

REPUBLIQUE CENTRAFRICAINE

Unité – Dignité – Travail



Ministère de la Santé et de la Population

**Manuel d’opération du centre d’appel 1212 dans
l’opérationnalisation du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP)
des projets du portefeuille du ministère de la Santé et de la
Population**

SENI / SENI-PLUS

REDISSE IV

COVID19 / COVID 19 FA

Mars 2022

Sommaire

Sommaire	1
Liste des figures.....	2
Liste des tableaux.....	2
Liste des annexes.....	3
Liste des acronymes	4
1. Contexte et justification.....	5
1.1. Objectifs de l’atelier.....	5
1.2. Méthodologie	6
2. Etat de lieux du fonctionnement du centre d’appel.....	6
2.1. Aperçu du centre d’appel	6
2.2. Composition et horaire de fonctionnement du centre d’appel	6
2.3. Processus de fonctionnement du centre d’appel 1212.....	7
3. Etat de lieux du fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Plaintes.....	7
3.1. Définition et caractéristiques d’un MGP	7
3.2. Objectif d’un MGP	8
3.3. Valeur ajoutée du MGP dans l’engagement des parties prenantes du projet.....	8
3.4. Principes d’un bon MGP	8
3.5. Potentielles plaintes y compris des conflits traités à travers un MGP	10
3.6. Admissibilité des plaintes	11
3.7. Étapes d’un Mécanisme de Gestion des Plaintes.....	11
3.7.1. Capture.....	11
3.7.2. Trier et traitement	11
3.7.3. Accusé de réception et suivi	12
3.7.4. Vérification, investigation et action.....	13
3.7.5. Suivi et évaluation.....	13
3.7.6. Retour d’information - Fournir une réponse	13
4. Résultats de l’atelier d’information	Erreur ! Signet non défini.
5. Opérationnalisation du centre d’appel 1212.....	14
5.1. Introduction	14
5.2. Principes directeurs de la gestion de la ligne	15
5.3. Réception et gestion des informations.....	15

5.3.1. Responsabilités du centre d'appel 1212	15
5.3.2. Responsabilités de projet Santé (SENI-PLUS, REDISSE-IV, COVID 19).....	16
5.3.3. Profil des appelants et langues	16
5.3.4. Précisions sur la terminologie	17
5.3.5. Classification et catégorisation des feedbacks	18
5.3.6. Schéma de transmission de l'information	18
5.3.7. Codification/ Numérotation des feedbacks	19
5.3.8. La procédure de recours	20
5.3.9. Enregistrement et catégorisation du feedback.....	20
5.3.10. Rapportage à DIRCACB et UCP	20
5.3.11. Réunions d'échanges et d'apprentissage	21
5.3.12. Les indicateurs clés de performance	21
6. Conclusion.....	25
7. Annexes.....	30

Liste des figures

Figure 1. Bureau du centre d'appel 1212.....	6
Figure 2. Processus de déroulement d'un MGP.....	14
Figure 3. Processus de catégorisation des plaintes recevables (catégorie 1 – 5).....	23
Figure 4. Processus de gestion / suivi des requêtes autre que les plaintes nécessitant une action (catégorie 0).	24
Figure 5. Fonctionnement du centre d'appel vis-à-vis du MGP.....	26
Figure 6. Opérationnalisation du MGP incluant le centre d'appel.	27

Liste des tableaux

Tableau 1. Catégorisation des feedbacks.....	17
Tableau 2. Récapitulatif de la transmission des données à DIRCAB et UCP - Rapport régulier	21
Tableau 3. Indicateurs de performance typique.....	22
Tableau 4. Responsabilités des acteurs impliqués dans le MGP des projets de santé de la RCA	28

Liste des annexes

Annexe 1. Formulaire d'enregistrement des plaintes.....	30
Annexe 2. Exemple de base de données sur les plaintes	32
Annexe 3. Résultats de l'atelier d'information	33
Annexe 4. Système de service de quatre fois huit.	44
Annexe 5. Code de conduite du personnel du centre d'appel	45
Annexe 6. Guide opérationnel d'un personnel/agent d'un centre d'appels.....	49
Annexe 7. Exemple de fiche de mise en place des comités locaux de gestion des plaintes. ..	51

Liste des acronymes

ARCEP		Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse
BM	:	Banque Mondiale
REDISSE	:	Regional Disease Surveillance Systems Enhancement
DIRCAB	:	Directeur de Cabinet
EAS	:	Exploitation et Abus Sexuel
HS	:	Harcèlement Sexuel
MGP	:	Mécanisme de Gestion des Plaintes
MSP	:	Ministère de la Sante et de la Population
PAM		Programme Alimentaire Mondial
RCA	:	République Centrafricaine
SENI		Projet d'Extension et de Renforcement du Soutien du Systeme de Sante
UCP		Unite de Coordination du Projet
VBG		Violences Basees sur le Genre

1. Contexte et justification

La Banque Mondiale (BM) qui finance des activités dans le cadre du développement du secteur de la santé publique, s'est engagée à l'amélioration de la qualité de ses programmes. Cet engagement assure que les activités de la BM et de ses partenaires puissent toucher plus de bénéficiaires avec un impact plus grand et plus mesurable. Le gouvernement de la République Centrafricaine (RCA) dans le but de garantir la communication à temps réel avec la population en quête d'informations et d'orientations et faciliter le suivi de l'épidémie Ebola sur l'étendue du territoire, a installé le centre d'appel de la ligne 1212 en Aout 2018. En fin 2018, ledit centre a été relancé à la suite du démarrage du projet SENI, car tout projet financé par la Banque Mondiale (BM) nécessite un mécanisme permettant de recueillir les avis, feedbacks, suggestions et plaintes de ses bénéficiaires. Aussi, l'avènement de la pandémie de COVID-19 a une fois de plus permis le renforcement du centre d'appel 1212 en 2020 à la suite du financement du projet COVID-19. Dès lors, les projets SENI et COVID 19 parent soutiennent depuis quelques années, la ligne verte par le biais d'un soutien financier y compris le paiement des opérateurs, la création des stands au sein des ministères et le financement des autres ateliers requis par le gouvernement.

Le portefeuille des projets de la BM avec le Ministère de la Santé et de la Population (MSP) a en son sein cinq projets (trois projets actifs et deux projets en cours de préparation) : (SENI, REDISSE IV et COVID-19 sont des projets actifs alors que SENI PLUS et COVID-19 FA sont en cours de préparation). Tous ces projets sont communément appelés « les projets de santé ». La ligne verte doit servir d'interface entre la population (parties prenantes des projets de santé) et le MSP. A la suite d'une demande de financement additionnel pour le projet COVID-19, un pré-audit de sauvegarde environnementale et sociale a été effectué en novembre 2021. Il en est ressorti de cet audit l'existence des lacunes au niveau du centre d'appel 1212 comme canal de réception des plaintes du Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP). À la suite de cette insuffisance, une action pour organiser un atelier d'information, de sensibilisation et d'orientation du centre d'appel 1212 comme canal de gestion (captage) des plaintes de la population a été recommandée et initiée.

1.1. Objectifs de l'atelier

L'objectif général de l'atelier était d'opérationnaliser la synergie entre le centre d'appel 1212 et le processus de gestion des plaintes des projets du Ministère de la Santé et de la Population.

Plus spécifiquement, il s'agissait de :

- Comprendre le fonctionnement du centre d'Appel 1212 ;
- Définir les modalités de traitement des plaintes ;
- Renforcer les capacités du centre d'appel 1212 et les opérateurs;
- Créer un circuit de partage d'information ;
- Elaborer le manuel de gestion du centre d'appel 1212.

1.2. Méthodologie

La méthodologie qui a été utilisée tournait autour des exposés, débats et explications des modules en langue française avec des précisions en langue Sango ; des travaux de groupes et études de cas ont été développés.

2. Etat de lieux du fonctionnement du centre d'appel

2.1. Aperçu du centre d'appel

La Ligne Verte 1212 du centre d'appel est un numéro de téléphone gratuit pour l'appelant qui passe l'appel depuis un poste fixe ou un mobile. La communication est gratuite grâce au concours du Ministère des Postes et de la Télécommunication, de l'Agence de Régularisation Centrafricaine (ARCEP) et des compagnies de téléphonie mobile (Moov, Telecel et Orange). Cette ligne a été mise en place pour servir d'interface entre le MSP et la population centrafricaine, recueillir des plaintes de la population concernant tous les problèmes institutionnels et opérationnels des capacités nationales de préparation et réponses efficaces aux urgences et autres catastrophes en RCA.

2.2. Composition et horaire de fonctionnement du centre d'appel

Le centre d'appel est constitué de 03 composantes à savoir les ressources humaines (téléacteurs, superviseurs, formateurs et managers), la technologie (téléphonie, informatique, Internet, logiciels, serveurs, bases de données, etc.) et l'infrastructure (mobilier, matériel, écrans). Concernant les ressources humaines, le centre dispose de 18 personnels dont 3 superviseurs (1 superviseur technique, point focal du MSP et 2 superviseurs appuyés par le Programme Alimentaire Mondial (PAM) et 15 gestionnaires. Le centre d'appel fonctionne tous les jours et 24h/24h grâce à 03 équipes constituées chacune d'un superviseur et de 5 gestionnaires.



Figure 1. Bureau du centre d'appel

2.3. Processus de fonctionnement du centre d'appel 1212

Le centre d'appel fonctionne suivant les étapes ci-après :

- Identification après Ecoute de la requête de l'appelant à travers des questions et une écoute active ;
- Conseil psychologique (sensibilisation) par le personnel de la ligne verte ;
- Confirmer la requête à travers la reformulation par le superviseur ;
- Evaluation des besoins de l'appelant à travers une reformulation et confirmation de ce qui a été dit ;
- En fonction des besoins de l'appelant, informer la coordination pour suite à donner ;
- Le Superviseur rappelle l'appelant pour précision ou clarification fournie par la coordination ;
- Suivi du cas ;
- Clôture du cas, vérification de superviseur.
-

3. Etat de lieux du fonctionnement du Mécanisme de Gestion des Plaintes

3.1. Définition et caractéristiques d'un MGP

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) est un système ou un processus accessible et ouvert à tous qui sert à prendre acte en temps utile des plaintes et des suggestions d'améliorations à apporter au projet, et à faciliter le règlement des problèmes et des réclamations liées au projet . Un mécanisme efficace de gestion des plaintes propose aux parties touchées par le projet, des solutions qui permettront de corriger les problèmes à un stade précoce. En d'autres termes, le MGP est le système que comprend le processus et les procédures de recevoir, enregistrer, traiter et répondre aux réclamations des requérants/plaignants de manière systématisée.

Le MGP fait partie des exigences du Cadre Environnementale et Social de la Banque Mondiale pour les projets qu'elle finance.

