre 7, décrivant le système d'information.**

Survey Solution propose plusieurs niveaux d'utilisateurs qui permettent de définir différentes permissions et rôles dans la gestion des enquêtes. Toutefois, dans le cadre de la gestion de la collecte de l'enregistrement initial : ci-après les principaux niveaux d'utilisateurs recommandés :

1. Administrateur réseau et base de données :
  - Ce niveau assure la disponibilité en continu de la plateforme et du serveur de travail.
  - Il assure également la sécurisation des données.
  - Il gère les accès à la base de données,
  - Il gère les matériels et les équipements de collecte,
  - Il met à jour les plateformes de collecte.
2. Administrateur technique :
  - L'administrateur est le niveau d'utilisateur le plus élevé dans Survey Solution.
  - Il a accès à toutes les fonctionnalités de la plateforme et dispose de droits étendus pour gérer les utilisateurs, les questionnaires et les données.
  - L'administrateur peut créer de nouveaux utilisateurs, attribuer des rôles et des permissions, ainsi que gérer les paramètres globaux du système.
  - Il est le responsable de la gestion globale des enquêtes.
  - Il peut gérer les données collectées, effectuer des analyses, et générer des rapports.
3. Responsable de supervision :
  - Le niveau est généralement chargé de superviser les enquêtes au niveau d'une unité d'enregistrement bien définie.
  - Il peut être responsable de la collecte des données sur le terrain dans sa zone attribuée et peut voir et gérer les questionnaires des équipes qui opèrent dans cette zone.
  - Il peut effectuer un contrôle qualité sur l'avancement et les données collectés par chaque équipe.
4. Le Chef d'équipe :
  - Ce niveau est responsable de gérer directement les activités des agents enquêteurs.
  - Il peut attribuer des enquêtes à des agents spécifiques, suivre leur progression, et effectuer des contrôles qualité sur les données collectées.
  - Le Chef d'équipe peut utiliser une application mobile spécifique pour assurer ses rôles même en mode offline.
5. Agent enquêteur :
  - L'agent enquêteur est responsable de la collecte des données sur le terrain.
  - Il peut accéder aux questionnaires assignés à son nom et les remplir en interagissant directement avec les répondants.
  - L'agent enquêteur est généralement celui qui utilise l'application mobile pour mener les enquêtes hors ligne.

Toutefois, et pour améliorer la gestion des bases de données, il est important de prévoir un mécanisme qui permet de distinguer les bases de données produites selon le mode de collecte. Les deux approches suggérées consistent à : 1) ajouter dans le formulaire une variable sur le mode de collecte ; 2) mettre à disposition une base de données centralisées avec le mode offline (déconnecté) et le mode online (connecté). Cette mesure est préconisée du fait d'une potentielle différence entre la qualité des données obtenues à travers chaque mode de collecte. Normalement,

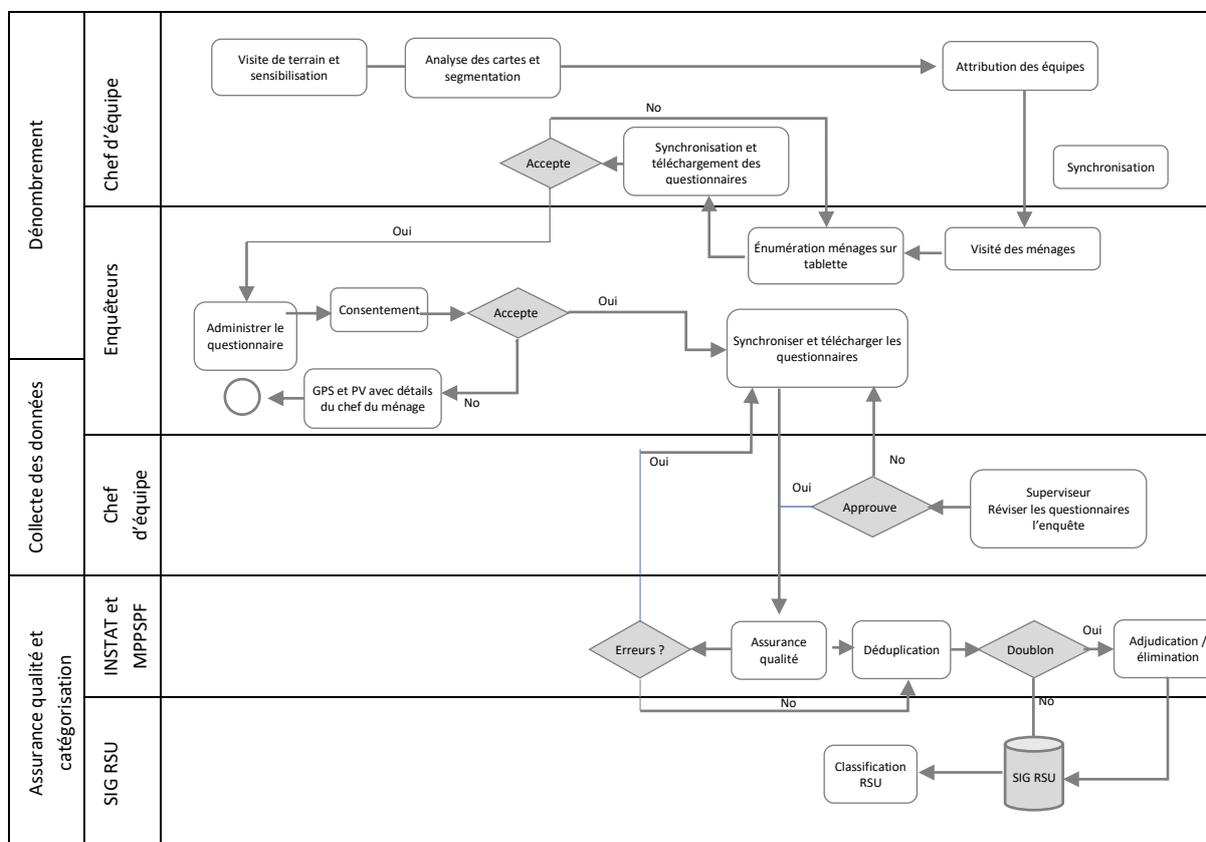
les travaux à faire durant la phase de préparation des données en vue de l'utilisation finale dans le RSU sera également différent ; de même pour la phase d'exploitation du RSU.

**Recommandations.** Sur la base des enseignements tirés et de la capitalisation de la phase pilote, il est recommandé que l'unité de gestion du RSU dispose d'un stock de tablettes/smartphones et de powerbanks à distribuer aux agents lors de la collecte des données. Il s'agit d'assurer la compatibilité des équipements avec la plateforme, de renforcer la protection des données personnelles, et d'éviter l'utilisation de cartes SIM personnelles pour la synchronisation. Il est également recommandé de déployer dans le terrain des centres opérationnels de synchronisation centralisée qu'ils disposent d'une source d'énergie et une connexion à haut débit.

L'application mobile doit assurer la possibilité de synchronisation horizontale de l'équipement, en disposant d'un mode hors ligne pour la vérification des données et d'un backup pour la sauvegarde des données. En guise d'amélioration de la plateforme existante, il est également suggéré de disposer d'un tableau de bord pouvant fournir un suivi en temps réel de la progression de la collecte de données. Il est également recommandé de faire un prétest du fonctionnement de la plateforme avant le début de la collecte des données.

Le diagramme ci-dessous décrit le flux du processus depuis la collecte des données jusqu'à la transmission des données au système d'information, comme prévu pour la phase d'opérationnalisation.

Table 4. Flux du processus de la collecte des données à leurs transmission au system d'information (phase opérationnelle)



#### 4.8. LA MISE A JOUR DU RSU

La mise à jour du RSU vise de manière générale à actualiser les données et les informations contenues dans le Registre. Cette mise à jour peut être partielle ou intégrale, être réalisée de manière ponctuelle ou périodique en fonction de l'objet de la mise à jour. Elle a pour résultat l'actualisation des données relatives aux ménages et individus enregistrés. Ils existent deux types de mise à jour du RSU :

- **Mise à jour intégrale du RSU :** après la collecte initiale des données, une mise à jour intégrale sera faite à travers des recensements ciblés géographiquement tous les 10 ans. Cela peut avoir pour résultat la révision de certaines données sur des ménages déjà enregistrés, l'inclusion de nouveaux ménages et la sortie de ménages du RSU.
- **Mise à jour de la classification de pauvreté des ménages.** La mise à jour de la formule PMT se fera tous les 5 ans après les résultats de l'enquête EPM. Le SIG du RSU générera de nouveaux scores PMT et une nouvelle classification de pauvreté des ménages enregistrés.
- **La mise à jour dans le cas de la gestion des plaintes.** La mise à jour d'une partie ou de la totalité des données d'un ménage ou d'un individu peut se faire lorsque la résolution d'une plainte, soumise au MOCIP, prévoit la révision des informations ou la réalisation d'une nouvelle collecte de données auprès des ménages.

- **Mise à jour continue des données des individus** : entre chaque collecte intégrale, il sera possible d'élargir, d'améliorer et de mettre à jour les données à travers les modalités de collecte à la demande des ménages. En attendant que le RSU soit inter-opératif avec d'autres systèmes tel que le registre civil et la santé, les GS mettront à jour en continue des données spécifiques des individus (grossesse, naissances, décès, etc.). Sur le long terme, cette mise à jour ne sera plus nécessaire car les systèmes pourront s'échanger les données de façon automatique. Dans le cas les informations du registre ont été résigné à la demande dans une commune, la mise à jour intégral peut être fait à la demande. Bien que la base de données puisse être mise à jour par des informations fournies par différentes sources, les données originales seront toujours conservées dans l'historique de chaque ménage.

## 5. TRAITEMENT ET EXPLOITATION DES DONNEES DU REGISTRE SOCIAL UNIQUE

### 5.1. LES PRINCIPES DE PROTECTION DES DONNEES A CARACTERE PERSONNEL

Les mesures de protection de données comprennent une dimension juridique et une dimension technique.

#### 5.1.1. La dimension juridique

Une donnée à caractère personnel est toute information relative à une personne physique identifiée ou qui peut être identifiée, directement ou indirectement, par référence à un nom, un numéro d'identification ou à un ou plusieurs éléments qui lui sont propres. Ces éléments sont notamment physiques, physiologiques, économiques, culturels ou sociaux.

La Loi N° 2014-038-du-09 janvier 15 sur la protection des données à caractère personnel institue une Autorité indépendante de protection des données à caractère personnel dénommée Commission Malagasy de l'Informatique et des Libertés (CMIL). Elle est chargée de veiller à ce que les traitements de données à caractère personnel soient mis en œuvre conformément aux dispositions de la loi.

La loi prévoit une série de principes et obligations de la part de ceux qui manipulent les données à caractère personnel ainsi que les droits des personnes concernées. Ci-dessous, sont regroupés les dix principes qui ont des impacts directs et spécifiques sur la manière dont le registre social fonctionne.

- 1) **Utilisation et proportionnalité.** Les données à caractère personnel doivent être collectées et traitées, de manière **loyale, licite et non frauduleuse pour des finalités déterminées, explicites et légitimes** ; à cet effet, elles ne doivent pas être utilisées pour des finalités non-préalablement convenues, sauf consentement de la personne concernée ou finalité prévue dans une disposition législative (Art. 14).
- 2) **Données exactes, complètes et mises à jour.** Les données doivent être **adéquates, pertinentes et non excessives** au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées ou utilisées (Art. 14). Toutes les mesures nécessaires raisonnables doivent être prises pour que les données inexactes ou incomplètes, au regard des finalités pour lesquelles elles sont collectées ou pour lesquelles elles sont traitées ultérieurement, soient effacées ou rectifiées ;
- 3) **Durée de stockage.** Les données à caractère personnel sont conservées sous une forme permettant l'identification des personnes concernées pendant une durée qui n'excède pas celle nécessaire aux finalités pour lesquelles elles sont collectées ou utilisées (Art. 14).
- 4) **Confidentialité et sécurité.** Le responsable du traitement prend toutes précautions utiles, au regard de la nature des données et des risques encourus, pour préserver la sécurité des données. Il doit protéger les traitements et les données contre notamment la destruction accidentelle ou illicite, la perte accidentelle, l'altération, la diffusion ou l'accès non autorisé (Art. 15).
- 5) **Sous-traitance et transmission responsable** : la transmission des données à caractère personnel doit respecter les principes de base de confidentialité, proportionnalité et sécurité. Les sous-traitants doivent présenter des garanties suffisantes pour assurer la

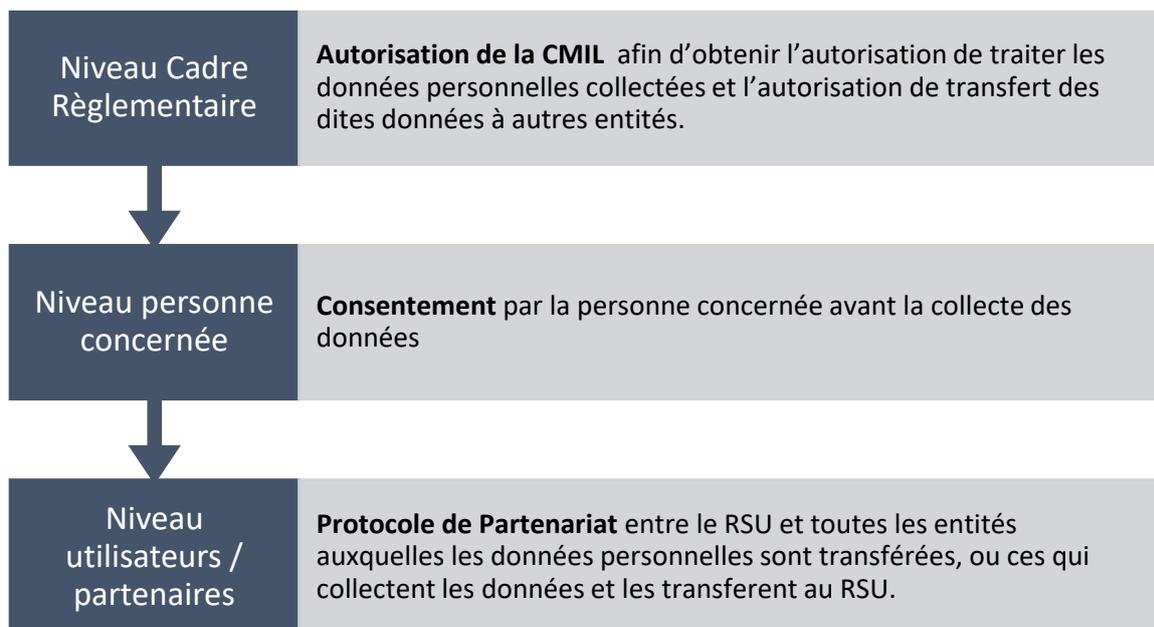
mise en œuvre des mesures de sécurité et de confidentialité. Cette exigence n'exonère pas le RSU de son obligation de veiller au respect de ces mesures (Art 16). Le responsable d'un traitement ne peut transférer des données à caractère personnel vers un Etat étranger que si l'État destinataire dispose d'une législation assurant un niveau de protection des personnes similaire à celui assuré par la présente loi (Art. 20).

