

REPUBLIQUE ISLAMIQUE DE MAURITANIE
Honneur- Fraternité- Justice



PROGRAMME NATIONAL DES TRANSFERTS SOCIAUX
« TEKAVOUL »

Rapport d'évaluation
Spot check Tekavoul régulier T2 /2024

Novembre 2024

Table des matières

.....	2
1. INTRODUCTION.....	4
2. METHODOLOGIE.....	4
3. RESULTATS DE L'ENQUETE.....	5
3.1 Caractéristiques des répondants.....	5
3.2 Activités de paiement.....	6
3.3 Utilisation du cash.....	10
3.4 Inflation des prix.....	11
3.5 Stratégies de survie.....	12
3.6 Réclamations.....	13
4. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS.....	13

Liste des tableaux

Aucune entrée de table d'illustration n'a été trouvée.

Tableau 1: Nombre de répondant par Wilaya.....	7
Tableau 2 : Nombre de répondant par moughataa.....	8
Tableau 3 : Nombre de répondant par Commune.....	8
Tableau 4 Sexe du répondant.....	9
Tableau 5 Présence et raisons d'absence au paiement.....	10
Tableau 6 Répartition du cash distribué par paquet.....	11
Tableau 7 Lieu du paiement.....	11
Tableau 8 Statut des personnes ayant reçu le cash.....	11
Tableau 9 Déchargement des montants payés.....	12
Tableau 10 mode de paiement utilisé.....	13
Tableau 11 Information sur la date et lieu du paiement.....	13
Tableau 12 Temps d'attente.....	13
Tableau 13 Satisfaction des bénéficiaires.....	13
Tableau 14 Distance.....	14
Tableau 15 Paiement de contrepartie avant le retrait du cash.....	14
Tableau 16 Achat avec le cash.....	15
Tableau 17 Décision d'utilisation du cash.....	15
Tableau 18 Quels produits avez-vous acheté.....	15
Tableau 19 Le principal lieu d'approvisionnement pour les produits alimentaires.....	16
Tableau 20 Augmentation des prix.....	16
Tableau 21 Stratégies de survie développées.....	17
Tableau 22 Gestion des réclamations.....	18

Résumé

- 90,68 des répondants sont de sexe féminin
- 87,35 des répondants sont récipiendaires
- 99,34% des bénéficiaires rencontrés déclarent avoir reçu un cash transfert.
- 84,59% des bénéficiaires ayant reçu le cash transfert sont des récipiendaires
- 94,34% des bénéficiaires ont reçu leurs paiements au village
- 98,32% des bénéficiaires sont payés par l'Agent payeur
- 78,39% des bénéficiaires ont attendus moins d'1h pour recevoir leur paiement
- 97,65% des bénéficiaires sont très satisfait du dispositif de paiement du programme
- 93,31% des décisions sur l'utilisation du cash sont prises par la récipiendaire
- 69,68% de répondants confirment qu'il y a eu inflation au niveau des points d'achats de leurs produits de consommation.
- 62,06% des bénéficiaires connaissent le système de réclamation
- 70,88% des bénéficiaires connaissent le numéro vert 80 00 19 60 gratuit de Tekavoul

I. INTRODUCTION

Dans le cadre de l'exécution de sa Stratégie Nationale de Protection Sociale, la Mauritanie a mis en place, avec l'aide de la Banque Mondiale, un programme de transferts sociaux dont la tutelle est assurée par la Délégation Générale "TAAZOUR" à la Solidarité Nationale et à la Lutte contre l'Exclusion en direction des ménages les plus vulnérables du Pays.

L'objectif de ce Programme est d'aider les ménages à briser le cycle intergénérationnel de la pauvreté en assurant une éducation à leurs enfants et en adoptant de meilleurs comportements sanitaires et nutritionnels.

Cet objectif sera atteint à travers la mise en œuvre des composantes suivantes :

- **Composante 1** : Mise à jour et amélioration du Registre Social, elle vise à améliorer l'efficacité des programmes sociaux du Gouvernement en mettant à jour le Registre Social et en favorisant son utilisation.
- **Composante 2** : Amélioration de l'inclusion socio-économique des ménages extrêmement pauvres axée sur l'amélioration de l'inclusion socioéconomique des ménages pauvres en renforçant et en étendant le Programme de transfert social, Tekavoul, en appuyant une stratégie adéquate de re-certification et de sortie pour les anciens bénéficiaires de Tekavoul et en facilitant leur inscription au Registre d'Etat Civil.
- **Composante 3** : Renforcement du Système de Réponse aux Chocs pour les Ménages Vulnérables aux Chocs Climatiques et autres covariants. Cette composante vise à renforcer la conception et la mise en œuvre d'un système de réponse aux chocs mené par le Gouvernement et axé sur l'aide aux ménages vulnérables.
- **Composante 4** : Coordination et Gestion du Projet sera mise en œuvre par la Délégation Générale de TAAZOUR.