Caractéristiques du Mécanisme de Gestion des Plaintes adéquat
<p>Un bon mécanisme de gestion des plaintes doit avoir cinq caractéristiques essentielles pour générer des propositions de résolution durables qui aident à résoudre les problèmes et les conflits dès les premières étapes :</p> <p>a) Différentes manières par lesquelles les usagers peuvent déposer les plaintes, y compris en personne, par téléphone, par message court, par courriel ou sur un site web ; dans une boîte à suggestion ; par l'intermédiaire d'un leader religieux et communautaire;</p> <p>b) Un registre écrit pour l'inscription des plaintes qui sera conservé comme une base de données ;</p> <p>c) Des procédures annoncées publiquement, fixant les délais d'accusé de réception, de réponse et de traitement des plaintes ;</p>

Caractéristiques du Mécanisme de Gestion des Plaintes adéquat

d) La transparence sur la procédure d'examen des plaintes, la structure de gouvernance et les décideurs ; et

e) Les recours judiciaires que les plaignants insatisfaits peuvent engager pour une satisfaction total et surtout acceptable par la/le survivante

L'Emprunteur peut offrir des services de médiation lorsque les usagers ne sont pas satisfaits de la solution proposée. *Mais cette dernière option n'est pas encouragée dans le cadre du projet, car elle peut prendre assez de temps et être très couteuse, (et très peu de plaignants pourront en être capable de supporter).*

3.2. Objectif d'un MGP

L'objectif principal du MGP est de soutenir le système de résolution des griefs et des préoccupations des parties prenantes de manière opportune, efficace et efficiente. La mise en œuvre d'un mécanisme approprié est également une opportunité de renforcer la confiance et la coopération entre les parties prenantes, et peut être une autre forme de consultation plus large avec les parties prenantes du projet.

La valeur première d'une gestion appropriée et opportune des réclamations dans le processus d'interaction avec les parties prenantes d'un projet est fondamentale, car elle permet de résoudre les problèmes en temps opportun et d'éviter ainsi leur escalade et leurs conséquences ; elle contribue également à construire des relations de confiance durables et constructives avec les parties prenantes.

3.3. Valeur ajoutée du MGP dans l'engagement des parties prenantes du projet

Un MGP bien conçu et mis en œuvre est non seulement utile pour un engagement constructif des parties prenantes, mais ajoute également de la valeur à l'efficience et à l'efficacité opérationnelles du projet en détectant les problèmes avant qu'ils ne deviennent plus graves ou plus efficaces, préservant ainsi la santé et la notoriété du projet de plusieurs manières :

- a) Sensibiliser le public au projet et à ses objectifs ;
- b) Atténuer les risques et trouver des solutions aux plaintes, dans la mesure du possible ;
- c) Fournir des retours d'expérience et des avis aux chefs de projet pour évaluer l'efficacité des processus organisationnels internes et agir de manière responsable, transparente et appropriée aux yeux des parties prenantes ;
- d) Décourager la fraude et les comportements corrompus ;
- e) Accroître la participation des parties prenantes au projet.

3.4. Principes d'un bon MGP

Le MGP doit être désigné pour être simple et utilisable facilement par les différents acteurs. Tout MGP efficace doit envisager, d'une manière ou d'une autre, quatre principes de base :

- a) **Compréhensible, simple et accessible et non discriminant.** Les procédures d'enregistrement et de saisie des plaintes doivent être suffisamment simples pour être facilement comprises par les plaignants. Le MGP devrait offrir plusieurs options notamment, les différentes voies d'accès sont possibles pour déposer une plainte :
- b) appel téléphonique gratuit (1212) ;
- c) envoi d'un sms ;
- d) réseaux sociaux (WhatsApp, etc.) ;
- e) oralement,
- f) lettre,
- g) par l'intermédiaire de leaders communautaires traditionnels ou religieux,
- h) courrier électronique ;
- i) contact via site internet du projet ;
- j) via les boîtes à suggestions.

Le projet mettra en place des petites plaques indiquant les numéros verts (1212) de téléphones pour les plaintes et réclamations, et ceci d'une manière anonyme ou nominative . Pour les plaintes déposées directement, la composition du comité de gestion des plaintes, leurs noms et contacts seront affichés De même, il doit être accessible à toutes les parties prenantes, quelle que soit la distance qui existe entre son domicile et la zone du projet, la langue dans laquelle elles parlent et le niveau d'éducation ou de revenu. Ses procédures ne doivent pas être complexes pour éviter toute confusion ou anxiété (par exemple, accepter les plaintes uniquement via des formulaires standardisés au format officiel ou via des boîtes à suggestions ou à critiques situées dans les bureaux du gouvernement) ; culturellement approprié et accessible (utilisant des technologies et des méthodes comprises et appréhendables par les populations locales, y compris les illettrés). Le large éventail d'acteurs du projet, tels que les membres de la communauté, les membres des groupes vulnérables, les exécutants du projet, les représentants locaux et les médias, devrait être encouragé à utiliser MGP. Le fait d'accorder une attention particulière garantit que les personnes à faible statut socio-économique et les groupes marginalisés, y compris les personnes handicapées, peuvent accéder plus facilement à un tel mécanisme.

k) Opportunité et proportionnalité.

- l) Toutes les réclamations, qu'elles soient simples ou complexes, doivent être traitées et résolues dans les plus brefs délais, dans un délai transparent et préalablement établi.
 - a. Réactif : les plaignants doivent se voir indiquer un délai de réponse de la part du Projet ;
 - b. Réactivité et efficacité. Le mécanisme de gestion des plaintes est conçu pour répondre aux besoins de tous les demandeurs. Pour cette raison, le personnel chargé de son exploitation doit être formé pour prendre des mesures efficaces

et répondre rapidement aux plaintes dans un délai établi pour assurer la transparence.

m) **Objectivité et indépendance.** Le MGP devrait fonctionner de manière impartiale, quels que soient les plaignants (parties intéressées), afin d'assurer un traitement juste, objectif et impartial pour chaque cas. Le personnel chargé de son exploitation doit disposer des moyens et des pouvoirs appropriés pour enquêter sur les plaintes (par exemple, interroger des témoins et avoir accès aux enregistrements de données).

n) **Justice.** Les plaintes sont traitées de manière confidentielle, évaluées de manière impartiale et traitées de manière transparente. Tous les types de représailles sont interdits.

3.5. Potentielles plaintes y compris des conflits traités à travers un MGP

Les plaintes et conflits qui seront traités par un MGP doivent être en rapport avec les activités du projet.

Exemple : activités d'un projet qui pourraient causer des plaintes : la réhabilitation d'un bâtiment et la collecte des données sur le terrain

La réhabilitation d'un bâtiment peut entraîner des plaintes et conflits pendant la mise en œuvre de travaux, notamment :

- Bruit
- Risque pour la sécurité,
- Déchets et poussières causé par des travaux,
- Violences basées sur le genre (VBG) (**voir les notes sur plaintes liées aux VBG/EAS/HS**)

La collecte des données sur le terrain peut entraîner les suivantes plaintes et conflits :

- Déplacement des enquêteurs et circulation routière à une vitesse qui présentent un danger pour les autres conducteurs ;
- Logement du personnel d'enquête que peut déranger la communauté
- Destruction des biens d'autrui par les équipes d'enquête ;
- Vandalisme des biens et outils d'enquête par les tierces personnes ;
- Manque d'informations adéquates sur les enquêtes (de quoi s'agit-il, le jour où cela sera fait, l'heure à laquelle cela sera fait, qui seront les enquêteurs, etc.) ;
- Arrivée tardive de l'enquêteur sur le site de l'enquête ;
- Comportement irrespectueux de l'enquêteur dans la conduite de l'enquête ;
- Comportement inapproprié des enquêteurs et/ou tout le personnel du projet envers les membres de la communauté ;
- Comportements immoraux des enquêteurs et/ou tout le personnel du projet envers les membres de la communauté ;
- Non-présentation de l'enquêteur le jour et l'heure prévus pour l'enquête ;

Exemple : activités d'un projet qui pourraient causer des plaintes : la réhabilitation d'un bâtiment et la collecte des données sur le terrain

- Violences Basées sur le Genre (VBG) (**voir les notes sur plaintes liées aux VBG/EAS/HS**) ;

3.6. Admissibilité des plaintes

- a) **Plainte recevable** : est considérée comme recevable tout type de plaintes ayant un lien direct ou indirect avec le projet de nature sensible ou non, formulée oralement ou par écrit, directement ou anonymement par les demandeurs.
- b) **Plainte à référer** : porte sur une plainte dont le traitement ne relève pas de la compétence du projet. Dans ce cas, la plainte est reçue et le responsable du MGP en accuse réception au requérant en indiquant et en expliquant le cas échéant que la réclamation n'est pas de la compétence du projet.

3.7. Étapes d'un Mécanisme de Gestion des Plaintes.

Un MGP se décline en 6 étapes de la réception de la plainte à sa résolution ou conclusion.

3.7.1. Capture

La capture des plaintes fait référence aux différents lieux (au niveau des comités locaux et régionaux de gestion des plaintes, des villages de mise en œuvre des activités du projet, etc. les plaintes sont adressées aux présidents des comités locaux de gestion des plaintes les plus proche) et canaux (dépôt oral/écrit sur place, courrier, message téléphonique, texto, boîte aux lettres, courriel/message électronique, numéro vert et appels gratuits utilisés pour la réception des plaintes. Un formulaire de plainte standardisé (Annexe 1) sera mis à disposition des personnes désignées pour la réception des plaintes (sensibles (VBG/EAS/HS) et non sensibles).

Le MGP doit garantir la réception de plaintes anonymes, la confidentialité du contenu et la dérivation des réclamations. Ainsi, les formulaires de plainte devraient permettre de déposer des plaintes anonymes, garantissant que le plaignant peut s'exprimer même s'il craint des représailles. Dans ces cas, la plainte doit être enregistrée comme anonyme dans le MGP et traitée dans ce cadre. Pour chaque plainte enregistrée, un récépissé de dépôt ou un accusé de réception devra être délivré au plaignant ou à son représentant.

