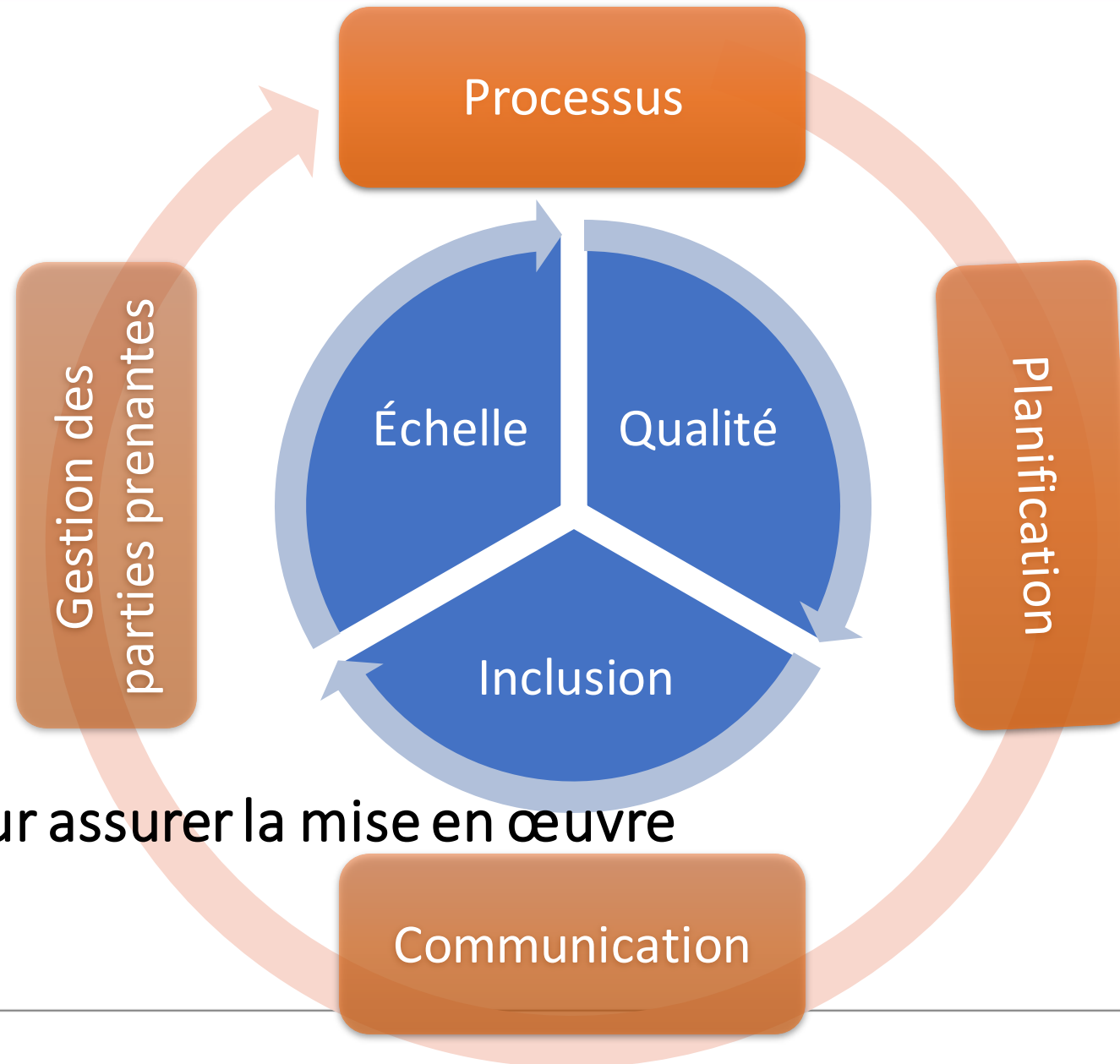


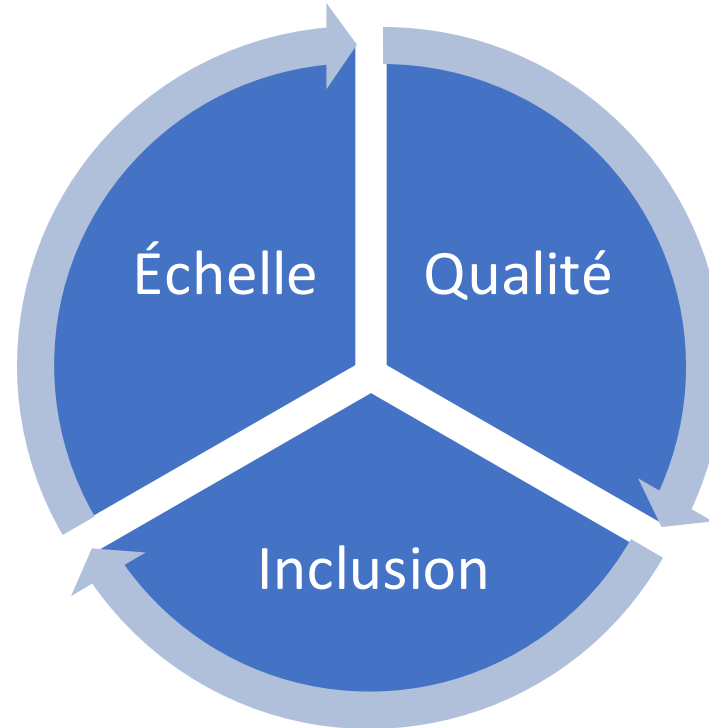
# En quête d'un enregistrement de masse : Stratégies d'inclusion et assurance qualité dans les opérations sur le terrain

Deepti Dutt, consultante en opérations

7<sup>th</sup> mai 2024



... et des leviers pour assurer la mise en œuvre



# Planification de l'inclusion...



- Manque de documentation
- Absence de données biométriques
- L'inaccessibilité physique
- Enfermement physique (prisons, orphelinats, maisons de retraite, etc.)
- Population en mouvement (nomades, sans-abri, réfugiés)
- Préjugés sexistes (femmes, transgenres)
- Inhibitions religieuses / ethniques
- Tabous sociaux et ostracisme (toxicomanes, mendiants, etc.)
- Zones de conflits

- Manque de documentation
  - Système de témoins
- Absence de données biométriques
  - Protocole d'exception biométrique
- L'inaccessibilité physique
  - Rendre les centres accessibles / soutien spécial
- Enfermement physique
  - Centres d'enregistrement mobiles
- Déplacement de la population
  - Chef local embarqué et centre d'enregistrement mobile
- Préjugés sexistes
  - Embarquer les leaders communautaires et les ONG
- Inhibitions religieuses / ethniques
  - Embarquer les leaders communautaires et les ONG
- Tabous sociaux et ostracisme
  - Centres d'enregistrement mobiles et ONG
- Zones de conflits
  - Appui des forces armées / enregistrement progressif

# La mise en œuvre réussie de ces exigences...

Intervention	Processus	Planification	Communication	Gestion des parties prenantes
Système de témoins	Y		Y	
Protocole d'exception biométrique	Y		Y	
Rendre les centres accessibles / soutien spécial	Y	Y		Y
Centres d'enregistrement mobiles	Y	Y	Y	Y
Chef local embarqué et centre d'enregistrement mobile		Y	Y	Y
Embarquer les leaders communautaires et les ONG		Y		Y
Centres d'enregistrement mobiles et ONG		Y	Y	Y
Appui des forces armées / enregistrement progressif		Y	Y	Y

# Pour garantir la qualité à grande échelle, il faut intervenir sur plusieurs leviers



## Les personnes

Formation et certification des opérateurs et des superviseurs

Traçabilité et responsabilité à tous les niveaux



## Processus

Procédures opérationnelles standard et listes de contrôle - avec audits sur le terrain

Rémunération financière basée sur les " Successful Aadhaar Generated".