- 6) **Légitimation des traitements des données.** Un traitement des données à caractère personnel doit avoir reçu le consentement de la personne concernée ou satisfaire à l'une des conditions prévues par la loi (art. 16). Le traitement de données sensibles (e.g. biométriques) nécessite le consentement de la personne concernée ou l'autorisation de la CMIL (Art.18).
- 7) **La déclaration à la Commission Malagasy de l'Informatique et des Libertés (CMIL) :** tout traitement de données à caractère personnel doit être déclaré à Commission Malagasy de l'Informatique et des Libertés. La déclaration doit clairement stipuler sa finalité, ses utilisateurs potentiels et sa durée.
- 8) **Le droit de s'opposer.** Toute personne justifiant d'un motif légitime a le droit de s'opposer, à tout moment et sans frais, à ce que des données à caractère personnel la concernant fassent l'objet d'un traitement (Art. 22).
- 9) **Droit d'accès et de rectifier les données :** Toute personne dont les données à caractère personnel sont collectées a le droit d'accès à ses données à caractère personnel (Art. 22), et de corriger, compléter ou supprimer des données incorrectes, incomplètes, ambiguës ou dépassées (Art. 25).
- 10) **Le droit d'être informé :** toute personne dont les données à caractère personnel sont collectées doit être informé de l'institution responsable, de l'utilisation prévue, des utilisateurs potentiels des données, de leur droit de refuser de répondre et de leur droit de s'opposer à l'utilisation de leurs données, et de la durée du stockage (Art. 27).

### 5.1.2. La dimension technique

Le système d'informations est l'ensemble des ressources ou moyens matériels et humains destinés à collecter, à stocker, à traiter, et à diffuser les informations au sein d'une organisation. Il permet de garantir la sécurité et la protection des données, en mettant en place un cadre de sécurité; un pare-feu pour les serveurs de bases de données; un logiciel de base de données; une application / Serveurs Web / Code d'application, et des postes de travail utilisateur/client

## 5.2. LE PARTAGE DES DONNEES



### 5.2.1. Le niveau cadre réglementaire

Préalable à la collecte des données à caractère personnel, le RSU doit présenter une demande à la Commission Malagasy de l'Informatique et des Libertés (CMIL) pour le traitement de toute donnée personnelle collectée et l'autorisation de transfert de dite donnée à autres entités.

Cette demande doit inclure la finalité du traitement et les interconnexions prévues avec d'autres traitements, les données personnelles traitées, leur origine et les catégories de personnes concernées, la durée de conservation des données traitées, les services et les personnes qui auront un accès direct aux données collectés, les destinataires autorisés à les recevoir et les mesures adoptées pour garantir la sécurité du traitement, la protection et la confidentialité des données traitées.

Dans la demande à la CMIL, le RSU doit également inclure une demande de dérogation au traitement des données biométriques, qui sont considérées des informations sensibles par la Loi (Art. 18). En attendant la création de la CMIL, la collecte et le traitement des données à caractère personnel considérées sensibles doit être autorisé par les personnes concernées (art. 18 de la Loi).

### 5.2.2. Le consentement des personnes concernées

Toute opération de traitement des données personnelles ne peut avoir lieu que si la personne concernée a exprimé son consentement d'une façon libre, spécifique, éclairée et univoque. En ce sens, le RSU doit s'assurer que les entités **en charge de la collecte des informations** respectent les principes suivants :

- La personne concernée donne expressément son consentement préalable.
- Les données recueillies doivent être adéquates, pertinentes, non excessives et exactes, et, si nécessaire, mises à jour.

Une fiche consentement est lue par les opérateurs et doit être signée pour acceptation par le chef de ménage avant le début de la collecte des données (voir annexe 4). Les opérateurs expliqueront les raisons et les objectifs de l'enquête et que toute donnée restera confidentielle. Il est expliqué à la

personne concernée qu'elle aura le droit de demander des corrections, de faire des suggestions ou de soumettre des griefs concernant l'enquête.

La fiche de consentement précise que les données à caractère personnel seront utilisées uniquement à des fins spécifiques d'amélioration de la planification des services et des prestations sociaux, mais également que la participation à l'enquête n'est liée à aucune compensation financière ou matérielle et que la participation est volontaire.

### **5.2.3. Le niveau partage avec les utilisateurs**

La signature du Protocole de Partenariat (PdP) est le processus d'adhésion au registre social unifié. C'est une étape indispensable pour l'utilisation de la base de données du RSU par les différents partenaires de mise en œuvre des programmes de protection sociale. Ce protocole autorise le RSU à partager les données, incluant une mode de transmission sécurisé, pour que les entités utilisatrices puissent cibler et identifier plus rapidement et plus efficacement leurs bénéficiaires. Le model de protocole de partenariat est présenté (**en annexe 6**)

Avec le protocole de partenariat, les partenaires utilisateurs s'engagent à respecter les dispositions stipulées par l'article 16 de la Loi 2014-038 relative à la protection des données à caractère personnel. Cet engagement doit figurer dans le protocole de partenariat qui définit :

- *La nature des données à transmettre* : Le partenaire utilisateur doit préciser la liste des données dont il a besoin étant donné que le RSU ne peut transmettre l'ensemble des données dont il dispose sur chaque ménage et/ou individu.
- *Les personnes habilitées à transmettre les données*. Le RSU assure la confidentialité et la sécurité des données personnelles en limitant le nombre de personnes ayant accès à ces données. En conséquence le protocole de partenariat désigne les personnes habilitées à communiquer, recevoir et utiliser les données.

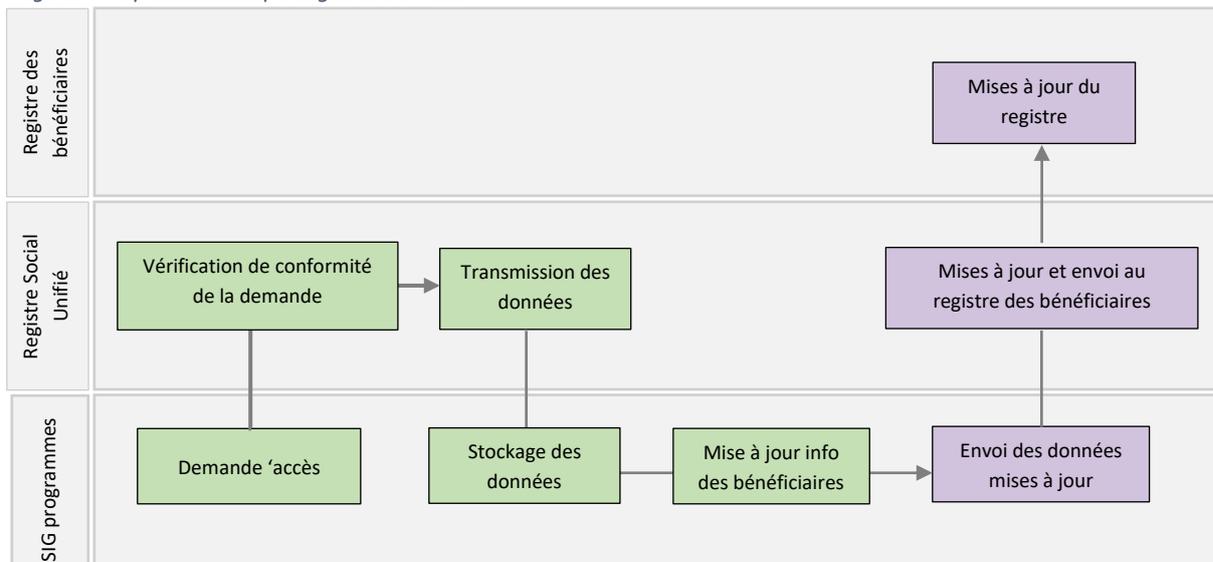
Le partenaire utilisateur des données du RSU s'engage à :

- Protéger le fichier qu'il reçoit de la part du RSU
- N'en donner l'accès qu'aux personnes désignées dans le protocole signé.
- Conserver le fichier dans les conditions de sécurité et de confidentialité.

#### *Le processus de partage des données*

Le partage de données implique différentes étapes pour que les partenaires gérant des programmes de protection sociale puissent cibler et identifier plus rapidement et plus efficacement leurs bénéficiaires, mais aussi suppose le partage des informations collectées dans le processus d'identification des bénéficiaires par chaque programme de protection sociale. Les parties doivent assurer des mesures de sécurité lors du traitement, de la communication (identification et traçabilité des acteurs, etc.) et du transfert (courriel, données cryptées ou support physique) des données.

Figure 2. Le processus de partage des données



**Demande d'accès aux données du RSU.** Le partenaire fait la demande par écrit et de façon formelle au RSU. Ils doivent spécifier la nature des informations voulues et l'utilisation qui en sera faite. Sur réception de cette demande, le personnel du RSU concerné fait une vérification de conformité par rapport au protocole de partenariat, avant de mettre à la disposition du demandeur les données requises.

**Transmission des données.** Le responsable du Système d'Information et Gestion du RSU extrait les données requises par le programme de protection social et les envoie au Système d'informations du programme, s'ils sont interopérables. Dans le cas contraire, il les remet de manière manuelle à la personne ou les personnes habilité(e)s par le partenaire à recevoir ces données, qui signe un accusé de réception de ces informations. Le SIG du RSU enregistre toutes les demandes d'accès qu'il reçoit afin qu'un contrôle de conformité des demandes puisse être réalisé périodiquement par le responsable du RSU.

**Mise à jour des nouvelles informations disponibles des bénéficiaires.** Les partenaires utilisateurs transmettent au RSU les informations des ménages et les individus qu'ils ont sélectionnés comme bénéficiaires à travers leurs programmes. Les conditions de cette mise à jour doivent être spécifiées dans le protocole de partenariat.

**Envoi des données mises à jour** par les partenaires, sur leurs bénéficiaires. Les partenaires doivent garantir le maintien de l'identification unique de chaque ménage et des membres bénéficiaires, dans la base de données envoyée au RSU.

**Partage avec le registre des bénéficiaires du MPPSPF.** Les nouvelles informations mises à jour et envoyées par les partenaires sont partagées avec la base de données du registre des bénéficiaires. Avec ce partage d'informations, le RSU alimente le registre des bénéficiaires. L'interopérabilité entre le RSU et le registre des bénéficiaires permet un partage des données immédiate et de façon sécurisée.

### 5.3. LES UTILISATEURS DU RSU

Le niveau d'accès doit permettre aux différents utilisateurs d'accéder à des modules RSU ou des données spécifiques en fonction de leurs profils ou des demandes spécifiques supportées par des protocoles de partenariat.

### **5.3.1. Le public**

Le public doit pouvoir accéder par le web au tableau de bord, qui fournit des informations et des statistiques générales sur le RSU (ex. partageant les indicateurs du RSU en les présentant avec des infographiques).

### **5.3.2. Les partenaires RSU**

Les partenaires du gouvernement (UGD, MDTPS, PRODIGY) doivent avoir accès à la base de données (or pouvoir communiquer avec la base des données) spécifiquement au niveau de la fonction d'identification des ménages et des individus pour pouvoir mettre à jour (or renseigner) le NUI, les documents d'identité, le carnet fokontany, les infos biométriques, etc.

### **5.3.3. Les institutions gouvernementales, les partenaires et autres personnes du secteur professionnel et académique.**

Les données du registre peuvent aussi être disponibles à toute personne désirant les consulter pour diverses fins ; que ce soit professionnelle, académique ou sociale. Les institutions ou les personnes en question doivent déposer une demande que le coordinateur du RSU évaluera selon les règles et normes régissant le registre, tout en considérant les besoins du demandeur. Le RSU peut permettre la recherche et l'analyse basées sur des variables et niveaux de désagrégation agréés, sans donner accès à aucune donnée à caractère personnel. Si l'accès direct au système n'est pas possible, les demandeurs doivent être en mesure d'obtenir les données par l'équipe de gestion RSU.

### **5.3.4. L'INSTAT**

L'INSTAT accède à la fonctionnalité d'enregistrement du RSU pendant la période de recensement pour contribuer au paramétrage du questionnaire, de la formule PMT et du calcul scoring et PMT (dans la ré-certification), le contrôle de qualité et le nettoyage des données.

### **5.3.5. Les acteurs de mise en œuvre et partenaires du RSU**

Les acteurs de mise en œuvre des secteurs sociaux, après avoir signé le protocole de partenariat, pourraient accéder à différentes fonctionnalités du RSU. Ils peuvent accéder à la base de données pour obtenir des informations socio-économique (ex. catégorie de pauvreté, score PMT) et biographiques des ménages ou individus enregistrés. L'accès doit être limité à des variables et zones géographiques spécifiques, en fonction d'une demande ad-hoc, et à condition que la demande reflète les finalités incluses dans le protocole. Ils peuvent effectuer des analyses et des recherches particulières sur leurs zones d'intervention. Ils peuvent alimenter la base de données RSU avec les informations sur les bénéficiaires de leurs programmes.

### **5.3.6. Les responsables des guichets sociaux**

Les responsables et les intervenants des guichets sociaux doivent avoir accès et pouvoir saisir les infos au niveau de mise à jour de la base de données, la gestion des plaintes, l'enregistrement, et r des sur les bénéficiaires. L'accès à la fonctionnalité enregistrement devrait être strictement associé à

des activités d'enregistrement programmées (c'est-à-dire inscrites dans la planification des activités) avec une date de début et fin, s'il s'agit d'un enregistrement par recensement. L'accès peut être pour une période ouverte si le Guichet Social est habilité à l'enregistrement à la demande (l'activité d'enregistrement à la demande doit être activé dans le module planification des activités).

### **5.3.7. Les superviseurs des équipes de collecte**

Les superviseurs des équipes de collecte doivent pouvoir télécharger les questionnaires d'enquête et renvoyer les questionnaires remplis à travers la plateforme mobile au RSU pour le contrôle de qualité. Pour recevoir l'autorisation à télécharger les documents de/sur le module enregistrement : i) l'activité de recensement doit être enregistré dans le module planification des activités ii) l'agence de collecte doit avoir signé un accord/contrat avec le RSU, iii) avoir formé les enquêteurs, et iv) avoir donné la liste des superviseurs qui doivent télécharger les questionnaires pendant la période de l'enquête. La même procédure s'applique pour la collecte à la demande dans sa phase intensive (des points d'enregistrements aux niveaux des communes)

### **5.3.8. Les individus et les ménages enregistrés**

Les individus et les ménages enregistrés doivent pouvoir demander l'accès à leurs propres informations personnelles pour demander toutes corrections, y compris la suppression des données personnelles du registre. Les individus n'ont pas accès direct au RSU, mais peuvent présenter une demande à travers les canaux du MOCIP.

## 6. MECANISME D'ORIENTATION, DE CONSEIL ET D'INFORMATION ET DE PLAINTES (MOCIP).

### 6.1. INTRODUCTION AU MOCIP

Le mécanisme d'orientation, de conseil et d'information et de plaintes offre l'opportunité à la population d'exercer la gouvernance citoyenne. Le MOCIP comprend plusieurs mécanismes de réception permettant au public de déposer des feedbacks et des plaintes concernant toute activité mise en œuvre par le RSU, y compris les campagnes d'information du public, le recensement, l'enregistrement et la catégorisation des ménages. Le SIG du RSU comprend un module pour le MOCIP, qui fournit des fonctionnalités d'enregistrement électronique des feedbacks et des plaintes, des circuits pour la résolution des plaintes, et des fonctionnalités de mise à jour des données.

L'**objectif principal** du MOCIP est de s'assurer que les préoccupations venant des citoyens et des parties prenantes en relation aux activités du RSU soient promptement recueillies, analysées, traitées dans le but de prévenir, résoudre les tensions et conflits.

Les **objectifs spécifiques** du MOCIP sont de formaliser et d'opérationnaliser la gestion des feedback et plaintes du RSU en :

- Établissant des mécanismes permettant aux citoyens et à toutes les autres parties prenantes de formuler et de soumettre tous types de commentaires négatifs et positifs sur le RSU ;
- Fournissant des procédures de réception, de traitement et de réponses aux plaintes ;
- Veillant à ce que toute plainte qui concernent les activités du RSU soit résolue de manière rapide et efficace ; et que toute plainte sensible soit référenciée aux institutions compétentes.
- Intégrant le processus de gestion des feedbacks et des plaintes dans le SIG du RSU.

Feedback et plaintes peuvent être déposée par toute personne directement ou indirectement liée au RSU, notamment, les citoyens, les autorités locales et coutumières (Fokontany, Communes), les partenaires et agences d'exécution.