3.7.2. Trier et traitement

Cette étape concerne la catégorisation, l'enregistrement, la classification et le traitement des plaintes reçues.

a) Catégorisation

La catégorisation consiste à répartir les plaintes en niveaux (faible, moyen et élevé). Cette répartition permet de déterminer en fonction du niveau de risque les entités impliquées dans

le processus et la résolution finale du différend. Ainsi, les plaintes à risque faible et moyen seront traitées et résolues par l'Unité de Coordination du Projet (UCP), tandis que les plaintes à risque élevé pourront compter sur la participation des autres instances (ONG, comités indépendants, etc.).

b. Enregistrement

L'enregistrement constitue le moyen de sauvegarde des plaintes. Il doit de ce fait, se faire manuellement ou, si les ressources le permettent, en utilisant un système informatisé. Ainsi, des bases de données des plaintes reçues doivent exister. Les données des plaintes qui devraient être enregistrées pour la base de données comprennent, par exemple, le nom du requérant si possible, la nature de la réclamation, le canal utilisé pour l'expédition, la date de transmission de la plainte/doléance, l'emplacement géographique de la réclamation, le sexe, l'âge et le niveau de revenu du requérant, etc. (Annexe 2).

c. Classification

La classification consiste à catégoriser les revendications pour permettre la hiérarchisation et leur traitement, l'affectation de la personne chargée de les résoudre et le délai établi pour celles-ci (par exemple, types spécifiques prenant en compte l'urgence et le risque, ou le degré de sensibilité de la réclamation).

d. Traitement

Le traitement à cette étape consiste en général à déterminer si la plainte ou doléance concerne ou pas le projet. Dans les deux cas, le plaignant est rappelé. Pour les plaintes liées au projet, le plaignant est informé de la procédure à suivre et du temps de réponse. Pour les plaintes non liées au projet, il est indiqué au plaignant le service compétent pour le traitement de sa plainte/doléance.

Il est important de souligner que la sécurité des données est un aspect crucial du MGP. Afin de la garantir, les registres, et les fiches seront gardées de façon sécurisée et seules les personnes en charge pourront y accéder. Ainsi, la confidentialité devra être de mise tout au long du processus de traitement des plaintes.

3.7.3. Accusé de réception et suivi

Quel que soit le canal utilisé (voix orale, courrier, téléphone, SMS, Numéro vert, présentation physique, etc.) pour le dépôt d'une plainte, une communication d'accusé de réception avec la/le requérant doit être effectuée dans un délai maximal de 48 heures. Un responsable dédié à cet effet doit être identifié. Cet accusé de réception consiste à :

- Confirmer au requérant la réception et l'enregistrement de manière appropriée de sa plainte ;

- Préciser la procédure qui devra s'appliquer à la plainte/doléance, et rassurer le/la plaignant(e) sur la durée du traitement, et qu'il/elle sera informé régulièrement sur l'état d'avancement.

3.7.4. Vérification, investigation et action

Les vérifications, investigation et actions sur les plaintes consistent à analyser de façon approfondie celles-ci. Ainsi, elles consistent à :

- Descendre sur le site de la plainte pour observer la situation sur le terrain et rencontrer le(s) plaignant(s).
- Discuter avec le(s) plaignant(s) pour recueillir ses(leurs) propositions de solutions, discuter avec lui (eux) sur les différentes modalités de résolution de la plainte, lui(leur) faire des propositions concrètes et recueillir ses(leurs) préférences ;
- Retenir une solution équilibrée afin de résoudre la plainte avec le(les) plaignant(s) ;
- Transmettre la solution retenue au Responsable hiérarchique (UCP, MSP) pour validation (rapport d'enquête) ;

3.7.5. Suivi et évaluation

Un suivi et une évaluation continue sont essentielles au succès du MGP. Ainsi, une évaluation à travers les indicateurs de suivi (plaintes les plus fréquents, délai moyen pour les résoudre, nombre des plaintes résolus au premier point de contact, pourcentage de plaignants satisfaits des mesures prises après leur plainte, etc.) doit être faite afin d'éviter des plaintes similaires à l'avenir. Aussi, Il est à noter que, dans certains cas, le faible nombre ou l'inexistence de plaintes peut être un indicateur du mauvais fonctionnement du mécanisme de gestion.

Parallèlement, le suivi-évaluation des plaintes doit se faire à travers :

- Les procès-verbaux de mise en place des comités de gestion des plaintes ;
- Les tableaux d'enregistrement des plaintes (nombre des plaintes enregistrées), Procès-verbaux de conciliation ;
- Les tableaux de clôture de plaintes ;
- Le rapport d'évaluation trimestrielle des comités de gestion des plaintes.

3.7.6. Retour d'information - Fournir une réponse

Une fois les investigations terminées, une proposition provisoire raisonnable et proportionnée à la plainte est élaborée. Le responsable de la gestion des plaintes discutera de la proposition provisoire avec le plaignant plutôt que de lui imposer le verdict de manière unilatérale. Ce responsable indiquera également les autres voies de recours possibles. Le plaignant aura l'opportunité d'accepter la proposition, de présenter une proposition alternative pouvant faire l'objet d'une discussion ou de la rejeter et d'envisager un autre processus de résolution des différends. L'accord final devra être précis, assorti de délais et agréé par les deux parties. S'il ne s'applique pas directement, il devra comporter un plan de suivi.

Typiquement le fonctionnement d'un MGP englobe les six (06) activités qui sont présentées dans la figure ci-dessous.

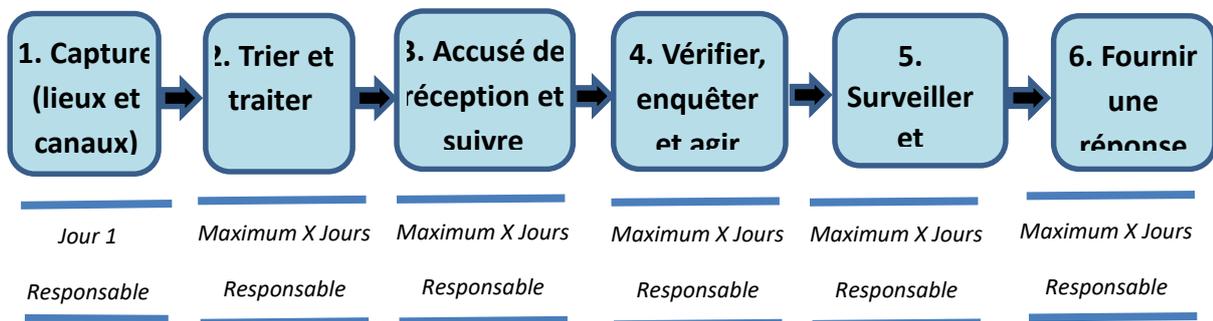


Figure 2. Processus de déroulement d'un MGP.

Le MGP prévoit des dispositions en matière d'appel pour les plaintes qui ne sont pas résolues du premier coup. De telles procédures s'appliquent à des cas exceptionnels et doivent pas être utilisées fréquemment. Plusieurs options de recours sont possibles :

- Porter le problème devant l'UCP régionale ou nationale du projet ;
- Porter le problème devant un comité mixte ;
- Proposer le recours à un médiateur indépendant agréé ;
- Impliquer une partie externe et indépendante digne de confiance, pour qu'elle évalue la plainte et propose une solution objective.

Si la procédure d'appel ne parvient pas à déboucher sur une résolution acceptable pour les deux parties, le plaignant devra conserver la prérogative d'exercer d'autres recours tel que l'implication de la justice.

4. Opérationnalisation du centre d'appel 1212

5.1. Introduction

Une phase pilote de mise en œuvre de cette ligne verte de 2018 à 2021 a permis à l'UCP des projets du portefeuille de la BM avec le MSP d'évaluer son efficacité et son efficience (lors d'un atelier en février 2022) comme centre d'appel externe pour recueillir les feedbacks (avis, suggestions) et les plaintes des bénéficiaires ainsi que des membres des communautés dans lesquelles les projets du MSP interviennent. L'atelier d'information, sensibilisation et opérationnalisation du centre d'appel 1212 dans le mécanisme de gestion des plaintes représentait un exercice d'apprentissage réalisé afin de tirer des leçons apprises et élargir le centre d'appel 1212 à tous les projets du portefeuille du MSP comme moyen d'information, feedback et captage des plaintes liées aux projets de santé.

5.2. Principes directeurs de la gestion de la ligne

En accord avec la Norme Humanitaire Fondamentale de Qualité et de Redevabilité les principes suivants seront observés tout au long du processus de gestion des informations et plaintes :

- **La confidentialité** : Les information / plaintes reçues ne seront partagées qu'avec les personnes dûment autorisées et l'accès à ces informations sera limité aux seules personnes indiquées par UCP dans le présent manuel de gestion de la ligne verte. Les personnes chargées d'encoder ou de saisir les informations sur des supports électroniques ou autres supports prendront un engagement écrit en signant le protocole de gestion et de partage des données. Les différentes bases de données utilisées pour la gestion des feedbacks et plaintes seront protégées par des mots de passe afin de limiter l'accès aux seules personnes autorisées.
- **Le respect de la dignité des appelants** : les appelants / bénéficiaires seront traités avec respect et considération, leurs informations seront reçues sans préjugé ni parti pris. Les informations et plaintes reçus seront traités avec impartialité et la communication avec les bénéficiaires devra prendre en compte leur vulnérabilité.
- **Le consentement des appelants** : les informations à recueillir auprès des appelants devront obtenir leur consentement et le processus de gestion des feedbacks et plaintes devra être expliqué aux appelants.
- **La participation des appelants** : les téléopérateurs et téléopératrices devront recueillir explicitement l'accord des appelants pour tout cas nécessitant des investigations ou des appels retours faisant suite à leur plainte ou feedback.

Le non-respect de ces principes pourra conduire à la cessation de la collaboration entre le centre 1212 et la BM. Pour garantir le respect de principe de protection des appelants, les téléopérateurs signeront le code de conduite de MSP en plus de protocole de confidentialité de centre d'Appel 1212.

5.3. Réception et gestion des informations

5.3.1. Responsabilités du centre d'appel 1212

La gestion du centre d'appel 1212 est placée sous la responsabilité du MSP et la supervision de ce centre doit avoir un interlocuteur au sein de l'UCP. De préférence le superviseur du centre d'appel doit être un expert en MGP ou une personne ayant une bonne connaissance pratique du fonctionnement et principes des MGP.

Pour un meilleur fonctionnement de la ligne verte le centre d'appel 1212 va :

- Mettre à disposition un standard de réception pour recevoir et répondre aux appels des appelants / bénéficiaires et membres des communautés en utilisant le numéro **1212** convenu avec les opérateurs de téléphonie mobile, MOOV, TELECEL et ORANGE. Les postes standards de réception d'appels est ouvert tous les jours **24H/24H**. Cet horaire est modifiable en concertation avec le MSP, en cas de nécessité et selon le flux d'appels enregistrés ;

- Mettre à disposition cinq box avec **cinq téléopérateurs parlant Français et Sango** chaque moment ;
- Répondre aux appels et interrogations des bénéficiaires et communautés en fonction des informations réelles fournies par les voies autorisées du MSP ;
- Effectuer les sauvegardes régulières des données devant répondre non seulement aux demandes ponctuelles du UCP mais aussi à celui du rapportage ;
- Transmettre de façon journalière et mensuelle un rapport d'appels reçus des bénéficiaires et autres membres de la communauté à l'UCP (expert en MGP de l'UCP) et au DIRCAB du MSP ;
- Faciliter le contrôle et le suivi des appels (monitoring) à tout moment et en temps réel dans ses installations par un délégué ou expert de sauvegarde environnementale et sociale (Expert en MGP) de l'UCP des projets de santé (SENI-PLUS, REDISSE-IV, COVID-19).