## Technologie

Contrôles de qualité en amont pour garantir des données correctes dès la première fois

Contrôles de qualité multiples et fournisseurs de services biométriques au niveau de la partie serveur.



Offrir de la flexibilité et le choix aux citoyens – une plus grande disponibilité des centres d'enregistrements



Engager les programmes gouvernementaux, les banques, etc....à mobiliser leurs bases de bénéficiaires.



Faire en sorte que le programme soit axé sur la demande en démontrant ses avantages.

1

Plan pour les centres  
temporaires et  
permanents

2

Une attention  
particulière est accordée  
aux populations  
marginalisées et  
vulnérables

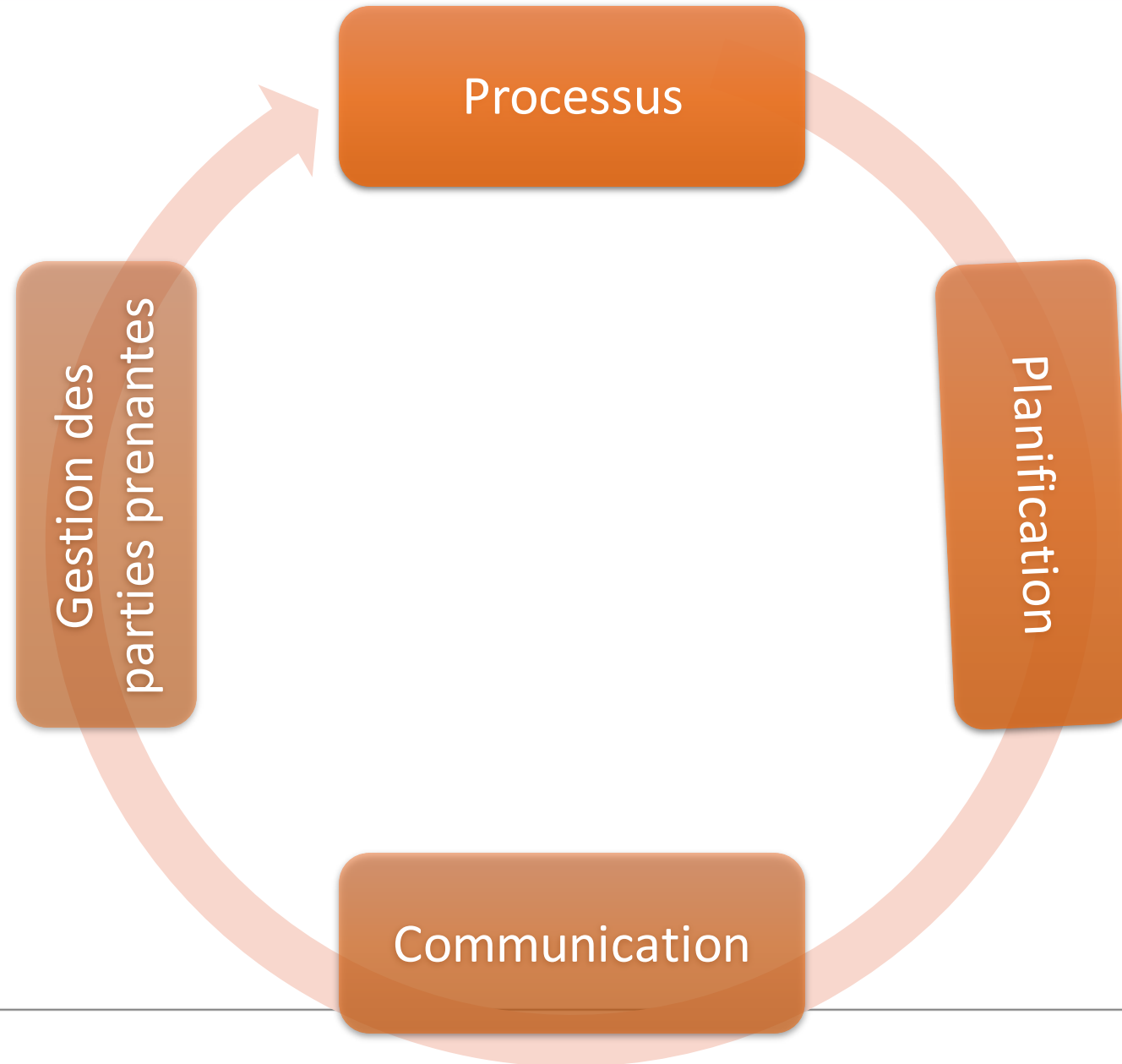
3

Associer les  
communautés locales,  
les personnes influentes  
et les ONG

4

Adopter une approche  
progressive

# Maintenant, assurons la mise en œuvre...



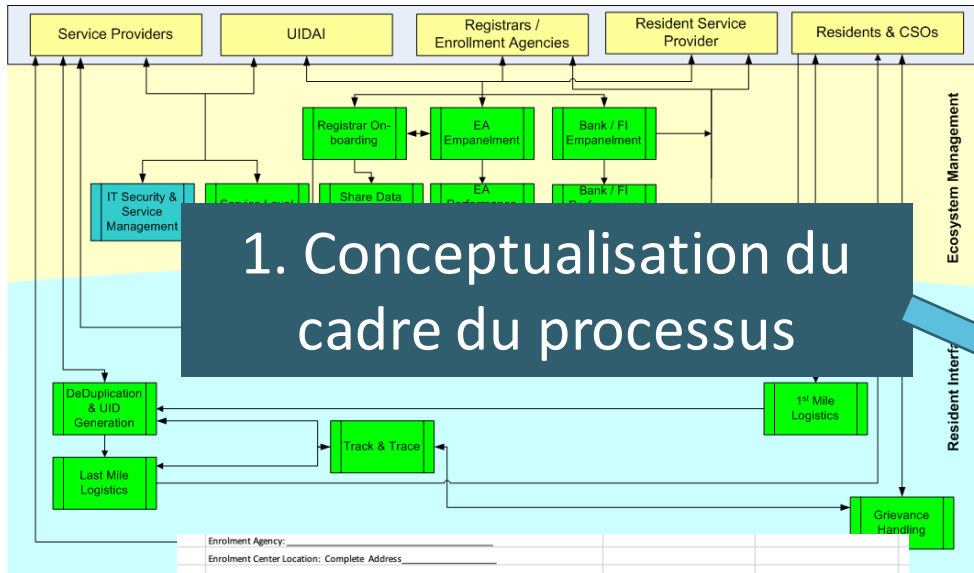
# De la documentation des processus à leur exécution