### 6.2. LE PROCESSUS DE GESTION DES FEEDBACK ET DES PLAINTES

Aux fins de ce manuel, le processus de gestion des feedbacks et des plaintes a été divisé en cinq étapes. Pour chaque étape, des responsabilités sont attribuées aux différents acteurs. Des délais pour les actions au niveau des responsables RSU et de la partie lésée sont également établis. Enfin, les mécanismes de communication de l'ensemble du processus, en particulier au niveau communautaire, sont expliqués.

*Figure 3. Les étapes du processus de gestion des feedbacks et des plaintes*



### 6.2.1. Vulgarisation du MOCIP

L'unité de gestion du RSU, dans le cadre de sa stratégie de communication, conduira une sensibilisation et information continue et périodique à la population portant sur la gouvernance citoyenne, notamment sur l'existence du MOCIP. Les responsables des GS doivent encourager les autorités administratives et coutumières, et les comités locaux à contribuer efficacement à la sensibilisation des communautés sur les moyens de déposer des plaintes et le fonctionnement du MOCIP. Les canaux doivent être communiqués aux communautés par les *intervenants sociaux* lors des réunions de sensibilisation et les séances publiques. Le MOCIP doit être vulgarisé par le biais de messages radio locaux avant le lancement d'une enquête de recensement. Le numéro vert doit être ajouté dans tous matériaux de communication du RSU.

### 6.2.2. Les canaux de réception des feedbacks et des plaintes

Les canaux de réception font référence aux méthodes par lesquelles le RSU reçoit les feedbacks et les plaintes. Des lieux et des canaux de réception multiples et facilement accessibles sont mis à disposition pour faciliter et encourager les citoyens à présenter leurs problèmes et pour une résolution plus rapide.

A chaque niveau, différents personnels et structures liés au RSU sont formés pour recevoir des plaintes. Le tableau ci-dessous présente les différents lieux et canaux de réception disponibles ainsi que les mécanismes spécifiques de réception pour chaque canal.

Table 5. Niveau, canaux, instance et outils de réception des plaintes

NIVEAU DE RECEPTION	CANAL DE RECEPTION	INSTANCE DE RECEPTION	OUTILS DE RECEPTION
COMMUNAUTES	Comités de mobilisation sociale	Communication interpersonnelle ; Sensibilisation ; Recensement ; Enregistrement ; Suivi	Lettre signée Fiche de plainte Boite de doléance Numéro vert
COMMUNES	Intervenants sociaux	Communication interpersonnelle ; Sensibilisation ; Recensement ; Enregistrement ; Suivi	
DISTRICTS	Responsable des guichets sociaux (RGS) SDPPSPF	Communication interpersonnelle ; Sensibilisation ; Recensement ; Enregistrement ; Suivi	
REGIONS	DRPPSPF		
CENTRAL	Numéro verte 930 (opérateurs du call center) Point focal MOCIP	Appels téléphoniques au numéro verte (930) Communication interpersonnelle ; Sensibilisation ; Recensement ; Enregistrement ; Suivi/supervision	

### *Qui peut recevoir les plaintes ?*

**Les comités de mobilisation sociale (CMS)**, les autres acteurs communautaires, et les agences mettant en œuvre des programmes de protection sociale, peuvent recevoir les feedbacks et les plaintes pendant leurs activités dans la communauté et les transcrire dans des formulaires qui seront transmis aux intervenants sociaux. Ils peuvent également communiquer verbalement le feedback ou la plainte aux intervenants sociaux pendant leurs visites de sensibilisation. Ils peuvent répondre aux demandes d'informations ou de précisions sur le RSU.

**Les intervenants sociaux** seront formés et équipés pour enregistrer les feedbacks et les plaintes des individus ou des parties prenantes. Ils seront formés sur les types des plaintes, sur la manière de les enregistrer et en utilisant d'abord des outils papier puis des outils électroniques (tablette or smart phones). Tous les intervenants sociaux pourront enregistrer un feedback ou une plainte au nom des individus ou d'autres parties prenantes, ou signaler des problèmes qu'ils auront directement observés lors de leurs visites sur le terrain. Les intervenants sociaux transmettent les feedbacks et les plaintes reçues (en format formulaire papier ou électronique) au responsable du guichet social.

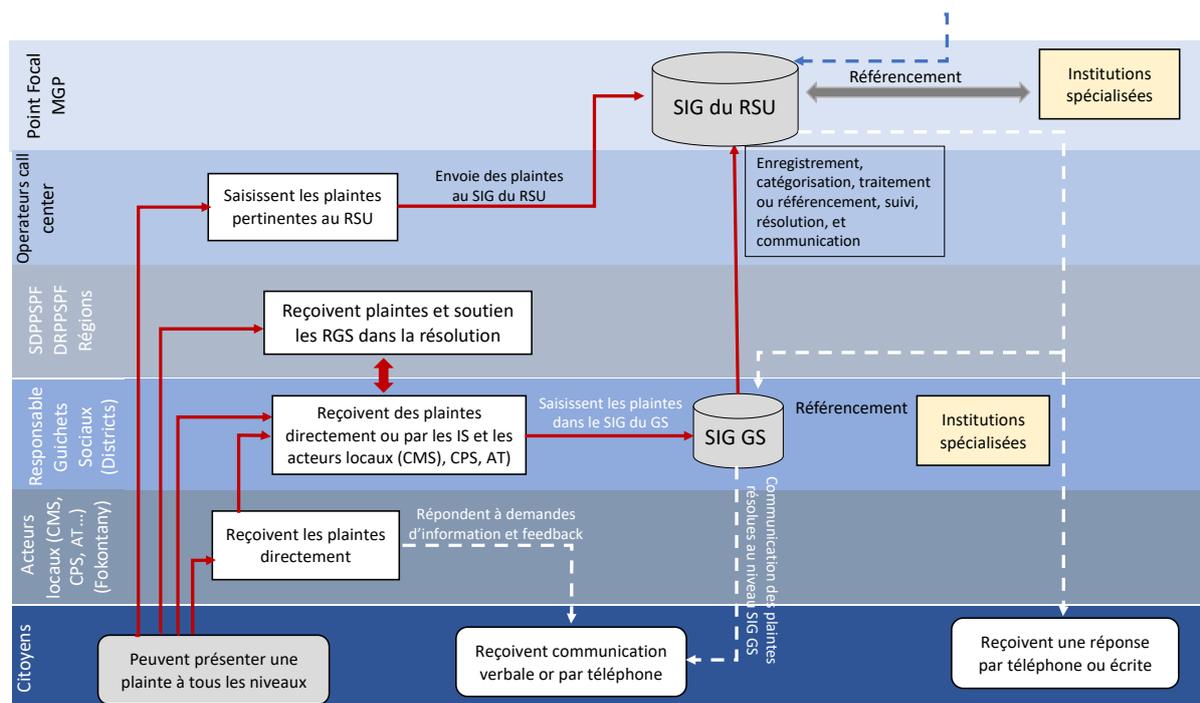
Les **responsables des guichets sociaux** reçoivent les feedbacks et les plaintes par les IS, autres institutions locales, e.g. DRPPSPF, SDPPSPF et les téléchargent dans le système d'information du GS. Ils peuvent catégoriser les plaintes et résoudre certaines plaintes non-sensibles. Ils peuvent référencier aux institutions compétentes (plaintes portant sur des programmes, plaintes sensibles notamment sur les cas VBGs, protection des enfants, corruption, incidents graves, etc.). Ils doivent communiquer toutes plaintes sensibles au coordinateur dans le 24 heures de la réception.

Les **opérateurs au sein du call center** (numéro vert). Afin d'offrir un canal supplémentaire de communication, le RSU s'appuiera sur une **ligne verte** où les individus bénéficiaires et les parties prenantes puissent demander des informations, présenter des plaintes, ou des commentaires. La ligne verte sera initialement le numéro 930 gratuit mise en place par le BNGRC (phase pilote). Une autre ligne verte spécifique pour les issus pertinents à la protection sociale pourra être mise en place par le MPPSPF. Au niveau du numéro vert 930, le point focal MOCIP du RSU reçoit les notifications au niveau de la plateforme SUGAR CRM et après les transfère aux entités concernées. Une fois le SIG RSU est en place, les notifications générées par la plateforme du numéro vert seront envoyées au module MOCIP du SIG RSU. Le point focal RSU sera chargé d'ouvrir les feedbacks et les plaintes, de vérifier la catégorisation et d'attribuer le dossier à la personne compétente.

Le rôle de **point focal du MOCIP** au niveau de l'unité technique du RSU est attribué au responsable de la gouvernance citoyenne et MOCIP dans le volet GRSE du MPPSPF, et déjà point focal du '*common feedback mechanism*' (CFM 930). Le point focal peut recevoir directement des plaintes au niveau central, personnellement ou par email/téléphone, et il reçoit indirectement les plaintes qui ne peuvent être pas résolues au niveau des guichets sociaux. Il veille que les canaux de réception des plaintes fonctionnent régulièrement et sont accessibles.

Le **comité inter-agence de gestion des plaintes (CIAGP)** sera la structure de référencement des plaintes de pertinence globale. Le CIAGP n'est pas encore en place et cela dépendra du soutien des partenaires de développement. Le CIAGP sera co-présidé par le MPPFPF et le BNGRC et engage les points focaux nationaux MOCIP des acteurs de la protection sociale. Le CIAGP a le but de faciliter l'identification et le partage des problèmes et des défis communs aux acteurs intervenants dans la protection sociale. Il permettra aux participants de discuter et trouver des réponses et des actions communes aux problèmes identifiés au niveau du registre social.

Figure 4. Circuit de gestion des plaintes du RSU



### 6.2.3. La catégorisation des plaintes

La première étape après la réception d'une plainte consiste d'abord à évaluer sa recevabilité et puis sa catégorisation.

- **Les plaintes non directement liées au RSU** sont celles qui ne peuvent pas être traitées par le MOCIP du RSU. Elles comprennent les feedbacks et les plaintes qui ne sont pas directement liées au RSU ou ne relèvent pas de son mandat (par exemple, les plaintes qui nécessitent une action en justice ou qui peuvent être traitées de manière plus appropriée par d'autres institutions, telles que la police).
- Les **plaintes directement liées au RSU** devraient être classifiées d'abord en fonction de leur sensibilité, et après du type de problème, car cela influence le canal de résolution potentiel.
- Les plaintes **non sensibles** font généralement référence à i) des demandes d'informations ou commentaires ; ii) la mise à jour des données ; iii) « la gestion des cas liés à l'enregistrement et la classification ; et iv) dissatisfaction et non-conformité.
- Les **plaintes sensibles** comprennent les dénonciations / rapports d'incidents graves impliquant des personnes et/ou des structures directement ou indirectement liées au RSU.

- **Le référencement.** Les plaintes de particulière sensibilité, même si elles ne concernent pas le RSU, doivent être adressées à une institution spécialisée et pertinente. Plus précisément, les guichets sociaux ont pour mandat de référer aux Centres d'Écoute et de Conseil Juridique (CECJ) les plaintes liées à l'exploitation et les abus sexuels (EAS) et le harcèlement sexuel (SH) et à la protection de l'enfance.

Le tableau ci-dessous catégorise les principaux types de plaintes par sensibilité, et en fonction du type de problème, car cela influence les mécanismes de résolution potentiels

Table 6. Catégorisation des plaintes selon le niveau de sensibilité et le type de problème.

CATEGORIE	NON DIRECTEMENT LIE AU RSU	DIRECTEMENT LIE AU RSU	TYPE	SERVICE
SENSIBLE		Faute grave commise par des personnes ou des structures (par exemple, manque de respect par les individus ; comportement discriminatoire, agression verbale, menace ; abus).	Plainte	Référencement aux autorités compétentes
		Fraude ou une faute (informations inexactes aux fins d'obtenir des avantages)	Plainte	Référencement aux autorités compétentes
		Tout type de violences (envers les enfants, VBG)	Plainte	Référencement aux autorités compétentes
		Incidents aux participants à des activités RSU, cas violence contre le personnel lié au RSU, attaque contre une équipe d'enregistrement, attaque contre les individus participant à l'enregistrement, etc.	Plainte	Référencement aux autorités compétentes
NON SENSIBLE	Feedbacks et les plaintes qui nécessitent une action en justice ou qui peuvent être traitées de manière plus appropriée par d'autres institutions		Plainte	Référencement aux autorités compétentes
		Demande d'informations, de précisions, commentaires et recommandations (registre sociale, raison de la collecte des données et leur utilisation, les moyens d'enregistrement et les dates	OCI	Traitement
		<b>Mise à jour des données</b> et caractéristiques du ménage (changement de chef du ménage, changement de résidence, perte des cartes d'identité, changement de	OCI	Traitement par le GS

		numéro de téléphone, etc.)		
		<b>Enregistrement</b> (ménages qui ont manqués ou étaient absents lors de l'enquête du RSU ; la communication des erreurs sur l'enregistrement des données personnelles).	OCI	Traitement par le GS
		<b>Catégorisation</b> : réclamations d'erreurs d'exclusion ou d'inclusion en relation à la classification de pauvreté ; changement de conditions socio-économique qui peuvent changer le statut.	OCI	Traitement par le GS
		<b>Insatisfaction ou non-conformité</b> (ou mauvaise qualité) des services fournis par le RSU et/ou les partenaires, ex. opérateurs de terrain, agents de collecte de terrain, etc. (ex. cas de non-accessibilité aux services pour cause de pannes d'équipements, de coupures d'internet ou de courant ; la manque d'information)	OCI	Traitement

#### 6.2.4. Enregistrement et attribution des plaintes

Après la réception et la catégorisation, les plaintes doivent être enregistrées et affectées pour leur suivi et leur résolution.

##### *L'enregistrement des plaintes*

Les plaintes pourront être enregistrées au niveau local par les IS or les RGS ou à niveau central par le point focal MPG du RSU.

**Au niveau central**, le SIG du RSU comprendra un module MOCIP pour la gestion et le stockage des plaintes. À l'aide d'un tableau de bord en ligne et d'une connexion sécurisée, les utilisateurs autorisés pourront : afficher et saisir des plaintes, classer et mettre à jour les mesures qui ont été prises, et mettre à jour le statut d'une plainte, par exemple, si la plainte est 'classifiée', 'assignée', 'résolue', etc.

**Au niveau des districts**, les plaintes sont enregistrées par les responsables du GS sur le SIG du guichet social. Après le RGS transmettra de façon sécurisée toutes les plaintes enregistrées, résolues et non résolues, au SIG central de la RSU. Le point focal MPG vérifiera les plaintes reçus par les GS, et attribuera à un responsable du cas celles que n'ont pas été encore résolue.

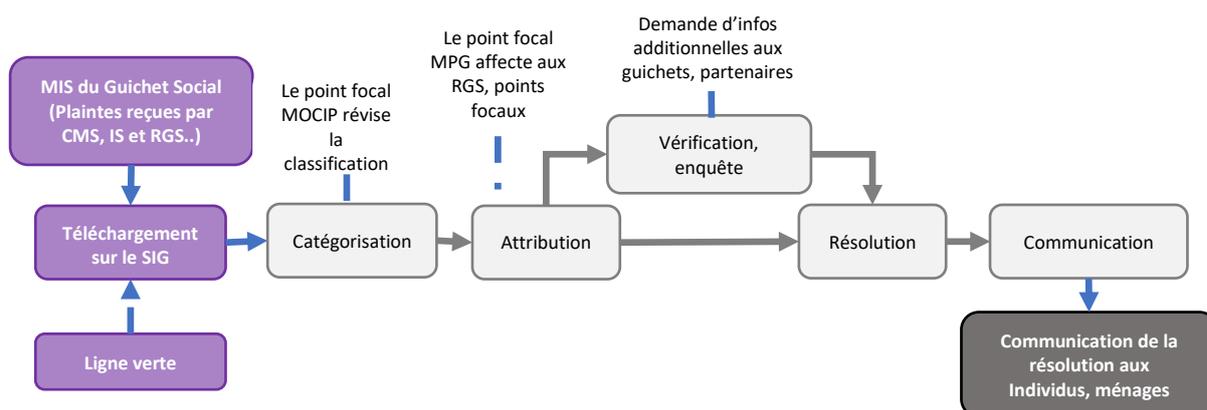
**Au niveau du call center**, les opérateurs transcrivent les plaintes et le système envoi un ticket au SIG du RSU. Les plaintes sont envoyées aux RGS, en fonction de leur pertinence géographique, qui sont responsable de vérifier les plaintes reçues par le numéro verte et les enregistrer dans le SIG MOCIP.