5.3.2. Responsabilités de projet Santé (SENI-PLUS, REDISSE-IV, COVID 19)

Afin de faciliter la gestion de la ligne verte, particulièrement une bonne prise en charge des appelants/bénéficiaires et membres de la communauté UCP va :

- Désigner un interlocuteur unique (de préférence un expert de MGP) devant centraliser ses besoins auprès de centre d'appel 1212 ;
- Assurer la formation des téléopératrices et téléopérateurs sur le système de réception et de gestion des feedbacks et les différentes politiques (Protection, Fraude et VBG/EAS/HS) de la BM ;
- Faire une mise à jour régulières sur les différents projets de santé pour faciliter la prise en charge des appelants par les téléopératrices et téléopérateurs ;
- Préparer les argumentaires à partager avec les téléopératrices et téléopérateurs sur les réponses à donner aux appelants suivants les cas ;
- Apporter au Centre d'Appel 1212 toute sa collaboration et lui fournir toute information requise pour assurer l'exécution des services prévus dans le cadre de la collaboration, notamment en préparant ou validant les quand c'est nécessaire.

5.3.3. Profil des appelants et langues

Les appelants pourront être des bénéficiaires des différentes interventions des projets de santé, les membres de la communauté dans lesquelles les projets interviendront ou des partenaires directs ou indirects de projets de santé. C'est-à-dire, toute personne en dehors des projets de santé manifestant un quelconque intérêt pour les activités des projets de santé. Les appelants pourront donc être des adultes comme des enfants, de différents groupes ethniques, confessions religieuses ou statut social.

Les fournisseurs de projets de santé et le personnel de l'UCP pourront aussi utiliser la ligne verte pour faire parvenir leurs préoccupations ou plaintes. Au regard des régions où les projets de santé interviennent, **le français et Sango ont été retenues comme langues d'opération.**

Les langues pourront être ajoutés en fonction de l'évolution des zones d'intervention du projet en RCA en cas besoin.

Le service du centre d'appel 1212 devra permettre à n'importe quelle personne, en RCA, d'appeler gratuitement depuis les réseaux suivants MOOV, Telecel et Orange.

5.3.4. Précisions sur la terminologie

- **Information / Feedback** : C'est une opinion ou un jugement positif ou négatif porté sur quelqu'un ou quelque chose à titre d'information, sans forcément avoir l'intention de recevoir une réponse. Dans le cadre spécifique du mécanisme de feedback, il s'agit d'une information partagée par un bénéficiaire ou un membre d'une communauté à un agent de projets de Santé ou un agent partenaire d'un projet de Santé. Le terme « feedback » inclue les demandes d'information, les suggestions et avis et les plaintes ;
- **Suggestion** : C'est une opinion pouvant inspirer une amélioration ou un changement dans les activités ;
- **Plainte** : Une plainte est l'expression formelle ou informelle d'insatisfaction, de désaccord et/ou de mauvaise conduite par rapport à quelqu'un ou quelque chose. Il existe deux catégories de plaintes :
 - a. Les plaintes non sensibles portent sur la qualité des programmes. Ex. non-respect des promesses, non-respect des délais, matériels et installations de mauvaise qualité, etc. ;
 - b. Les plaintes sensibles ont rapport à violence base sous gendre, allégation d'abus et d'exploitation sexuels (VBG/AES/HS) ;
- **Réponse** : C'est l'information transmise par le projet à un plaignant à la suite d'un feedback ou une plainte déposée. La réponse est le contraire du feedback : le « feedback » va du plaignant vers le projet alors que la « réponse » va du projet vers le plaignant. Elle apporte des explications ou des compléments d'information en lien avec le feedback émis. Cette réponse peut être individuelle (discussion en face à face, appel téléphonique) ou collective (affichage, annonce publique) selon le niveau de confidentialité de l'information et peut être immédiate ou différée (si des recherches ou des actions sont nécessaires).
- **Plaignant** : C'est la personne qui est à l'origine du feedback ou de la plainte. On parle de « plaignant » même si s'agit d'un avis ou d'une suggestion.

Tableau 1. Catégorisation des feedbacks

Type de feedback	Catégories	Descriptif de la catégorie de feedbacks/plaintes
Feedback et plaintes non-sensibles (Cf figure 3)	1	Avis positifs
	2	Demande d'information et d'assistance
	3	Mécontentement mineur concernant les activités. La personne partage son mécontentement mais n'attend pas une action immédiate de UCP pour améliorer la situation. Il s'agit donc d'une suggestion d'amélioration.

Type de feedback	Catégories	Descriptif de la catégorie de feedbacks/plaintes
	4	Mécontentement majeur ou récurrent concernant les activités. La personne attend que UCP prenne une/des actions immédiates pour améliorer la situation. Allégations de fraude ou de détournement des biens de projet de santé
Plaintes sensibles	5	Allégation d'abus ou d'exploitation commis par employés, partenaires ou affilié de projet de santé ou membre de la communautaire (plaintes liées au VBG/AES/HS)
Autres requêtes et informations (Cf figure 4)	0	Les requêtes diverses sont celles qui : Ne concernent pas le programme/projet ou le comportement d'un employé, d'un affilié ou d'un partenaire de projet de santé;

5.3.5. Classification et catégorisation des feedbacks

L'UGP de projet de Santé a développé des lignes directrices sur la gestion et la réponse aux feedbacks venant de ses bénéficiaires, ces lignes directrices qui servent des procédures standards opérationnelles définissent 3 types d'informations pouvant venir des bénéficiaires à savoir :

- **Les feedbacks ou plaintes non – sensibles** qui portent sur la qualité du projet et sont subdivisés en 3 catégories (info (1), mineur (2), majeur (4)) ;
- **Les feedbacks ou plaintes sensibles** qui portent sur le VBG/AES/HS (catégorie 4) ;
- **Les autres requêtes ou informations** qui sont des demandes diverses ne sont pas de nature plainte et qui peuvent être liées ou non au santé publique (catégorie 5).

Ainsi toute information transmise par un bénéficiaire ou membre de la communauté à UGP ou à un agent d'un projet de santé est un feedback et doit être enregistré et catégorisé pour permettre un traitement adéquat.

5.3.6. Schéma de transmission de l'information

L'UCP des projets de santé a adopté le schéma suivant pour la transmission de l'information recueillie par le mécanisme d'opération du centre d'appel 1212. La procédure opérationnelle standard distingue **trois catégories de personnes** :

- **Le plaignant / appelant** : qui transmet une information vers le centre d'appel 1212 ;
- **Les « courroies de transmission »** : qui réceptionnent et enregistrent l'information puis la transmettent à qui de droit. Les personnes qui contribuent à la collecte de l'information, tels les opérateurs du centre d'appel 1212 font partie de cette catégorie ;
- **Les « acteurs »** : qui a) décident si une action est nécessaire ; b) s'assurent que cette action est mise en œuvre ; c) s'assurent que le plaignant reçoit une réponse ; d)

informent le point focal (CCGP pour les plaintes et Comité d'investigation) que le feedback est clôturé. Les superviseurs généraux et superviseur/expert de MGP du centre d'appel 1212 font partie de cette catégorie.

Les feedbacks et plaintes reçus **seront transmis et traités en fonction de leurs niveaux de priorité** et catégorisation selon la description suivante :

- 1) **Plaintes de catégories 1 à 4** (non-sensibles) : l'information reçue arrive aux Experts du MGP logés au sein du centre d'appel qui la transmet au Comité Communal de Gestion des Plaintes (CCGP), Comité Régional de Gestion des Plaintes (CRGP), , Comité Local Gestion Plainte (CLGP) selon sa catégorie et gravité. Lorsque les actions ont été prises et la réponse donnée au plaignant, l'expert du MGP procède à la clôture de la plainte dans la base de données.
- 2) **Pour les feedbacks/plaintes de catégorie 4 (allégation corruption commis par l'UCP ou partenaires)** : l'information reçue arrive au Coordonnateur général des projets de Santé. Il assure que la CCGP gère les investigations, les actions à prendre et la réponse au plaignant puis la plainte est clôturée dans la base de données. La BM doit être informée régulièrement.
- 3) **Pour les feedbacks/plaintes sensibles de catégorie 5 (allégation VBG/AES/HS)** : l'information reçue est envoyée au centre d'appel 4040 ou organisation non-gouvernementale chargée de traiter les cas de VBG/AES/HS. Il gère la prise en charge, les investigations, les actions à prendre et la réponse au plaignant puis l'expert du MGP de l'UCP procède à la clôture de la plainte dans la base de données une fois que les actions sont terminées.
- 4) **Pour les autres requêtes et informations** : l'information arrive au superviseur de centre d'appel qui enregistre directement et informe les services compétents (service d'investigation et service de prise en charge).

5.3.7. Codification/ Numérotation des feedbacks

Les feedbacks seront **numérotés à deux niveaux** à savoir au moment de la réception de l'appel ou de l'information et dans la base des données. La codification permettra d'assurer la **confidentialité** : seules les personnes sélectionnées ayant accès à la base de données pourront savoir à quel cas correspond une plainte, sa source, etc. De plus, cela permettra d'éviter qu'une erreur de numérotation lors de l'enregistrement (par exemple, deux plaintes avec le même numéro) engendre des **difficultés dans la base de données**.

Les explications ci-après ne portent que sur les règles de codification des feedbacks, **au niveau de l'enregistrement**.

Numérotation par une personne externe à UCP (centre d'appel 1212, partenaires de mise en œuvre) :

Code ID agent : chaque agent du centre d'appel 1212 a un code qui lui ait personnel, composé de trois chiffres. Un même code ne pourra pas être assigné à plusieurs personnes. Si une personne part de l'organisation, la personne qui viendra la remplacer devra avoir un nouveau code ID.

Exemple : code ID pour l'agent X du centre d'appel 1212 est X001

Numéro de la plainte : numéro du feedback reçu par cet agent, composé de quatre chiffres. Si cet agent a déjà enregistré 10 feedbacks, le numéro du nouveau feedback reçu sera noté 0011.

=> Dans l'exemple, le feedback serait numéroté X001.0011

Pour réduire la marge d'erreur, cette numérotation pourra être complètement ou partiellement **automatisée** en recourant au logiciel du centre d'appel 1212 ou iForm utilisé par le MSP.

5.3.8. La procédure de recours

Dans le cas où l'appelant n'est pas satisfait de la réponse qui a été apporté à sa plainte, il sera possible de reprendre le processus de gestion du feedback. Le cas sera alors présenté à un autre organe désigné par le CCGP le cas qui réévaluera la plainte ou le feedback.

5.3.9. Enregistrement et catégorisation du feedback

Les données des appels seront saisies en suivant la base des données Excel développée et validée par UCP afin de faciliter le processus de gestion des feedbacks.