Une documentation  
claire et exploitable

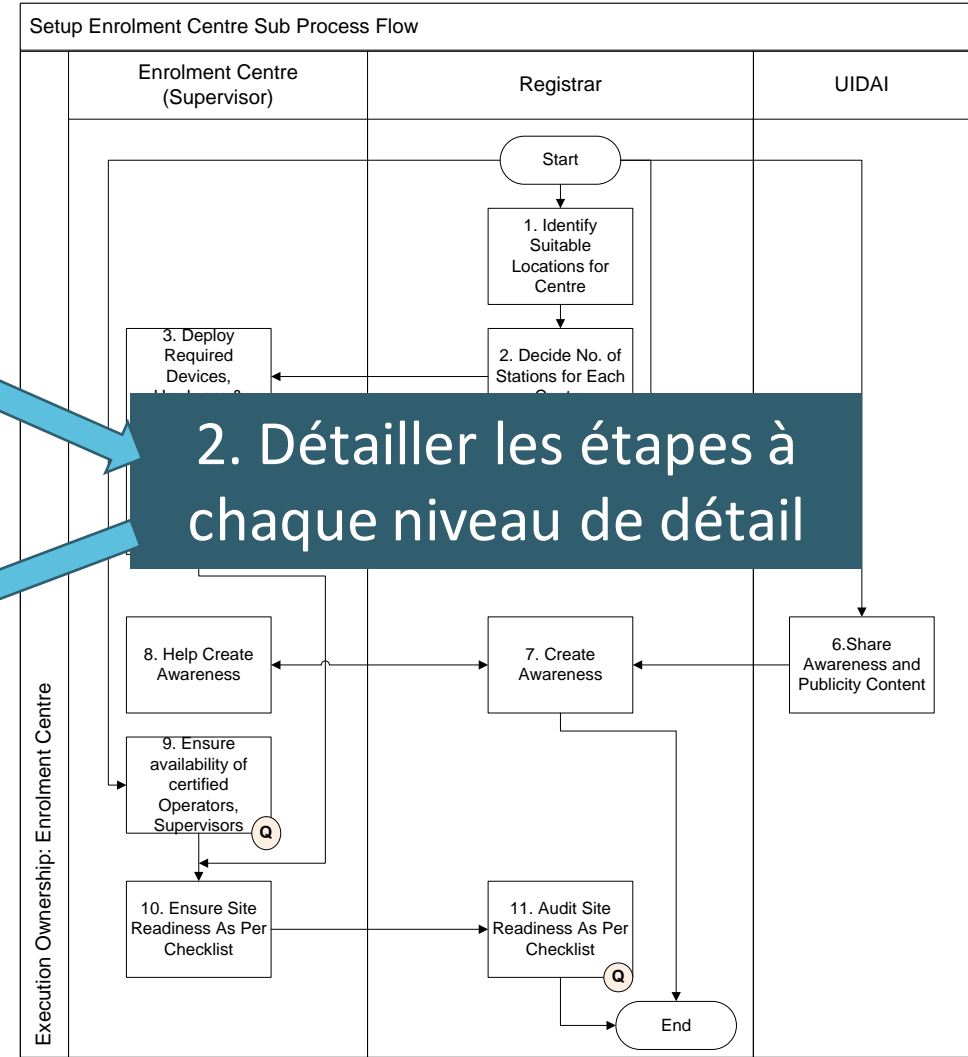
La formation et le  
renforcement

Suivi et audits

# La documentation des processus doit faire l'objet d'une attention particulière



**1. Conceptualisation du cadre du processus**



**2. Détailler les étapes à chaque niveau de détail**

**3. Listes de contrôle et lignes directrices**

S.No	Checkpoints	Enrolment Agency Supervisor	Registrar Supervisor
<b>A. Enrolment Agency</b>			
Enrolment Agency: _____			
Enrolment Center Location: Complete Address _____			
Enrolment Station Codes: All Stations _____			
Enrolment Agency Supervisor Name: _____			
Registrar Supervisor Name: _____			
Agency must hold valid agreement to conduct enrolment activities: (Yes/No) _____			
<small>Agency must hold valid agreement to conduct enrolment activities.</small>			
<b>B. Centre</b>			
B.1	Backup power supply (generator) of 2 KVA capacity for every five enrolment stations kept in a centre		
B.2	Fuel to run the generators		
B.3	Printed enrolment forms for filling data available in sufficient numbers		
B.4	Preprinted Bubble Envelopes size 10, for pen drive transfer to CIDR via India Post (2 Envelopes/day/centre. Enrolment Centre should maintain a stock of 20 days)		
B.5	Adequate lighting, fans & power points for plugging various biometric devices available		
B.6	Local authorities informed of enrolment schedule		
B.7	Introducers informed of enrolment schedule		
B.8	Banner for the Enrolment Centre placed at entrance		
B.9	Posters depicting enrolment process in English & the local language present in visible places		
B.10	Grievance handling Helpline Number and other important numbers displayed prominently inside/outside the enrolment centre		
B.11	The User Manual of the software available for ready reference & operators aware of the same		
<b>C. Other Logistics</b>			
C.1	Mobile phone/ Land phone/Internet available for immediate communication with UIDAI Registrars etc		
C.2	Extension box for Power Cord		
C.3	Sponge for wetting and hand-cleaning cloth available		
C.4	Water, soap and towel for cleaning hands and moisturiser		