La base de données du module MOCIP permettra de s'assurer que les plaintes seront gérées selon les procédures convenues. Cela permettra également au point focal de rédiger des rapports trimestriels afin d'évaluer les indicateurs, analyser les tendances, et le fonctionnement régulier du système. Des contrôles de sécurité pertinents pour la base de données MOCIP doivent être mis en œuvre. L'accès à la base de données MOCIP doit être approuvé au niveau du coordinateur de l'unité technique du RSU. Il est prévu que la base de données MOCIP soit régulièrement sauvegardée (backup réguliers) dans le cadre des procédures de sauvegarde du SIG.

### Systeme d'information

Le SIG du RSU comprendra un module MOCIP pour la gestion et le stockage des plaintes. À l'aide d'un tableau de bord en ligne et d'une connexion sécurisée, les utilisateurs approuvés pourront : visualiser et saisir les plaintes, classer et mettre à jour les mesures qui ont été ou sont prises, et mettre à jour le statut de la plainte, par exemple si elle est « ouverte », « fermée », etc. Le module MOCIP sera interopérable avec le SIG des guichets sociaux en assurant un flux et une mise à jour continue entre les deux systèmes. Le module MOCIP conservera toutes les informations des registres des plaintes, des formulaires, et des procès-verbaux de toutes les réunions tenues par le comité MOCIP et d'autres organismes, ainsi que l'accord signé pour toute résolution d'une plainte.

Figure 5 Le processus de gestion des plaintes au niveau du SIG du RSU



### Formulaire des plaintes

Il est important que toutes les plaintes reçues au niveau communautaire soient consignées par écrit. Si nécessaire, les intervenants sociaux des GS aideront les comités locaux à remplir les formulaires (**voir annexe 8**). Pour rendre le MOCIP accessible, il est également admis qu'une plainte puisse être déposée au nom d'une autre personne en raison de son analphabétisme ou de son handicap physique. En ce sens, des formulaires des plaintes seront mis à disposition dans tout lieu de réception pour enregistrer toutes les plaintes, demandes de renseignements et suggestions reçues.

### Attribution des plaintes

Le niveau d'attribution d'une plainte (local, régionale ou centrale) dépend de la catégorie et la sensibilité d'une plainte. Dans certains cas, l'attribution dépendra de qui détient les informations

nécessaires à leur résolution (unités de projet spécifiques), dans d'autres cas des canaux spécifiques sont envisagés à cause de la sensibilité et gravité d'une plainte.

Les cas de dénonciations et d'incidents graves peuvent être à la fois sensibles (méritent un traitement spécial) et graves (nécessitent une enquête immédiate et/ou plus approfondie). Ils peuvent avoir un impact à la fois sur le programme (réputation) et sur la communauté. Par conséquent, quel que soit le canal de réception de ces plaintes sensibles, elles doivent être immédiatement communiquées au niveau de cadre supérieur (dans les 24-48h) et suivre un canal de résolution spécifique.

Table 7. Réception et attribution des plaintes

Catégorie	Canaux de réception et attribution
Demande d'informations /	<p>Les <b>CMS, CPS, et IS</b> peuvent recevoir des demandes d'information par des individus :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- si la réponse est connue, le CMS/CPS donne la réponse</li> <li>- si la réponse n'est pas connue – Le CMS/CPS enregistre la demande d'information dans le formulaire et la fait remonter à travers les IS jusqu'au RGS.</li> </ul>
	<p><b>Les responsables des guichets sociaux</b> peuvent recevoir des demandes d'information directement ou indirectement par les CMS, CPS, ou IS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- si la réponse est connue, le RGS donne la réponse à la personne ou la communique au IS/CMS/CPS <b>et enregistre le cas comme résolu sur le SIG du GS</b></li> <li>- si ils ne connaissent pas la réponse, ils contactent le point focal MOCIP du RSU ou tout autre acteur qui pourrait aider. Qu'il soit en mesure ou non de répondre à la question, le RGS communiquera le résultat au demandeur ou au IS/CMS/CPS. <b>Le RGS enregistre le cas sur le SIG</b></li> </ul> <p>Les RGS peuvent recevoir une demande d'information par les opérateurs de la ligne verte (appel téléphonique)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Le RGS donne l'information, si possible, aux opérateurs. Il n'enregistre pas le cas dans le SIG</li> </ul>
	<p>Les <b>opérateurs du numéro vert</b> peuvent recevoir des demandes d'information par des appelants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S'ils connaissent la réponse, ils la donnent et envoient un ticket au SIG RSU comme cas résolu</li> <li>- S'ils ne connaissent pas la réponse, ils contactent les RGS ou le point focal MOCIP du RSU. Soit qu'ils reçoivent ou pas une réponse, les opérateurs communiqueront le résultat à l'appelant. <b>Les opérateurs enregistrent le cas sur le SIG</b></li> </ul>
Commentaires et recommandations	<p>Les <b>CMS/CPS et IS</b> peuvent recevoir des commentaires et recommandations par des individus. Ils les transcrivent dans les formulaires, les enregistrent dans le registre du village et les transmettent à travers les IS au RGS.</p> <p>Les <b>RGS</b> peuvent recevoir des commentaires et recommandations directement par des individus or par les DSPPSPS, DRPPSPS, or par les IS(CMS/CPS (formulaires). Ils les enregistrent dans le SIG du GS.</p> <p>Les <b>opérateurs de la ligne verte</b> qui reçoivent des commentaires et recommandations, et les enregistrent dans le SIG RSU (ticket)</p>
Mise à jour Gestion de cas Dissatisfaction	<p><b>Les CMS/CPS</b>, qui reçoivent ces cas, doivent les transcrire dans les formulaires, les enregistrer dans le registre du village et les transmettre à travers les IS au point RGS.</p> <p><b>Les IS</b> enregistreront dans un premier temps ces plaintes dans les formulaires. Ensuite, ils seront en mesure d'enregistrer ces plaintes dans des formats électroniques hors ligne qui seront téléchargés directement sur le SIG GS lorsqu'une connexion est disponible.</p> <p><b>Les RGS</b> peuvent recevoir ces cas directement par des individus or par les CVGP/CCGP (formulaires). Ils doivent les enregistrer dans le SIG SG. Si possible, ils le résolvent directement, notamment les cas de mise à jour, sinon ils font une attribution temporaire au point focal MPG, qui l'attribuera correctement (au gestionnaire de cas) à partir du SIG RSU.</p> <p><b>Les opérateurs du numéro vert</b> doivent enregistrer ces cas et envoyer un ticket au SIG RSU.</p>

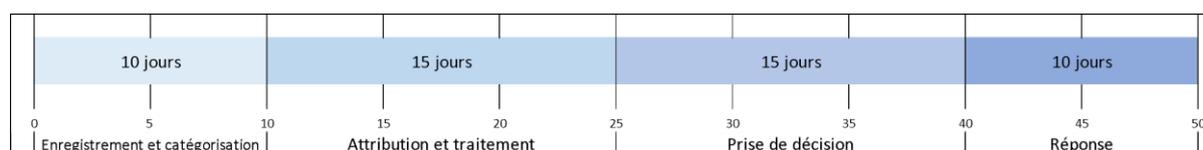
	<p>Les tickets font une attribution temporaire au point focal MPG, qui l'attribuera correctement (au <u>gestionnaire de cas</u>) à partir du SIG.</p> <p><b>Le point focal MPG</b> peut recevoir une attribution temporaire de ces cas par les opérateurs de la ligne verte ou les RGS. A partir du SIG, il prendra la décision de l'attribuer au personnel plus apte à résoudre les cas (<u>gestionnaire de cas</u>).</p>
Dénonciations et incidents graves	<p>Ces types de griefs peuvent être à la fois sensibles (méritent un traitement spécial) et graves (nécessitent une enquête immédiate et/ou plus approfondie). Ils peuvent avoir un impact à la fois sur les parties prenantes (réputation) et sur la communauté.</p> <p>Par conséquent, quel que soit le canal de réception de ces plaintes (CMS, CPS, IS, RGS, numéro vert, etc.) ils doivent être immédiatement communiqués au point focal MPG, qui informera le DGPS du MPPSPF (dans les 24h) et suivre un canal de résolution spécifique.</p> <p>Les plaintes classifiées comme dénonciations or incidents graves sur le SIG seront attribués au <b>point focal MPG</b>, qui devra les présenter au comité GRM, présidé par DGPS.</p> <p>Le RGS et le point focal doit s'assurer que les cas spécifiques soient immédiatement référés à des structures spécialisées (e.x. EAS/HS) ou à la police (incidents graves).</p> <p>Ces plaintes nécessitent un traitement spécifique des informations (formulaire spécifiques, les type d'information à collecter, le niveau et moment de la communication).</p>

## 6.2.5. Traitement des plaintes

### *Les délais de traitement d'une plainte*

Un calendrier est fixé pour l'accusation de réception, le traitement, la résolution et la communication des plaintes (voir tableau ci-dessous). Dix-jours est le temps pour accuser réception d'une plainte, vérifier sa validité et procéder avec la registration et la catégorisation. 15-jours est le temps pour l'attribution et le traitement de la plainte. 15-jour pour la prise de décision. Toutes plaintes doivent être communiqués au plaignant dans un délai de 50 jours au plus après réception de la plainte. Au cas où pour des raisons valables ce délai ne pourrait être respecté le plaignant en est immédiatement informé.

Figure 6 Calendrier de résolution et communication des plaintes.



Un calendrier accéléré est établi pour les dénonciations et les incidents graves afin d'empêcher tout problème de s'aggraver. Dans ce cas, la plainte est immédiatement référée au coordinateur RSU, qui informera le DGPS du MPPSPF dans les 24 heures de l'accusé de réception et la décision de mener une enquête est prise dans la semaine. Pour renforcer la redevabilité, ce calendrier est largement diffusé aux différentes parties prenantes, y compris les communautés, lors des activités de communication du RSU.

### *Le traitement et résolution des plaintes*

#### **Les Comités Villageois de Gestion des Plaintes/Comités communaux de Gestion des plaintes**

- Recevoir et enregistrer les plaintes ;
- Analyser les plaintes (étudier leur recevabilité, donner des réactions au(x) plaignant(s) ;
- Aider le Projet à gérer des erreurs d'inclusion ;

- Aider la communauté et surtout les ménages à trouver des solutions consensuelles liées à la gestion des fonds obtenus ;
- Servir d'interface entre le Projet et les communautés d'intervention par rapport à la gestion des plaintes ;
- Travailler en étroite collaboration avec les agents communautaires qui serviront de relais pour la transmission des plaintes aux IS et RGS pour leur stockage dans le module MOCIP du SIG et leur traitement, le cas échéant.

**Les Responsables des Guichets Sociaux** s'occupent des requêtes d'information, recommandations, mise à jour des données personnelles, plaintes non-sensibles, relatifs à insatisfaction et non-conformité dans la mise en place des activités. Ils peuvent référencier des cas sensibles relatifs à GBV et protection de l'enfant aux institutions spécialisées (CECJ/CPI). Les plaintes relatives à l'enregistrement, la classification de pauvreté des ménages, et les plaintes sensibles doivent être remontées au niveau du point focal national.

Les RGS évalueront les plaintes en i) vérifiant les circonstances des allégations ; ii) écoutant des témoins ; iii) vérifiant des sources. La vérification initiale déterminera si la plainte est :

- i. Non fondée. La plainte est clôturée au niveau du SIG (non recevable)
- ii. De résolution immédiate. La résolution est saisie dans le SIG et le dossier est clos. La résolution est communiquée au demandeur, qui a la possibilité de faire appel de la décision. Dans ce cas, l'appel est confié à un niveau supérieur (point focal MOCIP/ comité de gestion des plaintes).
- iii. Nécessite une enquête supplémentaire. L'établissement des faits serait mené par le RGS et peut couvrir la collecte de documents, de preuves et la confirmation des circonstances. La résolution est communiquée au demandeur, qui a la possibilité de faire appel de la décision. Dans ce cas, l'appel est confié à un niveau supérieur (point focal MOCIP / comité de gestion des plaintes)
- iv. Doit être affectée à un niveau supérieur. La demande de (ré)attribution est saisie dans le SIG à l'attention du point focal MOCIP.

**Le point focal MOCIP du RSU** peut attribuer la gestion des cas à l'équipe de l'unité de gestion RSU, aux partenaires d'exécution ou aux institutions plus aptes à la résolution. Les gestionnaires de cas analysent la plainte et déterminent si elle est fondée et si des informations supplémentaires sont nécessaires de la part du plaignant ou d'autres unités.

- Des cas spécifiques de mise à jour des données des ménages bénéficiaires peuvent exiger aux RGS d'effectuer une visite de vérification avant de mettre à jour les données dans le système.
- Des cas spécifiques liés au recensement et à la classification de pauvreté peuvent exiger que le gestionnaire de cas le réfère aux partenaires d'exécution pour obtenir des informations ou des visites supplémentaires.

Après avoir récolté les infos nécessaires, les résultats et les recommandations seront communiqués par le point focal au comité de gestion des plaintes qui prendra la décision sur la résolution.

Le point focal national informe le point focal RSU dans les 24h de la réception d'une plainte sensible. Il décide si est nécessaire référencer le cas à une institution compétente. Les premiers jours, il rassemble à toutes les informations préliminaires du cas. Cela peut inclure de contacter la partie lésée / la survivante ou d'autres personnes impliquées qui ont des informations sur le cas. Dans les deux premières semaines, il organise une rencontre avec le comité de gestion des plaintes pour présenter le dossier avec les informations disponibles. Le comité présidé par le **coordinateur du RSU** décidera s'il convient de mener une enquête interne et à qui l'assigner. Une deuxième réunion du comité sera organisée après la conclusion de l'enquête interne pour présenter les recommandations et la prise de décision.

**Les Comité de gestion des plaintes** se réunit périodiquement, ou à la demande du point focal MOCIP, pour discuter des cas de dissatisfaction et non-conformité, plaintes sensibles et les cas d'incidents, qui lui sont envoyés par le point focal MOCIP. Il examine les cas et décide si une enquête interne est nécessaire et qui doit la diriger. Il doit s'assurer que les enquêteurs sont neutres et n'ont aucun intérêt dans le résultat de l'enquête. Il est également responsable de discuter la résolution finale des cas. Tous les documents justificatifs nécessaires pour parvenir à une résolution doivent faire partie du dossier lié à la plainte et téléchargés dans le module en ligne MOCIP. Le comité doit prendre également la décision si transmettre une dénonciation à la police et au système judiciaire approprié (par exemple, cas de violence et de corruption). Le comité reçoit également du point focal national les rapports trimestriels du MOCIP. Il est chargé de discuter des tendances, des plaintes multiples et de décider si des actions programmatiques doivent être prises.

#### **6.2.6. Communication et clôture des plaintes**

##### *Communication*

Le RSU informera les plaignants et, de manière générale, le public sur les résultats des enquêtes et les actions entreprises afin d'améliorer la visibilité du RSU auprès des parties prenantes et d'accroître la confiance des utilisateurs dans le mécanisme de gestion des plaintes.

Généralement, une réponse est transmise par un moyen similaire à celui par lequel la plainte a été reçue. Lorsqu'une plainte est reçue directement par les acteurs communautaires (CMS ; CPS) ou les IS, la communication est donnée :

- Individuellement au plaignant par les structures communautaires ou les IS, si la réclamation est résolue sur place.
- Individuellement au plaignant par le RGS, ou si jugé nécessaire par le point focal MOCIP en cas de plainte sensible.
- Collectivement à la communauté lorsque plusieurs plaintes similaires sont reçues. La communication collective avec la communauté peut se faire soit par une communication généralisée (par exemple lors de réunions communautaires, ou à l'aide de dépliants et de panneaux d'affichage), soit par le biais d'une action visible et immédiate du RSU pour répondre au problème (programmes radio).