A la réception d'un appel, les téléopérateurs du Centre d'Appel 1212 devront remplir la base des données intégrée à l'interface de leurs postes de travail. En fonction des besoins des différents projets et des besoins internes de projets de Santé la base des données sera revue et le Centre d'Appel 1212 sera informé pour la mise à jour de son interface.

5.3.10. Rapportage à DIRCACB et UCP

Le superviseur des téléopérateurs du Centre d'Appel 1212 a la responsabilité de s'assurer que les informations sont transmises au DIRCAP de MSP et UCP, à temps. Il a la charge du rapportage, le rapportage sera journalier et mensuel pour les feedbacks. Pour les feedbacks sensibles le rapport sera transmis dans l'immédiat selon le schéma de transmission mentionné dans le mécanisme de fonctionnement du centre d'appel 1212. Le rapportage mensuel présentera les données statistiques et les tendances sur les feedbacks reçus.

- **Le délai de rapportage** : selon qu'il s'agisse d'un feedback non sensible ou sensible, les délais vont être différents :
 - Feedback/plaintes **non sensibles** : rapportage *quotidien* (procédure de 24H). Chaque matin, l'expert de MGP/superviseur envoie à UCP le rapport portant sur les feedbacks enregistrés la veille et un délai de 7 jours est arrêté pour informe la BM ;
 - Feedback/plaintes **sensibles liées au VBG/AES/HS** : rapportage *immédiat* (procédure d'urgence). Le superviseur contacte immédiatement la personne indiquée chez UCP ou ONG responsable pour la gestion des plaintes liées au

VBG. Si elles sont indisponibles, il faut contacter le 4040. Le délai de 48H maximum est arrêté pour informer la BM.

- **Format de rapportage** : toutes les données seront transmises sous le format **Excel ou tout autre format adapté au besoin de MSP et projets de Santé (SENI-PLUS, REDISSE IV, COVID -19)**.

Tableau 2. Récapitulatif de la transmission des données à DIRCAB et UCP - Rapport régulier

	Délais, destinataires & Degré de détails			Type de rapport transmis au DIRCAB	
	Transmission quotidienne		Transmission immédiate		
	Superviseur / Expert de MGP		UCP ou ONG de MGP		
	Détails	Statistiques	Détails		
Plaintes Non-Sensibles (Catégories 1, 2, 3, 4)	√			√	
Sensibles ou liées au VBG (catégorie 5)		√	√(codée)		√
Informations/ requêtes		√		√	√

5.3.11. Réunions d'échanges et d'apprentissage

Pour un bon suivi de la gestion des feedbacks, des réunions mensuelles de revue seront tenues entre UCP et le centre d'appel 1212 afin de passer en revue les tendances du mois, discuter sur les problèmes rencontrés et réfléchir ensemble à des solutions. Elles serviront aussi de cadre pour la mise à jour sur les différents projets afin d'améliorer la gestion des feedbacks et mécanisme de gestion des plaintes.

Les téléopérateurs et téléopératrices devraient être formés avant la mise en œuvre de ce manuel d'opération du centre et opérationnalisation du MGP.

5.3.12. Les indicateurs clés de performance

UCP et le centre d'appel 1212 travailleront ensemble pour atteindre les indicateurs clés de qualité en fonction des éléments de mesure de performance suivants :

- L'accessibilité rapide au service ;
- D'assurer à l'interlocuteur une prise en charge de qualité ;
- D'assurer une prise en charge efficace des personnes qui appellent ;

- Le pourcentage des plaintes capté par le centre 1212 et traiter par apport au plaintes total de projets de santé.

Tableau 3. Indicateurs de performance typique.

Catégorie	KPI	Objectif
Accessibilité	Niveau de service	> 85%
	Taux d'abandon	< 3%
	Temps de sonnerie	< 2 secondes
Qualité	Qualité de la prise en charge	85%
Efficacité des agents	Temps de traitement	2mn30

Figure 3. Processus de catégorisation des plaintes recevables (catégorie 1 – 5).

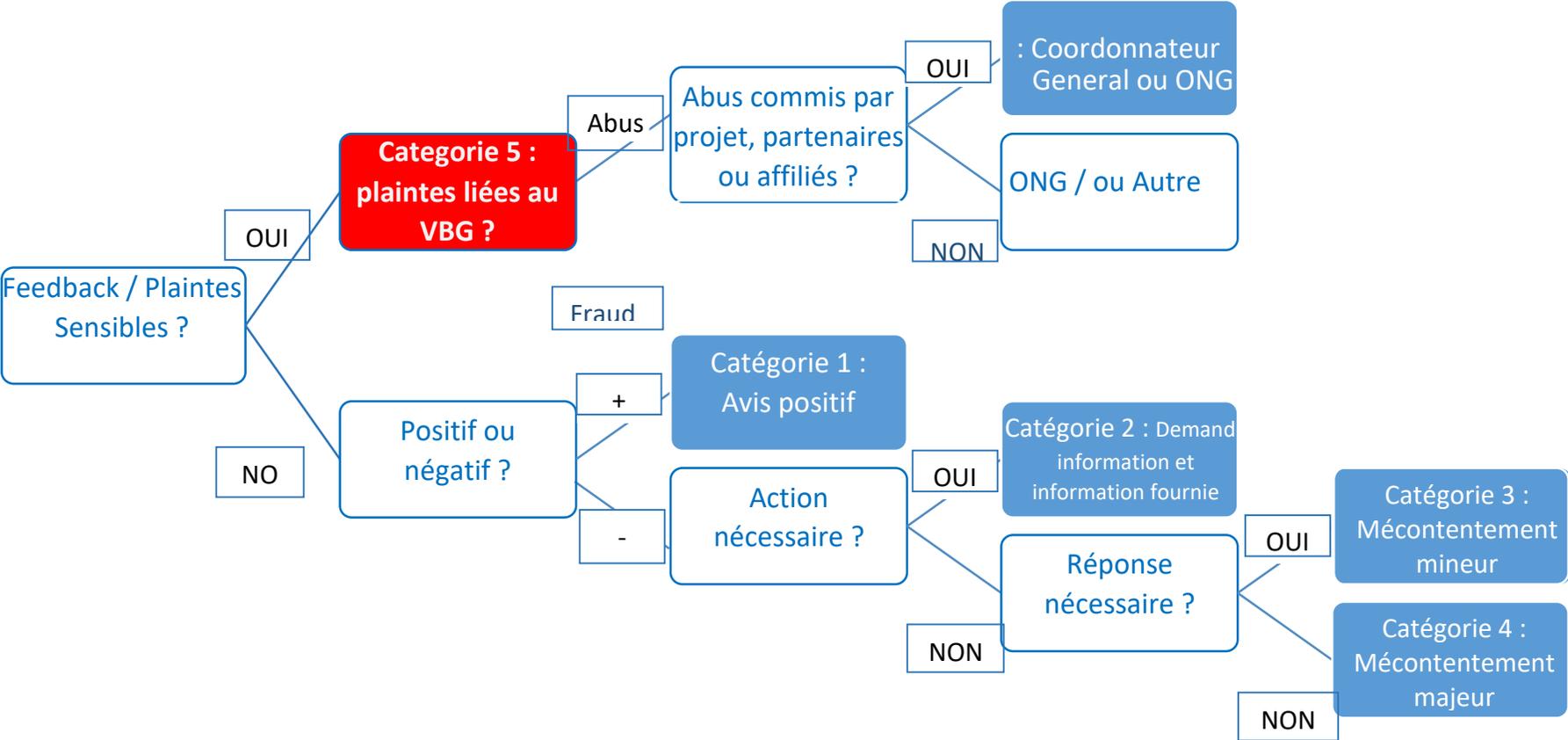
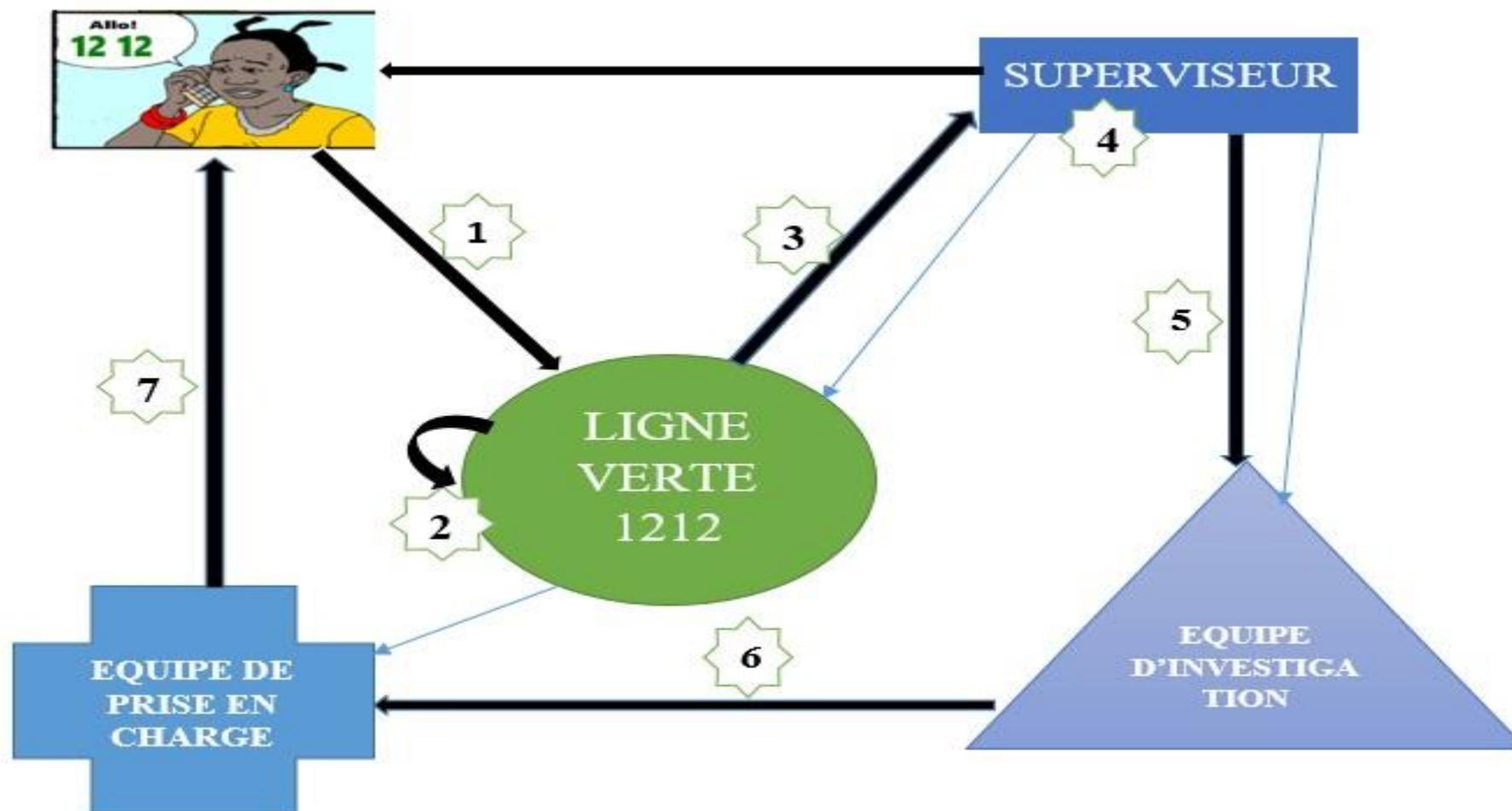


Figure 4. Processus de gestion / suivi des requêtes autre que les plaintes nécessitant une action (catégorie 0).