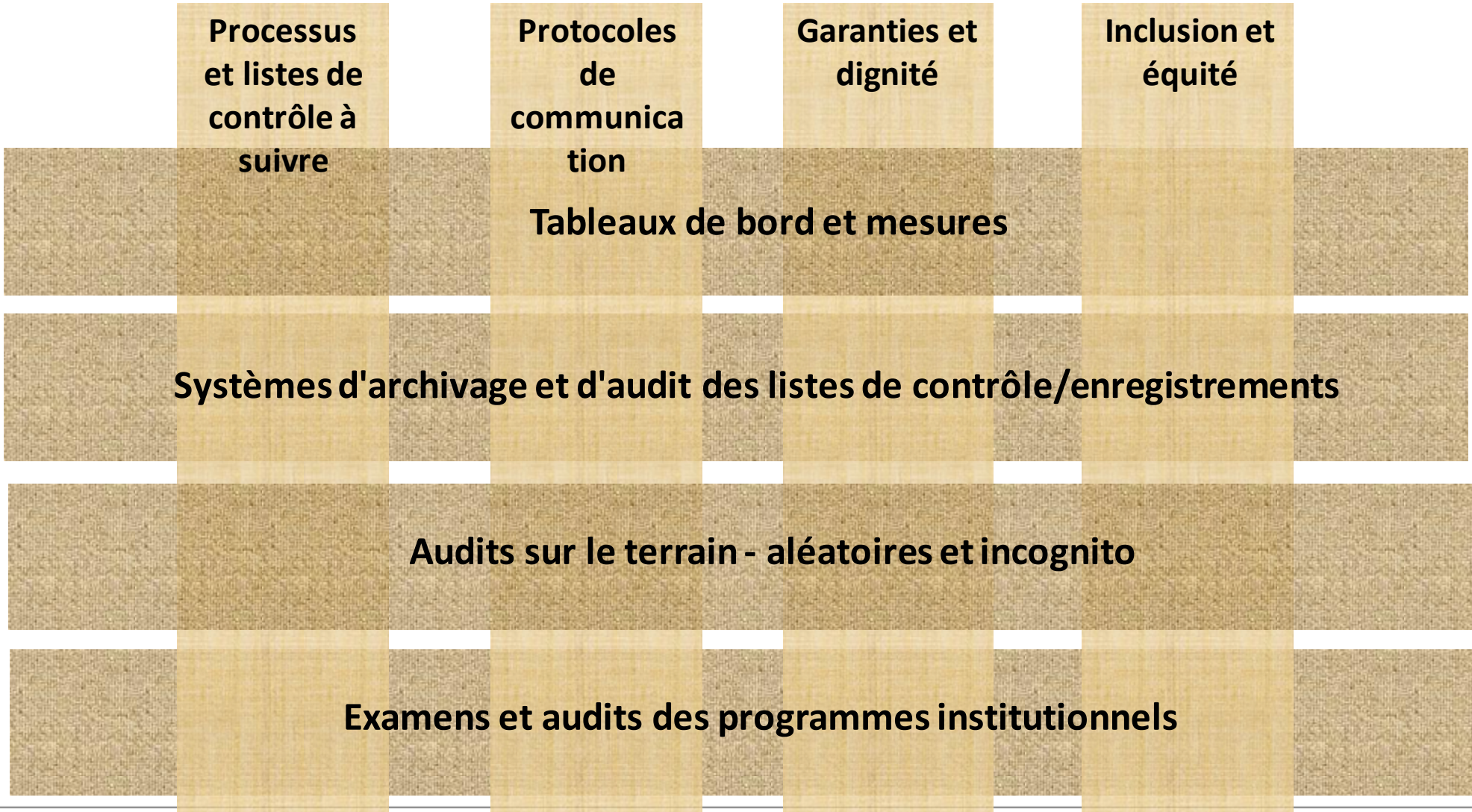
# Qui fait partie intégrante de la formation du personnel de terrain