Dans le cadre de l'exécution de la **composante 4**, le projet di lige une évaluation trimestrielle en novembre 2024 (enquête Spot Check) sur un échantillon de 600 ménages qui a été planifiée dans les Moughataas de Aleg (Brakna), M'Bout (Gorgol) et Rkiz (Trarza). Cette évaluation qui est basé sur l'opinion des bénéficiaires du paiement T2/ 2024 qui a eu lieu en octobre 2024, vise à mesurer la performance de la mise en œuvre de l'opération du paiement des bénéficiaires et du processus des réclamations et pour laquelle six (06) enquêteurs externes (ponctuels) ont été recrutés et bénéficiés de deux (02) jours de formations du 04 au 05 novembre 2024, sur le questionnaire dédié à cette enquête ainsi que la méthodologie de travail.

2. METHODOLOGIE

La méthode d'échantillonnage utilisée pour cette enquête repose sur un sondage aléatoire à trois degrés. Au premier degré, trois (3) moughataas ont été sélectionnées au hasard à l'aide d'un échantillonnage aléatoire simple. Au deuxième degré, deux (02) communes (une rurale et une urbaine) ont été choisies selon la même approche que celle utilisée pour les moughataas. Au troisième degré, un échantillonnage aléatoire simple, a été mis en œuvre pour

sélectionner un nombre fixe de ménages bénéficiaires au sein de chaque commune plus ou moins proportionnel au nombre des bénéficiaires.

Cet échantillon aléatoire permettra d'avoir les 600 ménages bénéficiaires qui seront enquêtés selon un questionnaire simple de manière directe et sur place pour une durée moyenne de 10 minutes par bénéficiaires enquêtés.

La personne enquêtée au sein du ménage bénéficiaire sera le bénéficiaire ou son suppléant choisie sur la base de la liste obtenue de la base de données de Tekavoul (avec nom, téléphone et Coordonnées GPS de la personne à enquêter).

3. RESULTATS DE L'ENQUETE

Les résultats que nous présentons dans cette rubrique ne sont valables que pour l'échantillon de 600 bénéficiaires pris d'une manière aléatoire des communes de : Bouhdida, Aleg, R'kiz, Boutalhaya, M'Bout et Voum Legleita.

3.1 Caractéristiques des répondants

Tableau 1 : nombre répondant par Wilaya

Valeur	Fréquence	Pourcentage
Trarza	203	33,78
Brakna	198	32,95
Gorgol	200	33,28

Tableau 2 : nombre répondant par Moughataa

Valeur	Fréquence	Pourcentage
Aleg	198	32,95
M'Bout	200	33,28
R'Kiz	203	33,78
Total	601	

Tableau 3 : nombre répondant par Commune

Valeur	Fréquence	Pourcentage
Aleg	87	14,00
M'Bout	80	13,50
R'Kiz	123	20,50
Bouhdida	111	18,50
Boutalhaya	80	13,50
Vou Legleita	120	20,00
Total	601	

Tableau 4 : Sexe du répondant

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Féminin	545	90,68	90,68	90,68
	Masculin	56	9,32	9,32	100,0
	Total	601	100,0	100,0	

La très grande majorité des répondants est constitué de femmes. 90,68 sont de sexe féminin. La logique qui sous-tend est ainsi la suivante : Le programme Takavoul cible en premier lieu les femmes.

Tableau 5 : Statut du répondant

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Réципиентаire	525	87,35	87,35	87,35
	Suppléant	76	12,65	12,65	100,0
	Total	601	100,0	100,0	

Par rapport aux répondants, le statut prédominant est celui de réципиентаire. 87,35% de répondants sont réципиентаires et 12,65% sont suppléants.