5. Conclusion

La gestion des plaintes est une partie essentielle dans l'exécution d'un projet. De ce fait, un MGP préalablement conçu nécessite pour son opérationnalisation, des canaux de réception des plaintes fonctionnels. Il en ressort que l'approvisionnement du centre d'appel de la ligne 1212 en ses différentes composantes (ressources humaines, la technologie et l'infrastructure) et le renforcement des capacités de l'équipe technique sur le MGP sera l'un des moyens sûrs pour le bon fonctionnement du MGP. Le centre reste un canal de captage des plaintes qui ne peut être important dans le MGP que si les comités de gestions des plaintes sont existants et opérationnels (Annexe 7) ; et qu'il existe une liaison entre lesdits comités et la supervision du centre. Ainsi, le centre d'appel 1212 doit enregistrer les informations, les séparer, puis les transmettre par l'intermédiaire de l'un expert en MGP du centre aux comités respectifs du MGP pour le reste des étapes de la gestion des plaintes. Les figures 4 et 5 et le tableau 6 ci-dessous récapitule respectivement le fonctionnement du centre d'appel vis-à-vis du MGP, l'opérationnalisation du MGP incluant le centre d'appel et les responsabilités des différents acteurs impliqués dans le MGP des projets de santé en RCA.

Figure 5. Fonctionnement du centre d'appel vis-à-vis du MGP.

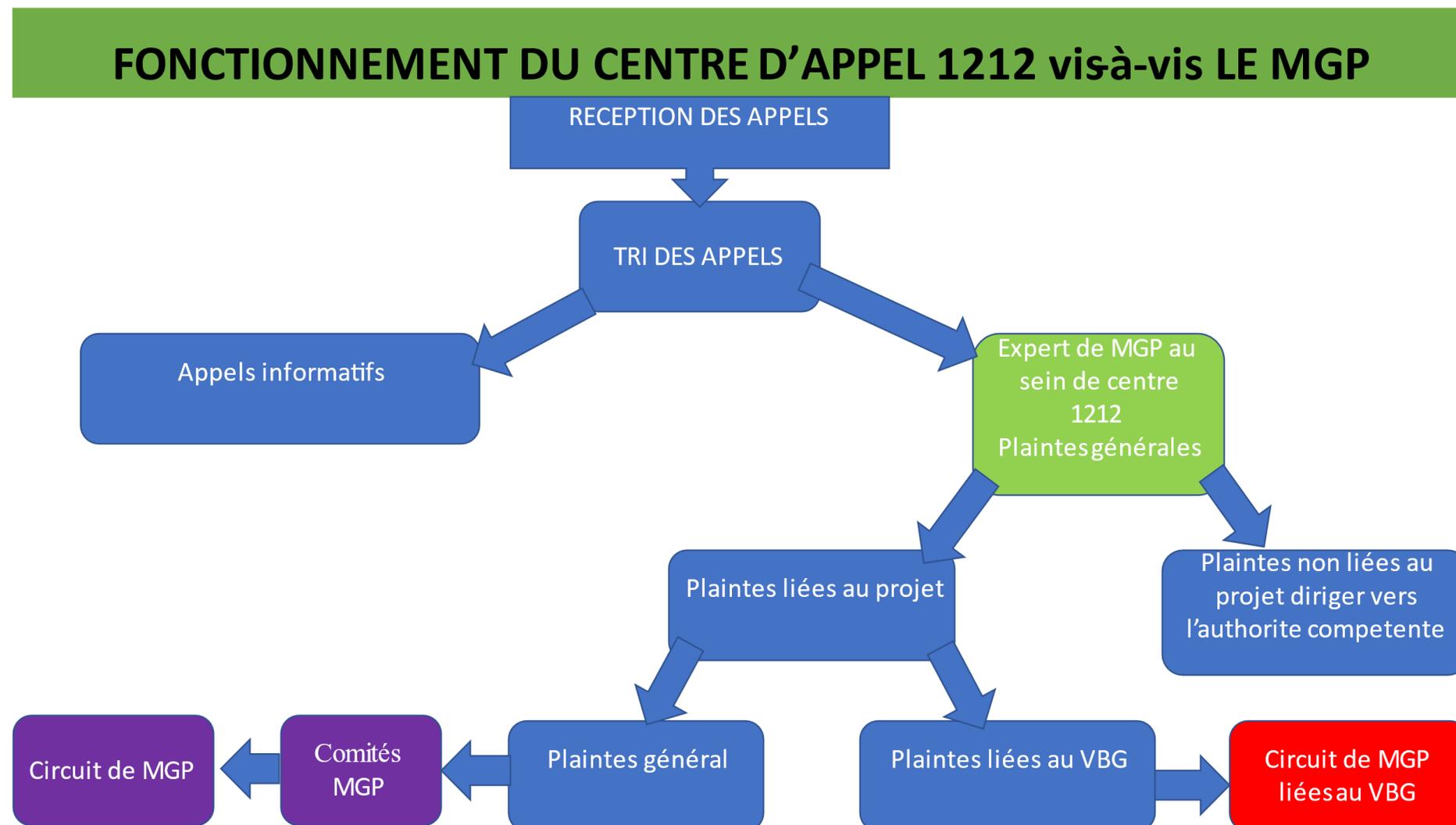


Figure 6. Opérationnalisation du MGP incluant le centre d'appel.

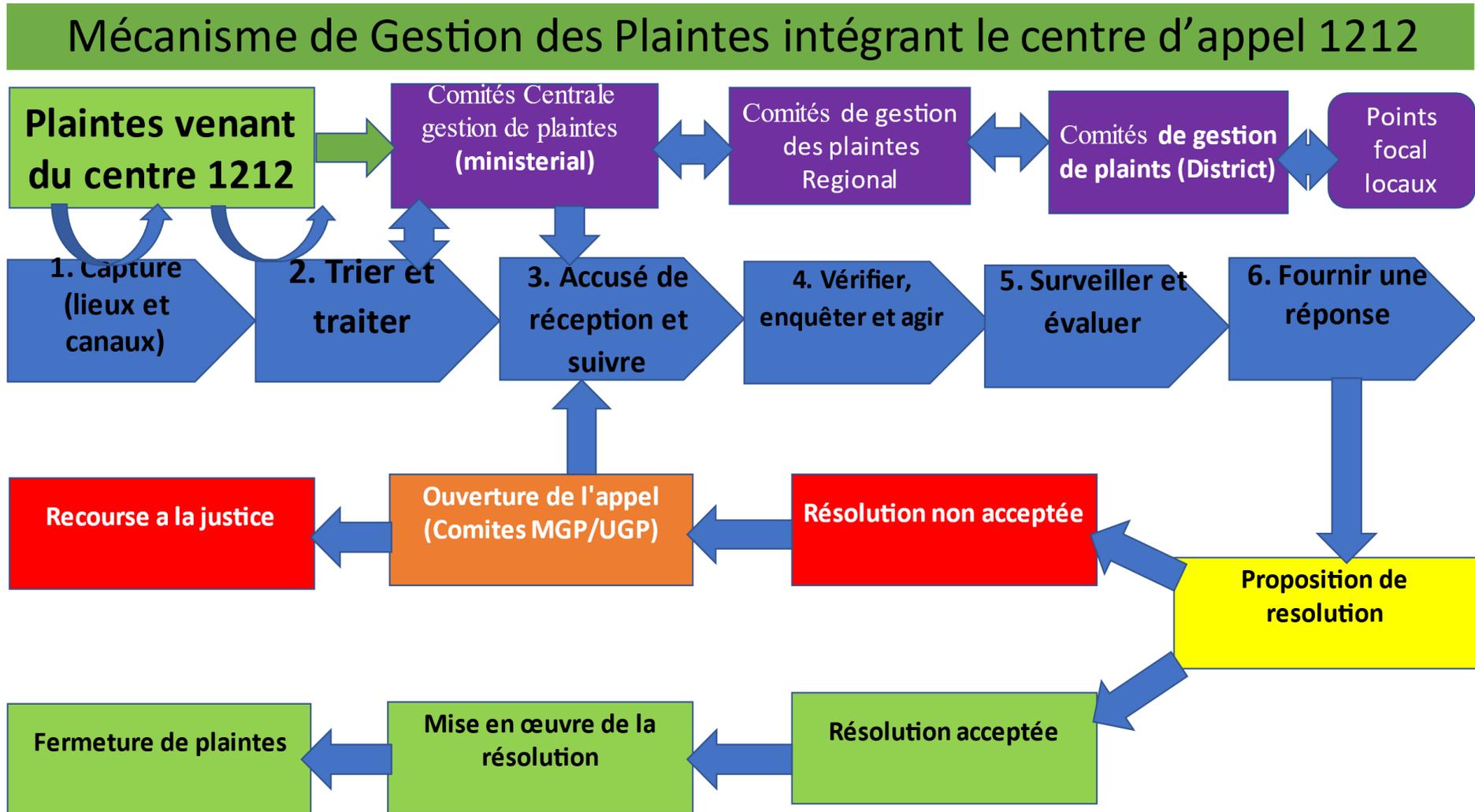


Tableau 4. Responsabilités des acteurs impliqués dans le MGP des projets de santé de la RCA