Nom du module et durée du cours	Maître Formateur	Inscription Opérateur	Superviseur	Technique Soutien	Dirigeants locaux/organisations de la société civile
Aperçu du programme	0.5	0.5	0.5	0.5	1
Introduction à la procédure d'enregistrement	0.5	1	1	0.5	
Notions de base sur les dispositifs matériels (biométrie, appareil photo, PC, etc.)	0.5	0.5	0.5	0.5	0.5
Travailler avec les dispositifs biométriques	0.5	1	1	0.5	0.5
Logiciel d'application client	1.5	2	2	2	
Dépannage	0.5	0.5	0.5	1	0.5
Création d'un centre d'enregistrement	0.5	---	1	1.5	
Gestion du centre d'enregistrement	0.5	---	0.5	0.5	0.5
Traitement des exceptions	0.5	1	1	0.5	0.5
Compétences non techniques - Interaction avec les résidents et les résidents âgés, traitement des griefs, gestion des foules, etc.	1	1.5	1.5	0.5	
Techniques de formation	1.5	---	---	---	3
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>9.5</b>	<b>8</b>	

Exemple de modèle

## Identifier les domaines clés pour les audits et le suivi

Développer une approche à plusieurs niveaux



# Trois séries de plans nécessaires...



Se préparer à  
l'inscription en  
masse



Gestion des  
opérations  
d'enregistrement  
de masse



Favoriser  
l'adoption de la  
fID

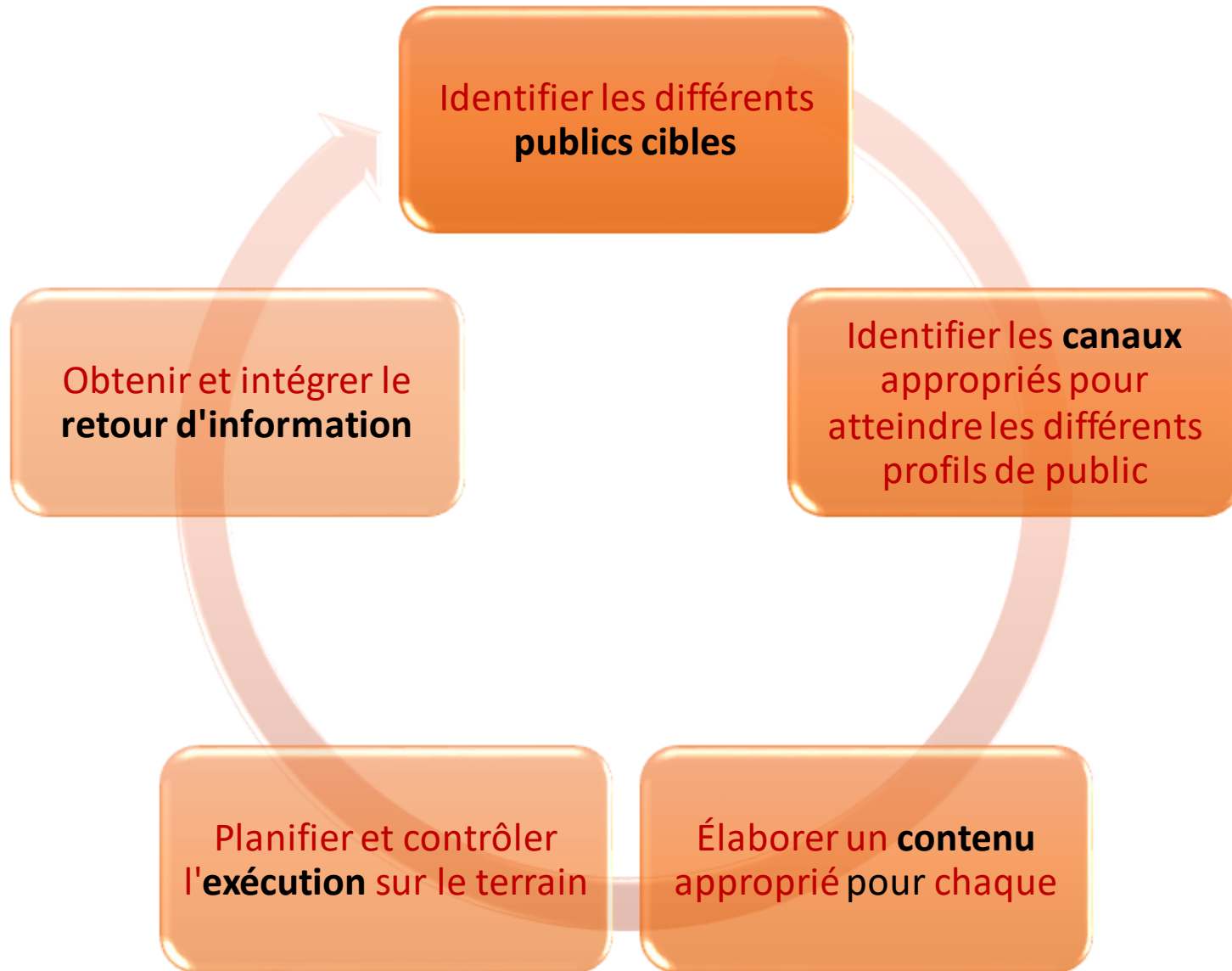
- Chaque ensemble nécessite des plans de projet parallèles (et intégrés) pour la préparation à la technologie et à la mise en œuvre sur le terrain.
- Les phases peuvent commencer avec un léger décalage, mais les équipes doivent travailler en parallèle d'une phase à l'autre.
- Les fonctions d'enregistrement et d'authentification doivent être dirigées par des hauts fonctionnaires.
- Il est essentiel de procéder à des examens réguliers (et spécialisés) pour chaque fonction (technologie, enregistrement sur le terrain, authentification, inclusion financière, etc.).