Lorsqu'une plainte est reçue par téléphone (numéro vert), les opérateurs doivent demander au plaignant la manière préférée de recevoir toute communication et doivent essayer de l'accommoder. La résolution est communiquée :

- par les opérateurs du numéro vert lorsque la plainte est non-sensible et de faible gravité ;
- par le RGS, si jugé opportun par le point focal MOCIP, lorsque la plainte est sensible et de gravité moyenne/élevée.

Généralement, une plainte anonyme ne peut pas recevoir de réponse, à moins qu'il y ait de nombreux problèmes similaires ou qu'il s'agisse d'un problème dont un ménage ou une communauté devrait être conscient.

Les parties lésées seront informées qu'elles peuvent faire appel de la résolution proposée si elles ne sont pas d'accord avec celle-ci. Dans ce cas, la plainte sera remontée à un niveau supérieur pour un nouvel examen.

### *Clôture*

Le mécanisme met en place un système de clôture et d'archivage plaintes. La plainte sera clôturée par les instances responsables du traitement (RGS, point focal, comité de gestion des plaintes) si la résolution est considérée satisfaisante pour les différentes parties.

## 6.3. Suivi et évaluation du MOCIP

### 6.3.1. Les rapports de suivi

Le suivi et l'évaluation sont essentiels au succès du MOCIP proposé. Le tableau de bord du SIG sera utilisé pour suivre les progrès dans la résolution des plaintes. Le point focal MOCIP évaluera les données pour faire des suggestions à l'unité technique RSU afin d'améliorer les processus. Une bonne documentation des plaintes et de leur résolution permettra au RSU d'apporter des améliorations et des mitigations pour minimiser les risques de recevoir nouvelles plaintes au même sujet. La localisation géographique des plaintes permettra d'analyser spatialement les tendances des plaintes similaires, pour aider à identifier des problèmes particuliers et des solutions.

Des rapports trimestriels seront produits et utiliseront les données du tableau de bord pour analyser les tendances des plaintes et les problèmes communes. Le point focal MOCIP inclura dans les rapports des statistiques sur les tendances (par exemple, le temps moyen pour résoudre un type de plainte, le pourcentage de plaignants satisfaits des mesures prises, le nombre de plaintes résolues). Le suivi des tendances et des résolutions des plaintes servira à évaluer le fonctionnement efficace du mécanisme.

### 6.3.2. Les indicateurs du MOCIP

Les indicateurs suivants sur la gestion des plaintes doivent être régulièrement mesurés au niveau du SIG :

- Nombre de plaintes enregistrés au cours du mois ; (et total)
- Nombre de plaintes reçues par catégorie
- Nombre de plaintes résolues par catégorie
- Durée de traitement des plaintes par catégorie
- Pourcentage des plaintes résolues dans les délais établis (total et par catégorie)
- Nombre de plaintes en suspens à la fin du mois et comparaison avec le dernier mois ; et raison du suspens

- Nombre de districts sensibilisés
- Pourcentage des Plaintes résolues par rapport aux plaintes reçues ;
- Nombre de réponses émises
- Nombre et pourcentage de plaintes de VBG/PH/PE ayant été référés aux services de prise en charge
- Nombre et pourcentage par sexe de membres dans les comités
- Nombre de personnes handicapées déposant des plaintes.

Les indicateurs du MOCIP seront affichés dans le tableau de bord, et les informations anonymisées et agrégées seront disponibles au public en ligne.

#### 6.4. ROLES ET RESPONSABILITES

Les acteurs engagés dans le MOCIP du RSU doivent réagir à toute plainte portée à leur connaissance en traitant ces plaintes dans le respect des procédures de ce manuel. En conséquence, chacun a chacun a des rôles et des responsabilités spécifiques qui sont énumérés ci-dessous.

##### *Les Comités et acteurs locaux*

- Recevoir et enregistrer les plaintes dans les formulaires ;
- Servir d'interface entre le RSU et les communautés par rapport à la communication et la mise en œuvre du RSU
- Informer la communauté sur le MOCIP et les canaux pour présenter une plainte.
- Aider la communauté à résoudre des problèmes communs et communiquer toute problème récurrent aux informant sociaux.
- Travailler en étroite collaboration avec les IS qui serviront de relais pour la transmission des plaintes aux RGS pour leur stockage dans le module MOCIP du SIG et leur traitement, le cas échéant.

##### *Les intervenants sociaux*

- Sensibiliser les communautés sur le MOCIP ;
- Informer et former les membres des comités locaux sur les guichets sociaux et la réception des plaintes.
- Recevoir les plaintes dans leurs zones de pertinence (formulaire);
- Superviser les activités des comités et la conformité en relation à la réception et gestion des plaintes ;
- Remonter des plaintes au niveau du RGS

##### *Les responsables des guichets.*

- Fournir un appui technique et une formation sur les procédures MOCIP aux IS et aux comités locaux ;
- Participer aux campagnes de communication pour informer sur le MOCIP au niveau régional, de district, municipal et communautaire ;
- Veiller à ce que les canaux de réception des plaintes soient actifs et fonctionnent au niveau régional et communautaire.
- Surveiller et vérifier que les formulaires de plainte sont régulièrement et correctement compilés au niveau des IS et des comités locaux

- Recevoir les plaintes directement ou à travers les DSPPSPF/DRPPSPF et traiter les plaintes de sa compétence ;
- Recevoir les formulaires de plainte des IS et les saisir dans le SIG GS
- Transférer les plaintes qui ne peuvent être résolues au niveau régional au point focal MOCIP
- Référencer les plaintes sensibles à des institutions spécialisées
- Avoir des réunions régulières avec le point focal MOCIP.

#### *Le point focal du MOCIP*

- Encourager le personnel du RSU et les parties prenantes à intégrer des informations sur le MOCIP dans leurs réunions et communications avec les communautés.
- Encourager le personnel du RSU et les parties prenantes à donner leur avis sur le fonctionnement du MOCIP et sur la manière dont il pourrait être amélioré.
- Vérifier que les canaux de réception des plaintes fonctionnent régulièrement et sont accessibles.
- Vérifier que la catégorisation des plaintes est effectuée correctement.
- Surveiller et vérifier que les formulaires de plainte sont régulièrement et correctement compilés, enregistrés dans les registres communautaires et en ligne, et transmis aux différents niveaux.
- Surveiller le respect des procédures MOCIP établies dans ce manuel ;
- Être responsable de la supervision du module en ligne du MOCIP ;
- Assurer la confidentialité des données ;
- Traiter directement les plaintes sous sa responsabilité ;
- Signaler immédiatement les plaintes sensibles et de haute gravité au DGPPSPF et au coordinateur du RSU, conformément aux procédures de ce manuel ;
- Soumettre les plaintes relatives à la gestion des cas, plaintes sensibles et de haute gravité au comité de gestion de plaintes du RSU pour le traitement.
- Organiser les réunions du comité de gestion de plaintes et les présider en l'absence du coordonnateur du RSU.
- Produire un rapport trimestriel du suivi et un rapport annuel résumant les types de plaintes reçues, les réponses apportées, les défis rencontrés, les éventuelles recommandations pour améliorer le projet et le MPFG.

#### *Le comité de gestion de plaintes*

Le comité de gestion de plaintes est composé de sept (07) personnes au niveau de l'UGT à savoir le DGPS/MPPSPF, le coordinateur du RSU, le point focal du MOCIP, un représentant de du MIDI, MNDTP. Le comité est présidé par le DGPS/MPPSPF et en son absence par le Coordinateur RSU, qui est également responsable de convoquer les réunions. Le comité a pour rôles :

- Se réunir mensuellement pour discuter des progrès et convenir des suivis et des tâches impliquant toute personne liée au MOCIP. Une réunion peut être convoquée plus fréquemment si des cas sensibles surviennent
- Inviter les représentants d'autres institutions concernées aux réunions, au besoin.
- Examiner toute plainte sensible et de gravité élevée et le traiter conformément aux procédures établies par ce manuel.

- Faire tout possible pour transférer les plaintes que le projet ne peut pas traiter, aux institutions/entités appropriées ;
- Réviser et valider les rapports trimestriels de suivi du MOCIP ;
- Veiller à la mise en œuvre du présent mécanisme ;

## 7. SYSTEME D'INFORMATION ET GESTION DU RSU

### 7.1. ARCHITECTURE FONCTIONNELLE

Le système d'information devra être modulable, scalable et facilement extensible selon les évolutions nécessaires.

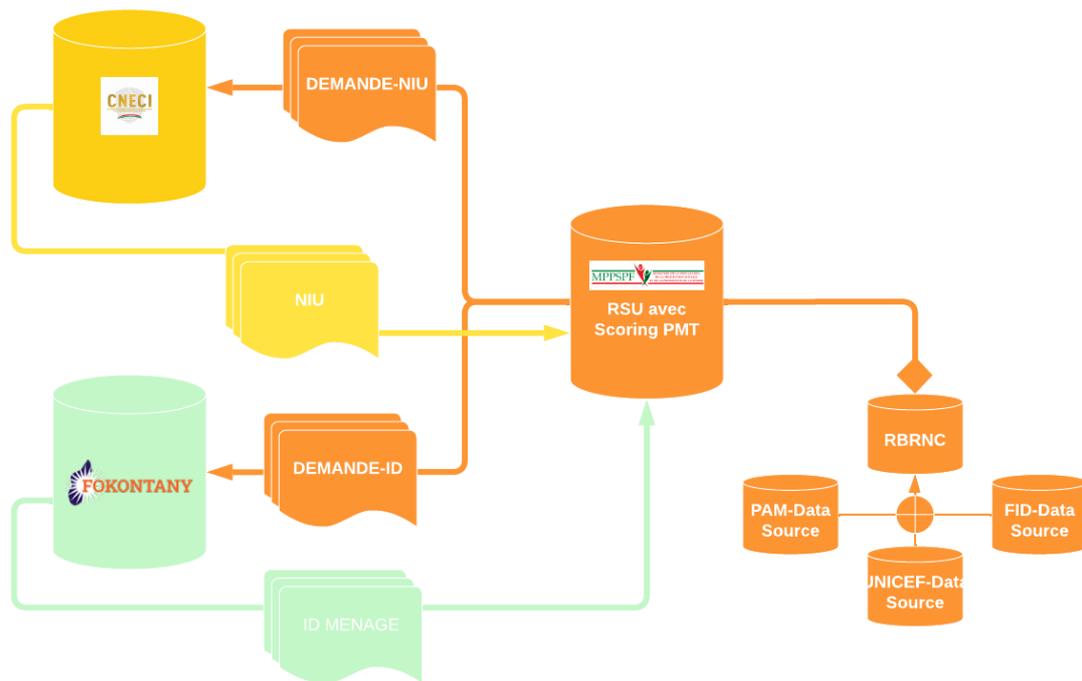
Au cours de l'élaboration de ce manuel, le MPPSPF, grâce à l'appui d'un consultant, élabore le cahier de charge du système d'information du RSU qui sera développé par un cabinet. Dans ce chapitre, les principales fonctionnalités basées sur les discussions initiales avec les parties prenantes sont présentées. Ceux-ci pourraient subir quelques variations lors de la définition et de la finalisation du cahier de charge et de développement du système. Les principales fonctionnalités du RSU seraient les suivantes :

- **Tableaux de bord.** Il affiche des tableaux, des graphiques, des cartes et des métafichiers avec des statistiques agrégées par différents niveaux géographiques sur l'état des activités de collecte de données. Une liste des variables disponibles publiquement sur le tableau de bord et leur niveau désagrégation sont listées dans le cahier de charge, basée sur une pré-liste disponible au niveau du SIG GS. Ce tableau de bord permettra de filtrer les données affichées selon des critères spécifiques
- **Module administrations et configuration :** Il doit permettre à l'unité de gestion du RSU d'administrer facilement la plateforme. Dans ce module, on trouve des fonctionnalités relatives à la gestion des utilisateurs ; la gestion des profils, la gestion des autorisations, et les erreurs d'importation et un espace gestion année.

Il permet aussi de paramétrer la plateforme des parties prenantes pour l'intégration des API afin de répondre à leur besoin selon la convention entre le ministère et les partenaires. Dans ce module, on a la possibilité d'ajouter/modifier ou de customiser en ajoutant des nouveaux modules ou bien de modifier/ajouter des variables.

- **Module interopérabilité.** Il permet l'interopérabilité à travers le X-road, avec le registre de l'État civil et de l'Identité, le registre des ménages (e-Fokontany), permet l'attribution du NUI et l'accès aux info biométriques – dans l'avenir, et l'interopérabilité avec d'autres registres nationaux, et les systèmes d'informations des partenaires

Figure 3. Flux d'information SIG RSU



- **Module planification des activités.** Ce module permet de gérer (planifier, dérouler et produire l'état d'avancement) toutes les activités sur le RSU suivant le découpage territorial et administratif.
- **Module enregistrement (collecte des données).** Il reçoit les données des ménages à partir des activités de collecte et de mise à jour des données, les valide et les enregistre. Il pourra inclure les suivantes sous-modules
  - Sous-module import des données (téléchargement des questionnaires) – application mobile ;
  - Sous-module de contrôle de la qualité des données. Il effectue automatiquement des vérifications supplémentaires sur les données avant que les données ne soient finalement enregistrées dans le registre.
  - Sous-module ré certification - mise à jour des données sur les ménages et individus (re-certification planifié à travers recensement ou à la demande)
  - Sous-module gestion des plaintes (mise à jour des données dans le cas de la gestion des plaintes)
- **Module de catégorisation des ménages.** Il classe les ménages dans des catégories de pauvreté en fonction de leur score et selon les seuils établis.
- **Module analyse et statistiques.** Il doit permettre, aux utilisateurs des partenaires habilités d'extraire des analyses statistiques, des tendances, niveau de couverture, etc., pour faciliter la prise de décisions et les réformes politiques. Le module doit permettre la recherche et

l'analyse basées sur des variables et niveaux de désagrégation agréés, sans avoir accès à aucune donnée à caractère personnel. Si le module n'est pas accessible, les partenaires doivent être en mesure de demander l'analyse à l'équipe de gestion RSU.

- **Module de partage de données.** Il permet aux partenaires, ayant signés un protocole de partenariat, accéder à la base de données pour obtenir des informations socio-économique (ex. catégorie de pauvreté, score PMT) et biographiques des ménages or individus enregistrés. L'accès doit être limité à des variables et zones géographiques spécifique, en fonction d'une demande ad-hoc, et à condition que la demande reflète les finalités incluses dans le protocole.
  - **Le sous-module bénéficiaires** permet aux GS et aux partenaires d'alimenter la base de données avec des informations sur les bénéficiaires de leurs programmes. Ce module doit être interopérable avec le registre des bénéficiaires du MPPSPF.
- **Le module gestion des feedbacks et des plaintes.** Il permet de gérer les plaintes spécifiques au RSU. Il assure que les plaintes puissent être téléchargées électroniquement. Il permet le suivi des étapes de catégorisation, attribution, investigation, résolution et communication. Le module inclut les délais pour chaque étape et déclenche des alertes quand les délais sont dépassés.
- **Module de déclenchement des alertes et suivi vulnérabilités :** il permet d'informer les IS sur la détection, lors de l'enregistrement initial ou des mises à jour, des vulnérabilités spécifiques qui nécessitent un suivi (tel que VAD, référencement, sensibilisation, investigation, ...) de la part des IS. Ce module envoie des alertes automatiquement aux IS responsables de la commune et du Fokontany ou la vulnérabilité est détecté. (Exemples : grossesse de mineur, absence d'acte de naissance, vulnérabilités liées au handicap) /
- **Mise à jour continue des données des individus :** entre chaque collecte intégrale, il sera possible d'élargir, d'améliorer et de mettre à jour les données à travers les modalités de collecte à la demande des ménages. En attendant que le RSU soit interopérable avec d'autre SI tel que le registre civil et la santé, les GS mettront à jour en continue des données spécifiques des individus (grossesse, naissances, décès, etc.). Sur le long terme, cette mise à jour manuelle ne sera plus nécessaire car le système pourra s'échanger les données de façon automatique. Dans le cas les informations du registre ont été résigné à la demande dans une commune, la mise à jour intégral peut être fait à la demande.
- **Module documentation.** Il permet de charger et stocker tous les documents de travail liés au RSU
- **Module BI (business intelligence) ou gestion des rapports et API**

## 7.2. SECURITE ET INFRASTRUCTURE IT

- Serveur
  - Infrastructure IT : Hébergement local ?
  - Data Center MPPSPF ou National
  - Redondance pour HA ?