Parties prenantes de MGP	Etapes de MGP	Acteur/Responsabilités	Commentaires
<ul style="list-style-type: none"> • UCP (unité de coordination du projet) / CCGP (Comité central de gestion des plaintes avec UCP) • ONGs spécialisées dans la VBG • Administration locale de la santé (délégués régionaux et Directeur des hôpitaux de districts) • Autorités traditionnelles • Associations locales (y compris PA) 	Absorption / capture	<ul style="list-style-type: none"> - 1212 Numéro sans frais - UCP /CCGP - Autorités traditionnelles - Associations locales (y compris PA) - ONGs spécialisées dans la VBG - Administration locale de la santé (délégué régional et Directeur des hôpitaux de districts) ou GRGP (Comité Régional de gestion des plaintes) 	<p>Plaintes transmis via le numéro sans frais sera enregistré par le centre d'appels, classé par le spécialiste du MGP (par projet) et transmis pour traitement ;</p> <p>Plaintes déposées en dehors de ligne verte 1212 sont enregistrées par les comites de gestion des plaintes visés et suivent les autres étapes de la gestion des plaintes</p>
	Trier et Traitement	<ul style="list-style-type: none"> - UCP / CCGP - ONGs spécialisées dans la VBG - Associations locales (y compris PA) - Administration locale de la santé (délégué régional et Directeur des hôpitaux de districts) ou GRGP (Comité Régional de gestion des plaintes) 	<p>Toutes les plaintes recueillies sont envoyées à CCGP / UCP pour traitement par les spécialistes recrutés</p>
	Reconnaissance et suivi	<ul style="list-style-type: none"> - UCP via CCGP/CRGP/CLGP 	<p>Certaines plaintes peuvent être fermées au cours de ce processus en expliquant / clarifiant simplement et d'autres peuvent être redirigées vers des secteurs pertinents, etc.</p>
	Vérifier, enquêter et Action	<ul style="list-style-type: none"> - UCP - ONGs spécialisées dans la VBG - Associations locales (y compris PA) 	<p>Selon la gravité de la plainte, l'enquête peut être menée par le CCGP au niveau central ou le CRGP au niveau régional ou le CLGP au niveau du district / local</p>

Parties prenantes de MGP	Etapas de MGP	Acteur/Responsabilités	Commentaires
		<ul style="list-style-type: none"> - Administration locale de la santé (délégué régional et Directeur des hôpitaux de districts) ou GRGP (Comité Régional de gestion des plaintes) 	
	Suivi et évaluer	<ul style="list-style-type: none"> - UCP / CCGP - ONGs spécialisées dans la VBG - Associations locales (y compris PA) - Administration locale de la santé (délégué régional et Directeur des hôpitaux de districts) ou GRGP (Comité Régional de gestion des plaintes) 	Le suivi est inutile, de sorte qu'une grande partie des mêmes problèmes ne continuent pas à se produire pendant que les enquêtes sont en cours
	Fournir une réponse	<ul style="list-style-type: none"> - UCP/CCGP/CRGP - ONGs spécialisées dans la VBG - Associations locales (y compris PA) - Délégués aux affaires sociales (pour les cas de violence sexiste) 	La réponse est fournie dans un délai déterminé et peut être acceptée ou rejetée par le plaignant , date à laquelle elle sera close ou une autre session ou enquête par un médiateur désigné sera ouverte. En cas de rejet le plaignant est orienté vers la procédure judiciaire
	Clôture de la plainte	<ul style="list-style-type: none"> - UCP 	

6. Annexes

Annexe 1. Formulaire d'enregistrement des plaintes

A. Formulaire d'enregistrement des plaintes non sensibles.

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES	
1. Date de réception de la plainte	
2. Nom :	
3. Numéro de téléphone :	
4. Autres moyens de contact :	
5. Communauté :	
6. Quartier :	
7. Age :	
8. Sexe : <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> F	
9. Anonyme	
10. Type de plaignant :	
a) Personne(s) affectée(s)	<input type="checkbox"/>
b) Intermédiaire (au nom de la PA)	<input type="checkbox"/>
c) Organisation de la société civile	<input type="checkbox"/>
d) Institution gouvernementale locale	<input type="checkbox"/>
e) Autres (précisez)	<input type="checkbox"/>
11. Moyens de réception de la plainte :	
a) Lettre	<input type="checkbox"/>
b) Appel téléphonique	<input type="checkbox"/>
c) Courriel	<input type="checkbox"/>
d) Plainte verbale	<input type="checkbox"/>
e) Boîte à suggestion	<input type="checkbox"/>
f) Autres (précisez)	<input type="checkbox"/>
12. Plainte liée au projet ? Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>	
13. Brève description du problème :	
14. Actions antérieures prises par le plaignant/plaignante (le cas échéant) :	
15. Ce que le plaignant aimerait qu'il arrive pour résoudre cette plainte :	
16. Autres informations et/ou documents pertinents pour la plainte :	

B. Formulaire d'enregistrement des plaintes relatives aux VBG/EAS/HS

Les informations contenues dans ce formulaire sont CONFIDENTIELLES. Tous les formulaires doivent être PROTÉGÉS PAR MOT DE PASSE.

Ce formulaire doit être rempli par un prestataire de services VBG dès réception d'un incident EAS/AS lié à un projet pour enregistrer le nom, le code et le consentement de la survivante, y compris si le plaignant n'a pas consenti à être référé aux Services de prise en charge Si la survivante n'a pas consenti à être référée aux services de prise en charge, veuillez ajouter la plainte à la base de données, mais ne collectez pas d'informations détaillées sur le formulaire de plainte (partie 2). Ce formulaire doit être classé séparément des autres documents de documentation et ne doit pas être partagé.

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX EAS/AS	
1. La survivante a-t-elle donné son consentement pour remplir ce formulaire et orienter le patient ?	Code de réclamation :
	Code d'attention du service EAS/AS :
2. Nom du plaignant :	
3. Nationalité/Origine ethnique	
4. Sexe :	
5. Âge :	
6. Comment le plaignant préfère être contacté (fournir des détails) :	
7. Nom du survivant (s'il ne s'agit pas du demandeur) :	
8. Adresse / coordonnées :	
9. Nom(s) et adresse du parent/tuteur, si moins de 18 ans :	
10. Comment le survivant préfère être contacté (fournir des détails) :	
11. Date de(s) incident(s) :	
12. Moment des incidents :	
13. Lieu du ou des incidents :	
14. Brève description du ou des incident(s) dans les mots du survivant/plaignant :	
15. Nom du ou des accusés :	
16. Agence qui reçoit les plaintes	
17. Personne remplissant le formulaire :	
Nom	
Titre / Titre :	
Agence :	
Date - Signature :	
18. Transférer du point focal au fournisseur de services ou au centre de santé responsable de la réponse aux problèmes EAS/AS	
Agence/ personne (point focal EAS) transmis à :	

FORMULAIRE D'ENREGISTREMENT DES PLAINTES RELATIVES AUX EAS/AS	
Nom et titre de la personne à qui le rapport a été transmis :	
Date - Signature :	

Annexe 2. Exemple de base de données sur les plaintes

Date de réception de la plainte	Nom du plaignant/ Anonyme	Lieu et moyens de réception de la réclamation	Plainte liée au projet ?	Type de plainte/ Risque	Médiateur à mobiliser ou pas	Actions antérieures prises par le plaignant/plaignante	Situation à date

Annexe 3. Résultats de l'atelier d'information

7. Résultats de l'atelier d'information

Lors de l'atelier, les participants ont été divisés en deux groupes ; le groupe n°1 étant chargé du fonctionnement du centre d'appel 1212 et le groupe n°2 chargé du fonctionnement du MGP tel qu'il le perçoit. Chaque groupe a été coaché pour faire ressortir les processus, la structure et les ressources impliquées, la force des différentes étapes, les faiblesses ainsi que les recommandations d'amélioration. L'idée était d'élaborer un manuel adapté et applicable basé sur le travail qui aurait été mené pendant les travaux de groupe. Chaque groupe a été subdivisé en trois sous-groupes et chaque sous-groupe a reçu deux thèmes extraits soit du fonctionnement du centre d'appel 1212, soit de la mise en œuvre classique du MGP.

Les résultats issus des travaux des différents groupes ont été rapportés en annexe 3. Toutefois, les manquements et recommandations se résumaient entre autres en :

Manquements :

- L'insuffisance des outils de collecte de données et du bâtiment et l'espace étroite au niveau du Centre 1212 ;
- L'absence d'un appui financier de l'Etat à la ligne Verte 1212 ;
- La centralisation du centre d'appel à Bangui ;
- La non-maitrise et le fonctionnement du centre d'appel par les gestionnaires et Superviseurs ;
- L'absence du mécanisme de gestion des plaintes au niveau du centre d'appel ;
- L'insuffisance des partenaires pour un appui efficace au centre d'appel ;
- La faible implication de la communauté dans l'utilisation du centre d'appel ;
- L'absence d'un feed-back aux plaignants ;
- L'insuffisance de la collaboration entre le centre d'appel et les comités de gestion des plaintes ;
- L'insuffisance de la tenue des réunions pour le suivi des activités par niveau.

Recommandations :

- Mettre à la disposition du centre d'appel 1212, les outils plus performants pour la mise en œuvre de ses activités ;
- Créer un centre qui répond aux normes internationales ;
- Créer une ligne budgétaire par l'Etat, dédié au centre d'appel 1212 ;
- Articuler autour de différents niveaux de responsabilité, le mécanisme de gestion de plainte ;
- Augmenter et renforcer la capacité des ressources humaines afin de créer des équipes de travail (matin, après midi et soir) en service de quatre fois huit (Annexe 4). Aussi, mettre à la disposition de chaque équipe d'un expert en MGP ;
- Renforcer la capacité de l'équipe technique sur le MGP ;
- Étendre le circuit de collecte des plaintes ;
- Appui inconditionnel des partenaires financiers ;
- Mettre à la disposition du personnel du centre d'appel le code de conduite du personnel et le guide opérationnel d'un personnel/agent d'un centre d'appels (Annexe 5 et 6) ;
- Joindre un enregistreur au téléphone et trouver un moyen de recevoir les SMS ;
- Procurer les crédits de communication à l'équipe technique pour le suivi auprès des plaignants ;
- Intensifier la sensibilisation sur le MGP dans les différentes FOSA et Média ;
- Impliquer d'autres acteurs dans le processus (Ex : Le ministère de l'intérieur, ministère de la défense ...) ;
- Etablir une étroite collaboration avec le comité ;
- Fermer et mettre en place les points focaux dans les FOSA inaccessible aux réseaux de communication ;
- Tenir une réunion avec le CGP une fois trimestre.

Les éléments ainsi identifiés lors de l'atelier constituent la base pour la conception du manuel propre à la situation présente en RCA.

Tableau 1. Fonctionnement du centre d'appel 1212 et implication dans le MGP

Etapas	Aspect	Commentaires
1. RECEPTION DES APPELS	Réseau de réception	<p>Points Forts</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Existence des téléphones fixes avec écran et écouteur. ➤ Disponibilité de cinq postes pour les gestionnaires <p>Points Faibles</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Impossibilité d'enregistrer les messages vocaux. ➤ Des appels intempestifs. ➤ Impossibilité de rappeler les victimes après perturbation des réseaux. <p>Recommandations</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Joindre un enregistreur aux téléphones et trouver un moyen de recevoir les SMS. ➤ Procurer des crédits de communication pour rappeler les victimes. ➤ Intensifier la sensibilisation de la population pour réduire les appels intempestifs.
	<p>Fonctionnement</p> <p>Taux de réception des appels</p> <p>Enregistrement manuel</p> <p>Enregistrement automatique</p> <p>Enregistrement dans les bases de données</p>	<p>Points forts</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Disponibilité des personnels Paramédicaux ➤ Disponibilité des registres, des ordinateurs portables et un logiciel Excel pour la gestion des bases de données <p>Points Faibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Insuffisance de maîtrise des outils informatiques. ➤ Absence d'un système dynamique d'interconnexion. <p>Recommandation</p> <p>Trouver un serveur pour les bases de données.</p>
2. ENREGISTREMENT DES APPELS		<p>Points Forts de l'infrastructure</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Existence d'un local préfabriqué et climatisé. ➤ Disponibilité de collation. ➤ Un dispositif d'énergie photovoltaïques. <p>Points Faibles de l'infrastructure</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Exigüité du local ne répondants aux normes. ➤ Absence des vestiaires et sanitaires. <p>Recommandations pour l'infrastructure</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Construire un local répondant aux normes avec des vestiaires et sanitaires interne.