# Identification des parties prenantes tout au long de la chaîne de livraison

- Il est important d'identifier les parties prenantes tout au long de la chaîne d'enregistrement et d'adoption et de les impliquer rapidement.
- Les parties prenantes à l'enregistrement pourraient bénéficier d'un message commun 1:Many et d'un contenu de formation.
- Les acteurs de l'authentification peuvent avoir besoin d'un engagement plus personnalisé et individuel.
- L'écosystème informel deviendra de plus en plus important pour l'enregistrement et l'authentification lorsque le programme sera axé sur la demande.
- L'unité d'exécution du projet pourrait disposer d'une équipe chargée de l'engagement de l'écosystème externe, comme la communauté des développeurs.



# Pour mettre fin à la communication.



- Compte tenu de l'étendue et de la diversité de la population que ce programme doit atteindre, il serait très important d'identifier les différents profils de public et les bons canaux de connexion/communication.
- Différents canaux peuvent être utilisés pour les contenus de taille réduite par rapport aux "tâches à accomplir".
- L'exécution sur le terrain à grande échelle devra faire l'objet d'une attention particulière, notamment en ce qui concerne les nuances en matière d'approvisionnement (en particulier lorsqu'il est nécessaire d'imprimer et de distribuer les documents).
- Compte tenu de l'évolution constante de la technologie et des besoins changeants des programmes et des personnes, le retour d'information et l'amélioration continus deviennent essentiels.

# La mise en œuvre réussie du programme fID nécessite de trouver un équilibre entre plusieurs dimensions...

- La fiabilité du système et inclusion
- La Qualité et/ou échelle
- La Sécurité et/ou commodité



The background features a dark blue field with a light blue network of lines and nodes. Overlaid on this are three large, overlapping, downward-pointing arrow-like shapes. The leftmost shape is teal, the middle one is a darker blue, and the rightmost one is yellow. The yellow shape overlaps the blue one, which overlaps the teal one. The yellow shape also overlaps an orange diamond-shaped area that contains a white network pattern of lines and nodes.

Merci de votre attention !