- HTTPS
- Base de données :
  - Rôles de la base de données utilisateur / Autorisations / Mots de passe / Gestion et rapports
  - Données restreintes
  - Audit de base de données
  - Sauvegarde et restauration de la base de données
  - Cryptage de la base de données et gestion des clés
- Applicatif
  - Application audité et certifié selon les standards de sécurité et de codage
  - Historisation des actions

### 7.3. GOUVERNANCE DES DONNEES

La gouvernance des données est l'ensemble des processus, fonctions, règles, normes et paramètres qui garantissent que les informations sont utilisées de manière efficace et efficiente pour aider les organisations à atteindre leurs objectifs.

L'Unité de Gouvernance Digitale (UGD), est chargée d'élaborer et de mettre en œuvre la stratégie de transformation digitale du Gouvernement. La stratégie repose sur les pratiques d'excellence internationales incluant une approche de conception agile et centrée sur l'utilisateur.

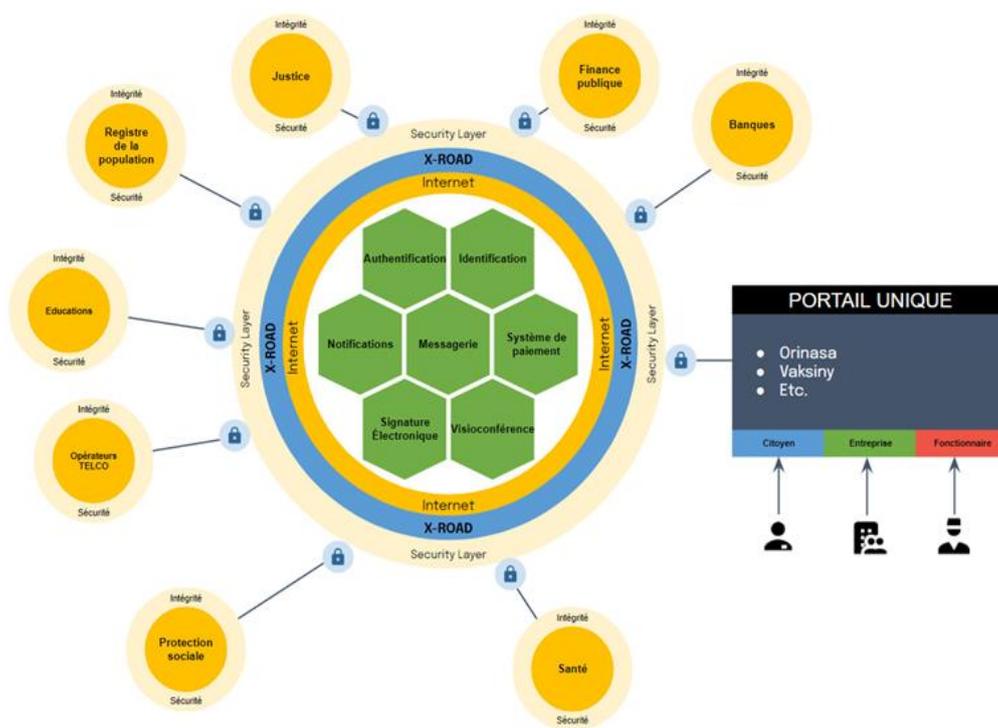
Au sein de son rôle, l'UGD accompagnera l'unité de gestion RSU dans la définition et le développement de l'architecture du système d'information RSU et son adéquation aux normes et standards de la transformation digitale dans le cadre d'interopérabilité.

#### **Architecture des systèmes de l'information**

La vision d'architecture des systèmes d'information du gouvernement est engendrée autour de :

- Un système d'informations des entités avec leurs propres principes de sécurité
- Un serveur de sécurité à mettre en place dans l'infrastructure accueillant les systèmes d'informations
- La plateforme d'échange des données X-road utilisant internet ;
- Les services partagés et accessibles via X-ROAD;
- Le serveur de sécurité à mettre en place coté systèmes d'informations des entités.

Diagram 1. Modèle d'architecture des services publiques



La stratégie de l'État comprend la création de bases de données nationales d'enregistrement d'état civil et d'identité et l'adoption et la mise en œuvre d'un NUI. Cette base de données sera mise en relation avec le RSU à travers la dotation de NUI à chaque individu et numéro d'identification de-Fokontany et le système d'interopérabilité.

### **L'annuaire des interventions et le registre de bénéficiaires du régime non contributif.**

Le RSU sera interopérable avec ces deux bases de données, dont les objectifs sont décrits en bas.

L'annuaire des interventions est une base de données sur les acteurs, leurs budgets, programmes et zones d'intervention en matière de protection sociale du régime non contributif ainsi que l'évaluation des actions déjà réalisées.

Le Registre des Bénéficiaires du Régime Non Contributif ou RBRNC est une base de données enregistrant les ménages bénéficiaires des programmes de la protection sociale du régime non contributif.

L'objectif général de ces bases de données est de répertorier de façon objective

- Les intervenants et les acteurs des programmes de protection sociale du régime non contributif :
- Les caractéristiques principales des interventions
- Les individus, les ménages et les communautés qui sont enregistrées dans les programmes sociaux ;
- Et d'établir une cartographie des interventions.

## ANNEXES

## ANNEXE 1. TERMES DE REFERENCE POUR LES AGENCES D'EXECUTION

(Chargées de l'enregistrement des ménages du RSU par méthode à domicile et point d'enregistrement (mode auto-enregistrèrent))

### I. CONTEXTE ET JUSTIFICATIONS

Le Ministère en charge de la protection sociale en collaboration avec ses partenaires procède à l'alimentation du registre social unique (RSU). Ce dernier est une plateforme informatisée mise en place pour mettre à disposition et gérer les informations des ménages et ses membres dans l'objectif d'assurer la disponibilité en continu de la liste des potentiels bénéficiaires des programmes de protection sociale. Cet outil est conçu pour : 1) garantir une meilleure coordination interne de la protection sociale et aussi la coordination de la protection sociale avec d'autres secteurs ; 2) garantir une meilleure inclusion dans le ciblage des bénéficiaires des programmes de protection sociale.

En collaboration avec le (ajouter agence de mise en œuvre), sous l'appui financier et technique de (ajouter PTF) et sous la coordination principale du Ministère en charge de la protection sociale, il est envisagé la réalisation de l'enregistrement des ménages dans (ajouter le nombre de commune en lettre) communes. Le (ajouter agence de mise en œuvre) entend confier la réalisation de l'enregistrement des ménages à des prestataires conformément aux procédures de passation de marché applicable et dans le respect des documents et manuels officiels également applicables.

### II. OBJECTIFS

Les objectifs de la mission confiée à l'AGEX pour l'enregistrement des ménages :

- Mettre en place, former et Assister le Comité de Mobilisation Sociale (CMS) dans toutes les étapes du processus d'enregistrement des ménages ;
- Assurer la transparence et le respect des processus d'enregistrement des ménages ;
- Assurer la fiabilité des résultats d'enregistrement des ménages
- Déposer les fiches de plaintes au niveau de chaque CMS
- Afficher les canaux de plaintes au niveau de chaque fokontany

### III. LES PRESTATIONS DEMANDEES

#### Localités de prestation

La zone d'intervention se trouve dans le tableau « Annexe 1 ».

#### Activités à mener par le l'AGEX

Les activités à mener dans le cadre de ses prestations sont :

1. Formation de l'équipe de l'AGEX	· Assurer la présence de toute l'équipe (Chef de mission, Superviseurs (un par commune), Chef d'équipe, enquêteurs) à la séance de formation administrée par le MPPSPF et l'INSTAT et suivant certaines thématiques spécifiques (exemple, le mécanisme de gestion des plaintes), par une ou des entités
------------------------------------	---

	<p><b>tierces (ajouter l'entité désignée par ces derniers)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· Établir le planning de descente sur terrain dans les localités de prestation définies</li> </ul>
2. Visite de courtoisie et campagne d'information/sensibilisation	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Informer les autorités locales sur le RSU et ses caractéristiques ainsi que les rôles et responsabilités de chaque entité ;</li> <li>- Déposer les éléments de langage du RSU au niveau des autorités locales.</li> <li>· Prendre toutes les dispositions nécessaires et adéquates pour que toute la communauté du Fokontany soit au courant de la tenue d'une assemblée générale d'information.</li> <li>· Appuyer chaque commune dans la réalisation de réunion d'information impliquant les autorités, entités et acteurs impliqués dans la mise en œuvre du RSU.</li> </ul>
3. Mise en place du Comité de Mobilisation Sociale (CMS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Avec l'appui des autorités locales, identifier au niveau de chaque fokontany les membres du CMS et à les approuver.</li> <li>· Établir le PV de mise en place du CMS par fokontany.</li> </ul>
4. Formation des membres du CMS	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Tenir une séance de formation pour les membres du Comité de Mobilisation Sociale (CMS) sur les thèmes définis de manière que les participants maîtrisent bien le processus d'enregistrement du RSU, leurs rôles et obligations notamment sur la gestion des plaintes et la communication ;</li> <li>- Former les CMS sur le mécanisme de gestion des plaintes</li> <li>- Former les CMS sur le processus de mise à jour des informations des ménages.</li> </ul>
5. Préparation et organisation du dénombrement et de l'enquête	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Appuyer le CMS dans l'organisation de l'assemblée générale par fokontany pour la communication sur le calendrier de dénombrement et l'enregistrement des ménages, les pièces justificatives à préparer (Karam-pokontany, actes d'état civil, CIN, certificat de scolarité, carnet de grossesse, etc.), les personnes exigées pour l'entretien, les risques en cas d'absence;</li> <li>· Distribuer aux CMS par fokontany les fiches de plaintes mises à leurs dispositions.</li> <li>- Déposer les éléments de langage du RSU au niveau de chaque CMS</li> <li>- Déposer les fiches de plaintes au niveau de chaque CMS</li> </ul>
6. Dénombrement et enquête des ménages sur la plateforme d'enregistrement du RSU	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Procéder au dénombrement de tous les ménages puis à l'enregistrement des ménages par point d'enregistrement par smartphone/tablette de tous les ménages et ses membres dans la localité. Des fiches de consentements seront mises à disposition de l'AGEX, dont il revient aux enquêteurs de les faire signer par un représentant du ménage et de lui remettre un coupon de validation de l'enregistrement déjà attaché aux dites fiches.</li> </ul>

7. Vérification des listes des ménages enquêtés	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Procéder à la vérification de la liste et des données des ménages enregistrés étant donné qu'il n'y aura pas un processus de validation de la communauté pour s'assurer qu'il n'y a pas d'omission.</li> <li>- Mettre les éléments de langage du RSU à la disposition de chaque enquêteur ;</li> <li>- Synchroniser les données avec le RSU (Serveur) de manière régulière</li> </ul>
8. La livraison des produits suivants	<ul style="list-style-type: none"> <li>· La liste des ménages dénombrés</li> <li>· Liste des ménages enquêtés avec explication des écarts par rapport aux ménages dénombrés</li> <li>· La liste des ménages qui ont refusés d'être enquêtées avec les motifs</li> </ul>

#### **Fonds pour les CMS :**

Tout le long du processus d'enregistrement, un fonds sera confié au Consultant pour le paiement des indemnités des CMS suivant un taux de 10 000 Ar par jour et par personne. La répartition de ce fonds et les pièces justificatifs à présenter seront détaillée dans le contrat.

#### **Mesures de sécurité sanitaire.**

L'AGEX s'assure que toutes les mesures de sécurité sanitaire liées au non-propagation du coronavirus soient respectées scrupuleusement.

L'AGEX dotera son personnel de terrain de masque et de gel désinfectant, nécessaires à leur travail.

#### **IV. DUREE DE LA PRESTATION**

La durée de la prestation est de (écrire en lettre le nombre, le maximum est de soixante jours depuis la date de l'ordre de service jusqu'au rapport final) **JOURS** (écrire en chiffre le nombre, maximum 60) **JOURS**.

La phase de terrain, de la mise en place des CMS jusqu'à la réalisation du dénombrement et enregistrement des ménages au niveau des points d'enregistrements, se fera en une seule descente. Elle ne devra pas dépasser **25 jours**.

L'AGEX prendra les mesures adéquates pour respecter ce délai (nombre suffisant d'enquêteurs et d'équipes de collecte).

L'AGEX organisera la répartition des enquêteurs dans le fokontany en fonction du nombre de ménages à enregistrer et le délai imparti.

Le référentiel des interventions sur terrain du personnel de l'AGEX est défini comme suit :

Activités	Durée (max)	Intervenants	Observations	Jours CMS
-----------	-------------	--------------	--------------	-----------

Formation de l'équipe de l'AGEX au niveau du Chef-lieu de district	3 jours	*Chef de mission, superviseurs, enregistreurs	La formation sera dispensée par INSTAT- MPPSPF, autres entités	0 jour
Information/sensibilisation sur le RSU Mise en place et formation des membres du Comité de Mobilisation Sociale (CMS)	2 jours	*Chef de mission *Chef d'équipe (dont 1 chef d'équipe pour environ 7 enregistreurs) *Enregistreurs	Par fokontany Possibilité de regrouper la formation de CMS pour les fokontany de proximité	2 jours
Organisation du dénombrement/mise en place point L'enregistrement ménages et AG par fokontany	3 jours	*Chef d'équipe *Enregistreurs	Regroupement fokontany proche du point d'enregistrement	3 jours
Dénombrement et enregistrement des ménages au niveau des points d'enregistrements sur smartphone ou tablette Vérification et synchronisation des données sur la plateforme d'enregistrement	20 jours	*Chef de mission *Chef d'équipe (1 chef d'équipe pour 7 enregistreurs) *Enregistreur (15 à 20 ménages par jour par enregistreur)	Par point d'enregistrement	5 jours
Synchronisation finale des données	2 jours	*Chef de mission *Chef d'équipe (dont un chef d'équipe pour environ 7 enregistreurs) *Enquêteurs		

## V. LIVRABLES

L'AGEX présente les livrables ci-après suivant ses zones d'intervention :

- Un rapport de démarrage (au plus tard 5 jours après ordre de service)
- Rapport de collecte : dénombrement et enregistrement des ménages (au plus tard 5 jours après les travaux sur terrain) ;
- Un rapport final comprenant les éléments suivants (au plus tard 15 jours après rapport de collecte) :
  - Rapport d'information avec les activités de sensibilisation et mise en place du Comité de mobilisation sociale (CMS) par fokontany,
  - Rapport de formation des membres du CMS y compris les fiches de présences et les pièces justificatives (état de paiement) dûment visé par les autorités locales;
  - Rapport du dénombrement et d'enregistrement ;
  - Rapport de vérification des ménages enregistrés.