3.2 Activités de paiement

Tableau 6 : Présence et raisons d'absence au paiement

Avez-vous bénéficié de la dernière distribution de Cash		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Non	4	0,66	0,66	0,66
	Oui	597	99,34	99,34	100,0
	Total	601	100,0	100,0	

Raisons d'absence		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide		597	99,34	99,34	99,34
	Absent le jour de la distribution	3	0,49	0,49	99,83
	Difficulté d'identification	1	0,17	0,17	100,00

Au niveau du paiement, la quasi-totalité des ménages ont reçu leur transfert trimestriel soit 99,34% des bénéficiaires dans les 6 communes.

Tableau 7 : Répartition du cash distribué par paquet

Si oui, quel montant avez-vous reçu	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
	4	0,66	0,66	0,66
3600 MRU	592	98,5	98,5	99,16
2900 MRU	5	0,83	0,83	99,99
Total	601	100,0	100,0	

Concernant la répartition du cash distribué, la quasi-totalité des ménages ont reçus le cash transfert régulier **3 600 MRU**, soit 98,5% des bénéficiaires dans les 6 communes, cinq bénéficiaires ont reçus respectivement **2 900 MRU** et 4 bénéficiaires n'ont pas reçu leur paiement

Il est à signaler qu'un rappel sera fait au cours du paiement T3 2024 pour les quatre bénéficiaires non payés.

Tableau 8 : Lieu du paiement

Où avez-vous été payé ?	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Dans mon village	567	94,34	94,34	94,34
Dans ma commune	17	2,82	2,88	97,16
Dans ma Moughataa	13	2,16	2,32	99,32
Autres	4	0,67	0,67	99,99
Total	601	100,0	100,0	

Environ 94,34% des bénéficiaires enquêtés ont reçus leurs paiements au village et 5,65% sont payés en dehors des villages soit dans la commune ou dans la moughataa.

Autre représente les 4 non payés

Tableau 9 : Statut des personnes ayant reçu le cash

Qui a reçu le cash		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Autres personnes	21	3,51	3,51	3,51
	Réципиентаire	505	84,59	84,9	88,09
	Suppléant	71	11,89	11,89	99,98
	Total	597	100,0	100,0	

Quant au statut de la personne ayant perçu le transfert trimestriel, on relève que la majorité est constituée de réципиентаires (84,59%), suivi des suppléants(e) (11,89%) et avec (3,51%) reçus par des personnes tierces, ce qui est contradictoire aux procédures du projet qui interdisent de donner le montant alloué à une personne qui n'est pas le réципиентаire ou son suppléant.

Tableau 10 : Déchargement des montants payés

Qui vous a déchargé le montant	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Agent payeur	587	98,32	98,32	98,32
Autres	6	1,00	1,00	99,32
Chef de village	4	0,67	0,67	99,99
Total	597	100,0	100,0	

Lorsqu'on leur a demandé qui vous a déchargé les montants, 98,32% ont confirmé avoir été payé par l'agent payeur et 1,67% sont payés soit par le chef de village ou par autres personnes. En réalité le cash ne doit être déchargé au bénéficiaire que par l'agent payeur.

Tableau 11 : mode de paiement utilisé

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
CNI	2	0,33	0,33	0,33
Carte Tekavoul	593	98,66	98,66	98,99
N° Téléphone	2	0,33	0,33	99,32
Les bénéficiaire qui non reçu de paiement	4	0,66	0,66	99,98
Total	601	100,0	100,0	

Sur le mode de paiement, environ 98,66% des bénéficiaires sont payés sur la carte Tekavoul et 0,66% à travers le N° téléphone ou la carte d'identité nationale.

Tableau 12 : Information sur la date et lieu du paiement

Avez-vous été bien informés sur lieu/date/heure de paiement	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Oui	590	98,17	98,17	98,17
Non	2	0,33	0,33	98,5
Autres	9	1,5	1,5	100,0
Total	601	100,0	100,0	

Globalement, le processus de paiement a été bien préparé en termes d'information sur la date, l'heure et le lieu. 98,17% déclarent qu'ils ont été bien informés.

Tableau 13 : Temps d'attente

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Moins d'1h ;	468	78,39	78,39	78,39
	Entre 1h et 2h	118	19,76	19,76	98,15
	Plus de 2h et autre	11	1,84	1,84	99,99
	Total	597	100,0	100,0	

Le temps passé pour recevoir le paiement s'améliore d'avantage. En effet, 98,15% des bénéficiaires rencontrés ont attendu moins de 2h. Ceci confirme que les animateurs du programme et les opérateurs de paiement ont nettement intensifié les efforts pour amener le temps d'attente à une durée convenable pour le paiement d'un bénéficiaire

Tableau 14 : Satisfaction des bénéficiaires

Le niveau de satisfaction global des bénéficiaires par rapport au paiement est très élevé. 97,65% sont très satisfaits et 1,66% sont moyennement satisfaits. Le pourcentage des gens non satisfaits est insignifiant et concerne souvent la distance du lieu de paiement ou le retard du paiement.

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	Oui, très satisfait	583	97,65	97,65	97,65
	Moyennement satisfait	11	1,66	1,66	99,31
	Non, pas satisfait	3	0,5	0,5	99,81
	Total	597	100,0	100,0	

Tableau 15 : Distance

Comment trouvez-vous la distance du lieu où vous devez vous rendre pour prendre l'argent ?		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Courte	494	82,74	82,74	82,74
	Longue	17	2,84	2,84	85,58
	Moyenne	86	14,4	14,4	99,98
	Total	597	100,0	100,0	
Payez-vous un cout de transport ?		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
	Non	558	93,31	93,31	93,31
	Oui	40	6,68	6,68	99,99
	Total	598	100,0	100,0	

Si oui combien	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
	5-10 MRU	3	7,5	7,5
	10-20 MRU	33	82,5	90
	20 MRU et plus	4	10	100
Total	40	100	100	

Le lieu de paiement est en général accessible et la distance par rapport au lieu de paiement est courte. 82,74 % habitent dans la même localité ou sont très proche du lieu. Parmi ses ménages 6,68% ont dû payer entre 5 et 20 MRU de transport

Tous les bénéficiaires interviewés ont déclarés avoir retirés leurs cash sans payer de contrepartie.

3.3 Utilisation du cash

Tableau 16 : Achat avec le cash

Le cash distribué vous a-t-il permis de faire des achats et/ou des activités que vous n'auriez pas pu faire en temps normal	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid		4	0,66	0,66
	Non	4	0,66	1,32
	Oui	593	98,66	99,98
	Total	601	100,0	100,0

La très grande majorité des personnes enquêtées estiment que le cash distribué a permis de faire des achats et/ou des activités qu'ils n'auraient pas pu faire en temps normal. Il n'y a que 0,66% qui dit le contraire (mais ce n'est pas une non satisfaction plutôt que le montant reçu n'est pas suffisant.

Tableau 17 : Décision d'utilisation du cash

Qui a pris la décision concernant l'utilisation du cash dans le ménage	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Suppléant	36	6,02	6,02	6,02
Autres membres du ménage	4	0,66	0,66	6,68
Réциpiendaire	558	93,31	93,31	99,99
Total	598	100,0	100,0	

En ce qui concerne la prise de décision sur l'usage du montant perçu, on note que c'est principalement le réциpiendaire lui-même qui en décide 93,31%. Ensuite dans une moindre Intensité, le suppléant et autres membres du ménage 6,68%

Tableau 18 : Quels produits avez-vous acheté

	Fréquence	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Remboursement de dettes	13	2,16	2,16	2,16
Achat de plus de produits alimentaires essentiels (céréales, légumineuses, sucre, sel, huile)	580	96,5	96,5	98,66
Dépenses liées à la santé et à l'éducation (scolarisation)	3	0,49	0,49	99,15
Achat de vêtements	5	0,83	0,83	99,98
Total	601	100,0	100,0	

Le tableau ci-dessus révèle que l'achat **des produits alimentaires essentiels (céréales, légumineuses, sucre, sel, huile)** constitue la première priorité à laquelle l'essentiel des ménages destinent le cash reçu.

Tableau 19 : Le principal lieu d'approvisionnement pour les produits alimentaires

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Boutique de village	432	71,88	71,88	71,88
Autres	19	3,16	3,16	75,04
Boutique Emel	70	11,64	11,64	86,68
Chef-lieu commune	47	7,82	7,82	94,5
Chef-lieu Moughataa	25	4,15	4,15	98,65
Chef-lieu wilaya	8	1,33	1,33	99,98
Total	600	100,0	100,0	

Les principaux lieux d'approvisionnement des bénéficiaires sont respectivement la boutique du village avec 71,88% suivi de la boutique Emel avec 11,64% des bénéficiaires.