## VI. QUALIFICATIONS REQUISES

L'AGEX devrait être une **Association ou ONG ou Consortium d'Associations** :

- Légalement constitué(e) au moins depuis 7 ans [PC5] ;

- Ayant au moins 02 expériences en enquête, ciblage et/ou enregistrement de plus de 2 000 ménages, sur tablette ou smartphone, achevées au cours des 07 dernières années;
- Ayant au moins 02 expériences avérées dans le domaine d'encadrement, d'appuis socio-organisationnels et de mobilisation sociale des communautés, avec les références des marchés, achevées au cours des 07 dernières années ;
- Des expériences dans les zones d'interventions ciblées seraient un atout ;
- Des expériences dans le domaine de la protection sociale et/ou en activités d'urgence seraient un atout.

## VII. RESSOURCES A METTRE EN OEUVRE

L'AGEX mettra en place un dispositif opérationnel permettant d'assurer la qualité de la mission. Tout changement de personnel doit être préalablement approuvé par (ajouter agence de mise en œuvre).

L'AGEX doit présenter les curricula vitae datés et signés par les personnes proposées.

Les qualifications minimales requises sont présentées dans le tableau ci-dessous.

Poste	Qualifications minimales
Chef de mission	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ayant au moins un Diplôme de Maîtrise ou équivalent avec plus de 5 années d'expériences professionnelles dont au moins 3 années d'expériences en enquête ménage, mobilisation sociale ou communautaire ou socio-organisation ou en protection sociale</li> </ul>
Chef d'équipe/socio-organisateurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme de Bacc+2</li> <li>- Avec 02 expériences en enquête ménage (en tant que chef d'équipe ou superviseur sous une plateforme informatisée), socio organisation, et/ou mobilisation sociale et/ou ciblage de ménages bénéficiaires de programme de protection sociale ou d'aide d'urgence humanitaire ou enquête ménage de grande taille</li> <li>- Parfaite maitrise de la langue malgache et du dialecte local ;</li> <li>- Apte à faire des déplacements dans des zones reculés (marche à pied de longue distance)</li> </ul>
Enquêteurs	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diplôme de Baccalauréat</li> <li>- Ayant au moins 02 expériences en "enquête ménage" sur tablette ou smartphone</li> <li>- Parfaite maitrise de la langue malgache et du dialecte local ;</li> <li>- Apte à faire des déplacements dans des zones reculés (marche à pied de longue distance)</li> </ul>

### Les rôles

- **Le chef de mission** assure la bonne gestion du contrat et est garant de l'atteinte des objectifs.

- **Le chef d'équipe** - socio organisateur assure toutes les tâches socio-organisationnelles de la mission et la supervision des enquêtes et recoupement.
- **L'enregistreur** assure la saisie sur smartphone/tablette des données sur les ménages et l'enregistrement des informations sur les ménages dans un support numérique et la vérification des informations saisies.

### **Matériel et indemnités**

- Les données sur les ménages durant cette enquête seront collectées directement sur smartphone ou tablette ou ordinateur portable.
- Les agents enregistreurs recevront des indemnités fixes à hauteur de 70.000 Ariary par jour par personne incluant le coût de la location de la tablette ou smartphone. Le **(ajouter agence de mise en œuvre)** ne prend pas en charge la mise à disposition de ces matériels à l'AGEX ni les dispositifs de recharge de ces matériels (powerbank, groupe électrogène, etc.).
- Remarque très importante : L'AGEX et/ou ses membres doivent avoir obligatoirement des tablettes et des smartphones en nombre suffisant et en bon état à disposition du personnel surtout les chefs d'équipes et les enquêteurs et avec les accessoires nécessaires. Voici les caractéristiques techniques minimales de ces matériels :
  - OS: Android 8.0
  - Mémoire interne : 16 Go- RAM : 2Go
  - CPU : Quad-Core- Fréquence minimum : 1,4Ghz
  - Appareil photo dorsale auto focus : 8 Mpx
  - Capteur photo frontal : 5Mpx- NFC : Oui
  - Capacité Batterie : 4000 mAh
  - Charge rapide : Oui – avec GPS – wifi – Bluetooth.



Biens possédés par le ménage (AP.) ( bon état, fonctionnel, en état de marche, etc.) *							
		1-Oui	2-Non				
AP01	Chaise (avec pied et dossier)		<input type="checkbox"/>	AP14	Stockage agricole	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AP02	Table (avec pied, bien droit)		<input type="checkbox"/>	AP15	Champ ou rizière (non métayage)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AP03	Natte		<input type="checkbox"/>	AP16	Zébu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AP04	Lampe pétrole		<input type="checkbox"/>	AP17	Pratique la culture d'exportation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AP05	Poste radio		<input type="checkbox"/>	AP18	Réfrigérateur/congélateur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AP06	Radio avec cassette, cd, mp3..		<input type="checkbox"/>	AP19	Puits	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AP07	Téléviseur		<input type="checkbox"/>	AP20	Irrigation	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AP08	Lecteur CD DVD		<input type="checkbox"/>	AP21	Porc	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AP09	Bicyclette		<input type="checkbox"/>	AP22	Chèvre/mouton	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AP10	Charrue (traction animale)		<input type="checkbox"/>	AP23	Poulet gasy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AP11	Charrette (traction animale)		<input type="checkbox"/>	AP24	Rûche	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AP12	Herse (traction animale)		<input type="checkbox"/>	AP25	Matériel de pêche: pirogue, filet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
AP13	Bèche		<input type="checkbox"/>	AP26	Téléphone portable	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sources de revenus (SR.) et possession de terres (PT.)							
Source:	1-principale	2-secondaire	3-tertiaire			ha.	
SR01	Salaire de la fonction publique		<input type="checkbox"/>	PT01	Superficie possédée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SR02	Salaire du secteur privé		<input type="checkbox"/>	PT02	Superficie louée ou empruntée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SR03	Autre emploi		<input type="checkbox"/>	PT03	Superficie cultivée	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SR04	Revenus agricoles		<input type="checkbox"/>	PT04	Type de culture 1 (à préciser) :		
SR05	Revenus d'artisanat		<input type="checkbox"/>		_____		<input type="checkbox"/>
SR06	Revenus du petit commerce		<input type="checkbox"/>	PT05	Type de culture 2 (à préciser) :		
SR07	Transfert social		<input type="checkbox"/>		_____		<input type="checkbox"/>
SR08	Envoi de fonds		<input type="checkbox"/>	PT06	Type de culture 3 (à préciser) :		
SR09	Don		<input type="checkbox"/>		_____		<input type="checkbox"/>
SR10	Quantité de céréales moyennes récoltées en année de référence (sacs de 50kg) ?					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Durant l'enquête, le chef de ménage était-il présent?</b>				<b>Signature ou empreinte du chef de ménage ou du répondant</b>			
1- Oui, il a assisté jusqu'à la fin 2- Oui, assisté mais une partie 3-Non				approuvant l'exactitude des renseignements fournis			

### ANNEXE 3. LETTRE DE CONSENTEMENT

<u>LETTRE DE CONSENTEMENT</u>	<u>FANEKENA</u>
<p>Face à « l'enquête ménage RSU » réalisée dans le Fokontany....., Commune .....District ....., Région .....,</p> <p>Je soussigné(e),</p> <p>Monsieur/Madame ..... (Nom, prénom), domicilié (e) au lot ..... Fokontany....., Commune .....District ....., Région .....,</p> <p>titulaire de la carte nationale d'identité n° ..... délivrée le ..... à ....., duplicata du ..... à .....</p> <p>téléphone : .....</p> <p>consent sans contrainte de donner toutes les informations exactes et répondre aux questions qui me seront posées.</p> <p>On m'a expliqué l'objectif de l'enquête et les moyens de réalisation. De ce fait, toutes les informations individuelles collectées sont confidentielles. Ainsi, j'ai la possibilité de rectifier, réviser les informations, demander des informations complémentaires ou déposer une plainte à propos de l'enquête.</p> <p>J'accepte que toutes les informations nous concernant soient utilisées dans le but de l'amélioration des services publics.</p> <p>En foi de quoi, je signe la présente fiche sans attente de contrepartie et pour servir et valoir ce que de droit.</p> <p><b>Signature de l'enquêteur</b></p> <p><b>Signature de l'intéressé(e)</b></p> <p><i>Précédé de la mention « lu et approuvé »</i></p>	<p>Izaho izay manao sonia etsy ambany,</p> <p>Andriamatoa/Ramatoa ..... (Anarana, fanampiny),</p> <p>Monina ao amin'ny lot ..... Fokontany.....,Kaominina .....Distrika ....., Faritra .....,</p> <p>Tompon'ny karapanondro laharana ..... nomena ny ..... tao ....., duplicata nomena tamin'ny ..... tao.....</p> <p>Laharana finday :</p> <p>.....</p> <p>dia manaiky tsy noterena hamaly sy hanome ny raki-kevitra marina amin'ireo fanontaniana izay apetraka mahakasika ahy sy ny tokantrano misy ahy izay atao ety anivon'ny tokantrano ao anatin'ny Fokontany....., Kaominina....., Distrika....., Faritra.....</p> <p>Nohazavaina tamiko ny mahakasika ny fanadihadiana izay atao, ny antony, ny tanjona ary ny fomba entina manatanteraka izany ; ka mijanona ho tsiambaratelo avokoa ireo raki-kevitra rehetra nomeko. Azoko atao ny mangataka fanitsiana, manoso-kevitra na manao fitarainana mikasika ny fanadihadiana.</p> <p>Atao ity fanekena ity ary ekeko ny ampiasana ireo raki-kevitra nomeko entina hanatsarana ny asam-panjakana ary tsy hisy tambiny ara-bola na ara-pitaovana izany ka ampiasaina amin'izay rehetra mety ilana azy.</p> <p><b>Sonia mpanadihady</b></p> <p><b>Sonia mpamaly fanadihadiana</b></p> <p><i>* « voavaky sy ekena »</i></p>

	<i>*Averina adika</i>
--	-----------------------

ANNEXE 4. FICHE DE CONSENTEMENT

**FANEKENA FISORATANA AO AMIN'NY REGISITRA SOSIALY**

**TOKANA**

Izaho izay manao sonia etsy ambany,

Andriamatoa/Ramatoa .....

Monina ao amin'ny lot .....

Fokontany

.....

Kaominina

.....

Distrika .....

Faritra .....

Tompon'ny karapanondro laharana .....,

nomena ny ....., tao .....

Laharana finday : .....

dia manaiky tsy noterena hamaly sy hanome ny raki-kevitra marina amin'ireo fanontaniana izay apetraka mahakasika ahy sy ny tokantrano misy ahy izay atao ety anivon'ny tokantrano.

Nohazavaina tamiko ny mahakasika ny fanadihadiana izay atao, ny antony, ny tanjona ary ny fomba entina manatanteraka izany ; ka mijanona ho tsiambaratelo avokoa ireo raki-kevitra rehetra nomeko. Azoko atao ny mangataka fanitsiana, manoso-kevitra na manao fitarainana mikasika ny fanadihadiana.

Atao ity fanekena ity ary ekeko ny ampiasana ireo raki-kevitra nomeko entina hanatsarana ny fandrindrana ny tolotra/tohana ara-tsosialy. Tsy hisy tambiny ara-bola na ara-pitaovana fa antsitrabo ny fandraisako anjara amin'ny fanadihadiana.

Natao ny : ...../...../..... Code dénombrement :

**Sonia mpanadihady**

**Sonia mpamaly fanadihadiana**

**« voavaky sy ekena »**

**ID MENAGE :**



Nom et Prénom du CM :

ID Ménage :

Commune :

ID:  
77625491

Fokontany :

« Kajio sy tehirizo tsara ity tapakila ity » - Enregistrement RSU

## ANNEXE 6. GUIDE DES SUPERVISEURS

La présente guide constitue un outil de travail pour ces équipes, notamment les superviseurs de collecte, dans le but de connaître à temps réel les problèmes relatifs à la collecte des données et d'en prendre les décisions les plus réalistes possibles tout de suite après.

L'objectif principal de ce manuel est d'harmoniser l'approche méthodologique de l'équipe de supervision dans le cadre des travaux de collecte des données. Il s'articule autour de trois (3) parties :

Partie 1 : Généralité sur l'enquête

Partie 2 : Approche méthodologique pour la supervision

Partie 3 : Rapportage de la mission de Supervision

### **PARTIE I : GENERALITES SUR L'ENQUETE**

Cette enquête développe une méthode rigoureuse permettant de collecter les informations sur les ménages.

#### **1.1 Objectifs de l'enquête**

L'objectif principal de cette enquête est de collecter les informations liées aux conditions sociodémographiques et socioéconomiques de tous les ménages et les individus situés dans les sites d'intervention afin de répondre à l'un des objectifs du RSU : disposer d'un outil renfermant les informations pertinentes sur les ménages et les individus pour faciliter la prise de décision sur les programmes et les politiques sociaux.

#### **1.2 Organisation de l'enquête**

##### ***1.2.1 Déroulement de l'enquête***

La commune constitue l'unité d'enregistrement des ménages. Une commune est découpée en plusieurs zones de dénombrement (ZD) issues de la cartographie censitaire effectuée par l'INSTAT en 2017.

La collecte des données dans une communes se fera en deux phases : le dénombrement et l'enquête proprement dite.

- Le dénombrement consiste à dénombrer tous les ménages situés dans chaque ZD pour en obtenir leur nombre et pour permettre de partager équitablement les travaux des agents enquêteurs lors de l'administration des questionnaires.
- L'enquête proprement dite consiste à interviewer les ménages à l'aide d'un questionnaire pour collecter les informations nécessaires sur leurs caractéristiques et leurs conditions de vie.

##### ***1.2.2 Composition de l'équipe***

La collecte des données dans une commune est effectuée par 07 équipes. Une équipe est composée de : un (01) chef d'équipe, et quatre (04) agents enquêteurs.

Un superviseur technique a la charge d'assurer le bon déroulement de la collecte des données dans une commune. Le superviseur devrait être en étroite collaboration avec les équipes de collecte.

##### ***1.2.3 Outils de collecte de données***

La collecte utilise un questionnaire de format numérique sur la plateforme *Survey Solution*.

## **PARTIE II : METHODOLOGIE DE LA SUPERVISION**

Vu l'importance capitale de la mission de supervision des techniciens pour cette enquête, ladite mission devrait suivre une méthodologie bien déterminée. L'objectif de cette section est donc de présenter la méthodologie à suivre pour la supervision de la collecte de données.

### **2.1 Avant la mission de supervision**

Avant d'aller en mission, tous les superviseurs doivent avoir des connaissances très solides sur le processus de mise en œuvre de cette enquête y compris l'organisation des travaux de terrain. Ils doivent connaître le contenu des différents manuels, notamment celui du manuel de l'agent enquêteur et avoir une maîtrise parfaite du mode de remplissage et de contrôle des différents outils de collectes. Il est donc impératif que tous les superviseurs suivent la même formation que les personnels de terrain.

Avant de commencer les travaux sur terrain, tous les membres de l'équipe (Superviseur, Chef d'équipe et Agents enquêteurs) doivent faire des visites de courtoisie auprès des autorités locales (ADMINISTRATIVES ET TRADITIONNELLES). Pendant ces visites, ils doivent solliciter leur collaboration effective à la réalisation de l'enquête pour faciliter les travaux des personnels de terrain.

### **2.2. Pendant le dénombrement**

Au cours du dénombrement, les superviseurs font des visites inopinées dans les ZD de leur zone de supervision pour leur montrer qui est sur terrain pour le suivi de leurs travaux. Autant que possible, il faut éviter de contacter les Chefs d'équipe pendant ces visites.

Ils contribuent à la vérification de la délimitation des ZD. Ensuite, et vérifient si tous les bâtiments/ménages des localités sont identifiées ou numérotées et redites aux ménages de ne pas effacer le numéro. Ils examinent la façon dont l'enquêteur a rempli la fiche de dénombrement en relevant les erreurs que vous avez observées. Ils font des contre-enquêtes sur quelques bâtiments/ménages déjà numérotés pour les confronter les données enregistrées dans la fiche de dénombrement de l'Agent enquêteur. Ils corrigent directement leurs erreurs et, si nécessaire, les accompagnent suivent pour quelque bâtiment jusqu'à quand ils considèrent que l'enquêteur est capable de continuer seul. Ils demandent à l'Agent enquêteur s'il y a déjà des contrôles effectués par son Chef d'équipe.

Après les visites inopinées dans les ZD, les superviseurs font également des visites inopinées des Chefs d'équipe concernés dans leur QG [PC6] respectif. C'est une manière pour vérifier s'ils ont accompagné les Agents enquêteurs sur le terrain. Lors de la rencontre avec les chefs d'équipe, ils communiquent les résultats de leur visite sur le terrain, et le cas échéant, tous les erreurs relevés dans les ZD. L'objectif est de vérifier l'effective présence des chefs d'équipe et leurs compétences. Si des faiblesses sont détectées, les superviseurs organisent des séances de renforcement des Agents enquêteurs ou du Chef d'équipe. Par contre, s'ils observent le non-respect de l'organisation des travaux, ils doivent donner un avertissement.

A la fin de la phase de dénombrement, les superviseurs vérifient que la liste des ménages (fiche de dénombrement) est bien remplie et puis passent, ensemble avec toute l'équipe, à la procédure de listing de tous les ménages et aux procédures de partage des travaux entre les agents enquêteurs. Chaque superviseur devra s'assurer de l'équité des charges de travail et de la délimitation du territoire de chaque agent enquêteur pour éviter le risque de doublons en cas de superposition des zones.

### **2.3. Pendant l'administration des questionnaires auprès des ménages**

Les superviseurs doivent vérifier que l'administration des questionnaires auprès des ménages commencent à la date prévue. Au fur et à mesure, ils demandent à chaque équipe de fournir l'effectif des ménages déjà enquêtés. En plus, ils font des visites inopinées dans les ZD et vérifient que les agents enquêteurs sont supervisés régulièrement par leurs chefs d'équipe. Ces tâches sont obligatoires pour garantir la qualité des données et le délai de la collecte.

Si les superviseurs observent des lacunes au niveau de vérification or de-contrôle, doivent vérifier les raisons et supporter le chef d'équipe dans la résolution, inclus organiser une pour lui montrer comment vérifier ou contrôler un questionnaire ménage de façon efficace. S'il s'agit plutôt d'une négligence, les superviseurs ne doivent hésiter pas de donner un avertissement à toutes les personnes qui ont violé la règle d'organisation des travaux de terrain.

### **PARTIE III. RAPPORTAGE DE LA MISSION DE SUPERVISION**

A la fin de la mission, chaque superviseur devrait faire un rapport détaillé portant essentiellement sur le déroulement de la mission de supervision et les difficultés ou problèmes rencontrés avec les solutions prises et les résultats obtenus. Ci-après un canevas de la structure du rapport.

#### **Généralités**

- Rappels du contexte
- Objectifs de la mission de supervision
- Lieu d'affectation

#### **Déroulement de l'opération de supervision**

- Rappels des activités menées par les superviseurs
- Brève synthèse de l'état d'avancement des activités

N° équipes visitées	Date début	Date fin	Durée (j)	Nombre de ménages interviewés avec succès	Observations

#### **Difficultés/Problèmes rencontrés et solutions adoptées**

Rubriques	Problèmes rencontrés	Solutions adoptées
Logistiques		

# PROTOCOLE DE PARTENARIAT

## REGISTRE SOCIALE UNIQUE

Le présent Protocole de partenariat est établi entre Le Ministère de la Population, la Protection Sociale, la Promotion de la Femme /Direction Statistique et Informatique, représenté par \_\_\_\_\_, (ci-après dénommé **le Ministère**) d'une part

et

Le [NOM DE L'AGENCE PARTENAIRE], représenté par [\_\_\_\_\_], ci-après dénommées **le Partenaire**, d'autre part

### I. INTRODUCTION AU CONTEXTE ET RSU

### II. LE PROTOCOLE

#### **Article 1. Les principes**

Le RSU est un outil dynamique de gestion de base de données pour l'ensemble des intervenants dans le domaine de la protection sociale et qui collaborent à sa mise en œuvre. Les parties s'engagent à promouvoir et respecter les principes énoncés ci-dessous, dans l'alimentation et l'utilisation des données du registre.

- **Collecte de Données Responsable** : les données collectées pour le registre sont traitées conformément aux normes les plus strictes en matière de protection des données. Les renseignements personnels sont protégés et sécurisés ;
- **Inclusion et Équité** : le registre est conçu pour inclure une large gamme d'informations socio-économiques, permettant une compréhension holistique des besoins de différents groupes sociaux. Cela doit aider à élaborer des politiques pour répondre aux besoins spécifiques des citoyens ;
- **Mécanisme d'orientation, de conseil, d'information et de plaintes** : ce mécanisme permet de mettre en exergue le respect de la personne et de ses droits ;
- **Prise de décisions Éclairées** : les responsables politiques, les chercheurs et les décideurs ont accès à des données fiables et actuelles, leur permettant de prendre des décisions éclairées et basées sur des preuves solides ;
- **Transparence** : en mettant à disposition des informations fiables, le registre favorise la **transparence et renforce la confiance entre le gouvernement et les citoyens.**

#### **Article 2. Les objectifs du protocole**

L'objectif de ce protocole est de fixer les conditions et modalités de gestion des données biographique et socio-économiques des individus et des enregistrés dans le Registre Social à d'autres institutions/organismes, ainsi que les obligations incombant aux parties.

La signature de ce protocole de partenariat dans ce sens permettra de concrétiser l'adhésion des parties prenantes aux principes du RSU en tant que base de données national de la mise en cohérence des informations collectées et des données traitées sur les ménages et les individus pour le secteur de la protection sociale

Ce protocole respecte toutes les dispositions de la Loi N° 2014-038 du 09 janvier 15 relative à la protection des données à caractère personnel au Madagascar.

### **Article 3. Domaines d'action /Engagement**

#### **Le Ministère s'engage à :**

- Fournir au demandeur la liste des ménages pauvres et/ou extrêmement pauvres et les données socio-économiques et biographique nécessaires selon le format, les indications et le délai convenus au préalable entre les parties ;
- Prendre les mesures nécessaires pour que les données transmises puissent être utilisées quel que soit le support technique utilisé ;
- S'il est impossible de répondre à la demande, en tout ou partie, informer par écrit le demandeur de cette impossibilité ;
- Veiller à ce que les ménages inscrits au Registre Social soient informés en amont que leurs données personnelles sont susceptibles d'être transmises à des institutions/organisations développant des programmes sociaux ;
- Vérifier l'identité du demandeur (et de ses éventuels partenaires) qui souhaite utiliser les données du Registre Social ;
- Mettre à jour les données sur les individus et les ménages inscrits au Registre et leur catégorisation de pauvreté selon les procédures établies dans le manuel RSU.

#### **Le Partenaire s'engage à :**

- Exprimer ses besoins généraux en termes de données relatives aux ménages et individus inscrits dans la base de données RSU. Ces besoins sont précisés en annexe au présent protocole.
- Respecter toutes les dispositions législatives nationales sur la protection des données personnelles.
- Demander et utiliser les données reçues par le RSU uniquement aux fins déterminées dans ce protocole ;
- Ne pas utiliser ultérieurement ces données à des fins autres que celles listées dans le présent protocole ;
- Assurer la sécurité des données, notamment en veillant à ce que des personnes non autorisées ne puissent y accéder ou les modifier ;
- Ne pas communiquer de données à des tiers non autorisés sans l'autorisation du coordinateur RSU ;

- Informer le coordinateur du RSU, sous forme d'un rapport écrit et suffisamment détaillé, de toutes incohérences et erreurs dans les données transmises ;
- Fournir au coordonnateur du RSU la liste des changements et modifications constatés dans les données des ménages, selon le format convenu présenté en annexe du présent protocole, afin de permettre la mise à jour du registre social.
- Contribuer aux discussions techniques et stratégiques relatives au développement du RSU;
- Informer, sensibiliser les populations et tous les autres acteurs sur tous les aspects relatifs au RSU (objectifs, droits et devoirs).

**Article 4. Mise en Œuvre de l'Accord**

Les parties prenantes de cet accord s'engagent à se consulter régulièrement sur les questions liées à sa mise en œuvre.

Article 5 : Révision du protocole

Ce protocole fera l'objet d'une révision régulière et pourra être modifié, si nécessaire, sur proposition de chacune des parties.

**Article 6. Résiliation du protocole**

Ce protocole sera rendu nul et non avenue si l'une des parties ne respecte pas ses engagements et obligations.

**Article 7 : Règlement des litiges**

En cas de litige concernant l'interprétation ou l'exécution des dispositions du présent protocole, les parties conviennent de recourir à un règlement amiable. Passé un délai d'un (01) mois sans solution amiable, les parties conviennent que le litige sera soumis aux autorités judiciaires compétentes.

**Article 5. Entrée en Vigueur,**

Le présent Accord entre en vigueur à la date de sa signature par les représentants des parties. Il est valable pour une durée de .....

Pour [Acteur ...]

Pour le RSU

*(Nom, fonction, signature)*

*(Nom, fonction, signature)*

Fait à *(lieu)*, le ... *(date)*

## ANNEXE 7. MESSAGES CLES

### Registre Social : pour nous tous

#### IMPORTANTES

- Le RSU est un **dispositif opérationnel** qui est initié par la République de Madagascar , coordonné par le MPPSPF, avec la collaboration du MID et du MNDPT
- Figurer dans le RSU facilite l'identification unique des individus et des ménages vulnérables, l'évaluation du progrès et de leur niveau de vie des ménages.
- Le RSU n'est pas une liste électorale, ni une liste administrative, ou une autre forme de liste à visée politique

#### VOLONTAIRE mais NÉCESSAIRE

- L'inscription est volontaire et encouragée<sup>1</sup>. Le RSU collecte les informations socio-économiques sur les ménages.

#### DOCUMENTS NÉCESSAIRES

- Carnet de fokontany
- Si disponible : carte d'identité nationale, acte de naissance, livret de famille

#### GRATUIT

- Aucune somme d'argent ou contrepartie n'est demandée aux ménages qui vont figurer dans le registre Social unique RSU.

#### IDENTITÉ DES AGENTS

- Chaque agent recenseur porte obligatoirement un badge RSU et un gilet.

#### ENCOURAGEMENT

- Tous les ménages vulnérables sont encouragés à recevoir les agents qui vont enregistrer les informations nécessaires et à fournir des informations exactes et réelles.

## MECANISME DE GESTION DE PLAINTES

- Zon'ny rehetra ny misoratra anarana, mametraka fitarainana sy manao fitorohana mitonona anarana NA tsia ka maimaimpoana izany rehetra izany ary hahazoana valiny.

## PROTECTION ET CONFIDENTIALITE DES DONNÉES

- Mijanona ho tsiambaratelo ny valiteny momba ny tsirairay.
- « Mahavoasazy ny tsy filazana ny marina »

## L'enregistrement

- est gratuit et chacun est libre de s'inscrire.
- est facile, se munir de CIN ou acte de naissance ou carnet de Fokontany
- Se fait par le biais des agents enquêteurs qui visiteront les foyers (munis d'un badge) ou auprès des Guichets Sociaux
- Il est de plein droit de porter plainte en cas de besoin
- Les informations individuelles restent confidentielles.





Anio faha- :|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|\_|

SONIA SY ANARAN'NY KOMITY/ IS NANDRAY NY FITARAINANA

## ANNEXE 9. GUIDE DE GESTION DES PLAINTES

### I- INTRODUCTION

Afin de renforcer la gouvernance citoyenne dans la mise en œuvre du suivi du Registre social Unique (RSU), le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) est mise en place. Il promeut les droits et devoirs, la transparence et la participation de tout citoyen. Cette guide est conçue pour la gestion des plaintes concernant le Registre Social Unique

### II- DEFINITION

Il y a deux catégories de plaintes : **Les plaintes non sensible** (Information ou commentaires, Mise à jour, Gestion des cas), **Les plaintes Sensibles** (Dénonciation notamment les Dénonciations de cas de fraude ou une faute/VBGs et les Incidents graves comme Incidents aux participants à des activités RSU

### III- MISE EN PLACE DU MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP)

- 1- Sensibilisation et information continue et périodique à la population portant sur la gouvernance citoyenne notamment sur l'existence du mécanisme de gestion des plaintes sur le registre social unique (RSU)
- 2- Information sur les moyens de déposer des plaintes
- 3- Information sur la Gestion des plaintes et l'existence des responsables à différents niveaux (CMS, IS, GSainsi que les structures du Ministère en charge de la Protection Sociale ( SDPPSPF, DRPPSPF, RPE, CECJ/CPI)
- 4- Mise à la disposition des responsables de MGP à tous les niveaux une guide simplifiée
- 5- Mise à la disposition des moyens et équipements nécessaires (Formulaire de plainte, Cahier d'enregistrement, Classeurs hermétiques et classeurs de rangement boîte à doléance)

### IV- PLAIGNANT

Tout le monde peut déposer des plaintes : citoyen, responsables (Fokontany, Communes), les partenaires et agences d'exécution

### V- CANAUX DE PLAINTES

- Une simple lettre à déposer dans une boîte à doléance
- Remplissage d'un formulaire de plainte (les fiches sont disponibles au niveau des responsables MGP)
- Appel gratuit au 930

### VI- RECEPTEURS

- Les CMS, IS, responsables GS, les bureaux du Ministère de la Population de la Protection Sociale et de la Promotion de la Femme le plus proche
- Le numéro vert 930

## VII- GESTION DES PLAINTES

N	ACTIVITES	RESPONSABLES	OBSERVATIONS
1	Remplissage du formulaire	plaignant	Utilisation du formulaire auprès des responsables
2	Enregistrement des plaintes dans un cahier d'enregistrement	CMS/IS, GS, SDPPSPF, DRPPSPF	Utilisation des fiches et des cahiers
3	Catégorisation des plaintes	GS, SDPPSPF, DRPPSPF	Responsable de catégorisation (GS, SDPPSPF, DRPPSPF)
4	Référencement des plaintes aux GS / SDPPSPF, DRPPSPF	GS, SDPPSPF, DRPPSPF	Les CMS ne catégorisent pas et ne traitent pas des plaintes
5	Enquête/descente sur terrain/ Investigation	a- Au niveau local : CMS/IS, b- GS/IS/SDPPSPF/DRPPSPF c- Autorités compétentes	Utilisation de formulaire de plainte, Possibilité de collaboration entre les différents acteurs à tous les niveaux
6	Prise de décision	-GS/SDPPSPF, DRPPSPF/CECJ/autorités compétentes	Utilisation de formulaire de plainte, traitement de plainte suivant les résultats d'enquête
7	Remplissage de fiche de suivi	-GS/SDPPSPF, DRPPSPF/CECJ/ Autorités compétentes	Utilisation de formulaire de plainte et du cahier d'enregistrement
8	Emission des réponses/retours aux plaignants	- Autorités compétentes, GS/SDPPSPF, DRPPSPF/CECJ / CMS	écrite ou oralement
9	Enregistrement des plaintes au niveau MIS GS et MIS central	GS/SDPPSPF, DRPPSPF/GSI	Utilisation du MIS GS CENTRAL (serveur MPPSPF)
10	Ouverture des boîtes à doléances 2 fois par mois (2 clés différentes détenues par les responsables des différentes structures aux différents niveaux.	15 <sup>ème</sup> et 30 <sup>ème</sup> jour du mois	-Au niveau communal ( un IS et un représentant de la mairie)  -Le responsable du Guichet Social et un représentant du

	Chaque ouverture est suivie de rédaction d'un PV même s'il n'y a aucune plainte		DRPPSPF au niveau du district
--	---	--	-------------------------------

### VIII- Limites du traitement des plaintes

- Les responsables ne peuvent pas traiter des plaintes autres que ceux qui les concernent,
- Les plaintes portant VBGs, corruption, sont transférées aux responsables du MGP au niveau du MPPSPF qui les transfèrent à leurs tours aux autorités compétentes (ministère de la Justice, BIANCO, etc