3.4 Inflation des prix

Tableau 20 : Augmentation des prix

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Non	181	30,32	30,32	30,32
Oui	416	69,68	69,68	100,0
Total	597	100,0	100,0	
	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Riz	395	66,16	66,16	66,16

Huile	87	14,57	14,57	80,73
Sucre	80	13,40	13,40	94,13
Légumineuses	35	5,86	5,86	99,99
Total	597	100,0	100,0	

Une majorité des répondants (69,68%) ont affirmé qu'il y a eu inflation au niveau des points d'achats de leurs produits de consommation. Les produits les plus mentionnés ayant connu une hausse de prix sont le Riz (66,16%), l'huile (14,57%), le sucre 13,40% et dans une moindre intensité les légumineuses (5,86%)

3.5 Stratégies de survie

Tableau 21 : Stratégies de survie développées

Au cours des 7 derniers jours, avez-vous dû recourir à l'une des stratégies suivantes :	
A- Consommer des aliments moins préférés car moins chers	
Oui	63,89
Non	35,61
B- Dépendre des aides des parents ou amis	
Oui	59,57
Non	40,1
C- Diminuer la quantité de nourriture lors des repas	
Oui	58,57
Non	41,1
D- Réduire les quantités consommées par les adultes/mères au profit des jeunes enfants	
Oui	59,23
Non	40,27

En ce qui concerne la stratégie de survie, une grande majorité des personnes interrogées (63,89%) ont indiqué qu'elles avaient l'habitude de consommer des aliments moins chers mais moins préférés. Parmi elles, 68,90% ont mentionné qu'elles avaient réussi à éviter cette pratique au cours des sept derniers jours.

En ce qui concerne le recours à l'aide de la part de parents ou d'amis, 74,60% des répondants ont déclaré avoir eu recours à cette stratégie, mais au cours des sept derniers jours, 65,20% ont affirmé avoir réussi à s'en passer.

De plus, 70,20% des interviewés ont mentionné qu'ils avaient l'habitude de réduire les quantités de nourriture, mais 66,10% d'entre eux ont déclaré avoir pu éviter cette pratique au cours des sept derniers jours.

Par ailleurs, 66,80% des répondants ont affirmé qu'ils avaient l'habitude de réduire la quantité de nourriture consommée par les adultes, mais 72,40% d'entre eux ont précisé avoir réussi à éviter cette pratique au cours des sept derniers jours.

Enfin, en ce qui concerne la réduction du nombre de repas par jour, 66,10% des répondants ont déclaré avoir eu recours à cette stratégie, mais parmi eux, 70,00% ont mentionné avoir réussi à éviter cette pratique au cours des sept derniers jours.

3.6 Réclamations

Tableau 22 : Gestion des réclamations

Connaissez-vous le système de plaintes du programme ?	
Oui	62,06
Non	37,77
Canaux connus (sur le taux des enquêtés qui ont répondu par Oui)	
Numéro vert	93,02
Demande directe (animateur)	6,97
Connaissance du N° 80 00 19 60 gratuit de Tekavoul	
Oui	70,88
Non	28,45
Avez-vous faits des réclamations ?	
Oui	4,15
Non	95,84
Type de réclamations exprimé par les enquêtés	
Demande d'information	3,33
Correction des données	0,84
Avez-vous reçus des feed back ?	
Oui	3,16
Non	0,99

La majorité des bénéficiaires connaissent le système de réclamation environ 62,6%, bien que 70,88 des bénéficiaires interviewés connaissent le N° 80 00 19 60 gratuit de Tekavoul. Le canal de réclamation le plus utilisé par les bénéficiaires est essentiellement le numéro vert du programme avec 93,02% des utilisateurs de ce système.

4. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

A l'issue de cette évaluation spot check réalisée dans les moughataas d'Aleg, M'bout et R'kiz, on retiendra que l'ensemble des activités du programme se sont très bien déroulées dans les communes enquêtées. Cependant, quelques améliorations doivent toujours être apportées pour consolider les acquis et renforcer la qualité des services. Ainsi nous formulons les suggestions et recommandations suivantes :

- Sensibilisation des opérateurs de paiement et les animateurs du projet qui les accompagnent à ne plus remettre le paiement d'un bénéficiaire absent à une autre personne tierce.

- Renforcer la communication autour du N° vert, son existence sur la carte du bénéficiaire, les horaires de réception des réclamations (heures de travail) ainsi que son aspect gratuit.