Etapas	Aspect	Commentaires
6. MODIFICATION TECHNIQUE DU CENTRE 1212	pour collecter et transmettre l'information Défis du système vis-à-vis du MGP	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Faciliter la surveillance des maladies sous surveillances dans les différentes régions sanitaires. ➤ Création de confiance entre la population locale et le MSP. ➤ Faciliter le circuit d'information entre les districts sanitaires et la population ➤ Permet une surveillance efficace et rapide dans le cas des pandémies ou épidémies. ➤ Permet une vue générale sur la situation sanitaire de la population et les différents problèmes que rencontre cette dernière.
	Modification du système, Appui logiciel. Ressources humaines	B/ LES LIMITES OU POINTS FAIBLES DE LA DECENTRALISATION <ul style="list-style-type: none"> ➤ Manque de suivi du centre 1212 qui couvre toutes les régions sanitaires et cela déséquilibre le MGP. ➤ La couverture en réseaux téléphonique quasi-inexistante dans certaines régions sanitaires. LES MODIFICATIONS TECHNIQUES DU CENTRE 1212 A/ DEFINITION C'est l'amélioration du centre d'appel 1212. Cette modification permet : <ul style="list-style-type: none"> ➤ Amélioration ou création d'un bâtiment technique du centre d'appel qui réponde à la norme internationale ➤ Renforcement des personnels qualifiés pour la gestion du centre d'appel 1212 ➤ Elargissement du système de communication de la ligne verte dans toutes les régions. ➤ Appui logistique du centre d'appel en équipement de communication adéquat (téléphones, turaya, ordinateur portable, moyen roulant et) ➤ Mettre en place un système informatique de base de données rationnelle (création d'une application appropriée pour la diffusion des informations du centre d'appel ➤ Mettre en place un système d'enregistrement automatique des appels, de traitement et d'orientation des plaintes (cas des VBG et COVID19) ➤ Mise en place d'un serveur central pour la sauvegarde des données du centre d'appel 1212. (Création d'un site WEB pour le centre d'appel)

Etapas	Aspect	Commentaires
		<p>LES DEFITS A RELEVER</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ La surveillance des frontières en cas des maladies épidémiques ou pandémiques. ➤ Dotation du centre d'appel 1212 en équipement de communication ➤ Relais d'information entre les personnels et les plaignants. <p>RECOMMANDATIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sensibilisation et vulgarisation des informations de la ligne 1212 dans toutes les régions sanitaires (média, panneaux ou affiches publicitaires) ➤ Construction d'un bâtiment qui réponde à la norme internationale. ➤ Opérationnalisation de la ligne verte dans toutes les régions de la RCA. ➤ Implication du gouvernement à travers la création d'une ligne budgétaire pour répondre aux besoins urgents du centre. ➤ Recrutement et la formation des relais communautaires et les points focaux dans les différentes régions sanitaires inaccessibles aux réseaux de communication. ➤ Recruter les ingénieurs en informatiques pour la bonne gestion des équipements informatiques mise en place ➤ Renforcement de capacité des personnels du centre d'appel. ➤ Recrutement d'un gestionnaire de base de données.

Tableau 2 : Opérationnalisation du MGP des projets Portefeuilles du MSP en RCA

Etapas de MGP	Aspects / Composant	Commentaire
1 Capture	<p>Procédures (Lieux et canaux de communication) Modalités de transmission</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ligne verte 1212 • Mail, SMS • Réseaux Socio • Oral • Boite a suggestion • Dépôt physique

Etapas de MGP	Aspects / Composant	Commentaire
		<ul style="list-style-type: none"> • Par le biais des leader religieux et communautaires
	Ressources / moyens	L'UCP national, régional ou interrégional, des villages de mise en œuvre Engagement du gouvernement et appui Financiers de partenaire Site web de MSP <ul style="list-style-type: none"> • FOSA • Autorités Locales • Tradipraticien
	Craintes/Difficultés	<ul style="list-style-type: none"> • Insuffisance en Ressource Humaines • Insuffisance des Moyens de Communication • Vulgarisation du projet dans la communauté • La capacité additionnelle du récepteur
	Recommandation	<ul style="list-style-type: none"> • Augmentation en RH dans le MGP ; • Mettre à disposition des équipes adéquat du travail pour le MGP ; • Appui inconditionnel des partenaires financiers • Renforcement des capacités des équipes techniques de MGP
2 Triage et Traitement	Procédures	<ul style="list-style-type: none"> • Priorité par sensibilité • Orientation selon les cas et les gravites • Réception des appels se font par cas des appelants • Priorité • Traiter • Satisfaction • Solution pour les plaignants
	Ressources / moyens Craintes/Difficultés	Personnel experimenter au sein de UCP et Comités de gestion des plaintes
	Recommandation	
	Procédures	DEFINITION DES TERMES :

Etapas de MGP	Aspects / Composant	Commentaire
3 Accusé de réception		1/ L'ACCUSE DE RECEPTION DES PLAINTES : C'est une réponse qui devrait être donnée par le centre d'appel et d'orientation de la ligne verte 1212 après accueil et réceptions d'un appel provenant d'un appelant x ou d'un requérant (e) selon sa demande.
4 Vérification, enquêter et agir	Ressources / moyens	Installation et ouverture d'une ligne vert 1212 pour des appels gratuits au niveau du ministère de la santé et de la population pour signaler les cas de covid-19 ; <ul style="list-style-type: none"> • Dotation du centre d'appel aux appareils téléphonique et ordinatrices ; • Recrutement des (18) personnels dont 15 gestionnaires et trois superviseurs ; • Formation sur l'utilisation des outils informatiques ; Opérationnalisation du centre d'appel 1212 ;
	Craintes/Difficultés	<ul style="list-style-type: none"> • Mauvaise qualité de la connexion des réseaux ; • Manque des comités de gestion des plaintes ; • Manques des points focaux ; • Manque des moyens de vérification des appelés émissent par les plaignants ; • Pas de notification ni d'orientation après enregistrement des plaintes ; • Manques des moyens des déplacements pour des vérifications sur le terrain ; • Aucune procédure dans la gestion des plaintes ; • Le non-respect de la durée de traitement des plaintes enregistrées ; • Aucun comité de suivi de gestion des plaintes mise en place ; • Aucun comité chargé de trier et traiter les plaintes ;
	Recommandation	<ul style="list-style-type: none"> • Nous recommandons aux partenaires de la téléphonie, l'amélioration de la qualité du réseau et le renforcement de la capacité des serveurs ; • Doter les gestionnaires et les superviseurs des téléphones mobiles les permettant de faire des appels de précision en complétant les information fournis par les appelants ; • Mettre en place les comités de gestion des plaintes au niveau central, régional, préfectoral et communal ; • Avoir des points focaux pour recueillir les plaintes et les transmettre ; • Mettre un service pour le traitement des plaintes et répondre à la demande des plaignants ;

Etapas de MGP	Aspects / Composant	Commentaire
		<ul style="list-style-type: none"> • Mettre un comité de suivi de gestion des plaintes • Respecter la durée de traitement des plaintes ; • Donner une suite aux requérants ; <p>Respecter les procédures de gestion des plaintes selon les cahiers des charges de chaque pool.</p>
5	Surveillance et Evaluation	<p>2/ LES MOYENS DE VERIFICATION SUR LE TERRAIN :</p> <p>Sont des possibilités pouvant permettre de mener des investigations sur le terrain après ouverture d'une enquête liée au VBG et autres, pendant le traitement d'une procédure donnée.</p>
6	Fournir une réponse	<p>6 Fournir une réponse</p> <p>Procédures</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité des supports (registre fiche stylo matériel du bureau téléphone ordinateur) • Disponibilité des ressources humaines (Formation des personnels) • Collecte des données (plaintes) • Rapportage et transmission • Réponses <p>Evaluation des indicateurs</p> <p>Ressources / moyens</p> <p>I/ ORGANE DE GESTION DES PLAINTES NIVEAU CENTRAL : existant</p> <p>1-MSP ou son représentant. 2-Conseiller juridique du MSP DSSP 3-Coordonnateur général du projet 4-Directeur de l'action sociale MEDD jeunesse DSF 5-Directeur générale de la santé publique 6-Spécialiste en sauvegarde sociale de l'UCP 7-Responsable de suivi évaluation</p> <p>PROPOSITIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Implication du Maire (ou représentant) ou niveau centrale. • Ministre change de la promotion du genre • Plateforme religieuse <p>AU NIVEAU DES REGIONS SANITAIRES Existant :</p> <p>1-Préfet.</p>

Etapas de MGP	Aspects / Composant	Commentaire
		<p>2-Directeur des régions sanitaires 3-Representant de l'association des Femme (OFCA) 4-Réresentante de l'association des refuges 5-Répresentant du Réseau National des PA 6-Répresentant des COGES</p> <p>PROPOSITIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Représentant des Déplacés internes • Représentant de la jeunesse • Représentant de la société civile <p>NIVEAU FOSA : Existant 1-Chef de village 2-Chef du centre 3-Representant du COGES 4-Representant de l'association des Femmes 5-Representant des PA 6-Representant d'une ONG locale</p> <p>PROPOSITIONS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les autorités compétentes • Représentant de la jeunesse <p>AU NIVEAU DISTRICTS SANITAIRE : Existant 1-Sous-Préfet 2-MCD 3-Spécialiste en SE et S E S du projet 4-Representant préfectoral de l'action sociale 5-Répresentant du comité des gestions des plaintes 6-Répresentant de l'association des Femme (OFCA)</p>

Etapes de MGP	Aspects / Composant	Commentaire
		<p>7-Representat de l'association des jeunesses</p> <p>PROPOSITION Si un membre commet un forfait saisir hiérarchie au niveau central (PM)</p> <p>BUDGET ESTIMATIF 1-Appui Financier (Achat carburant mission interne moyen roulant réunion périodique avec le district les Autorités locales et les différents leaders 2-Appui Matériel : (Achat des outillés des plaintes et logistique 1- Registres 2- Fiches d'enregistrement des plaintes 3- Stylo 4- Appareil de communication avec dotation de crédit 5- Ordinateurs 6- Imprimantes 7- Photocopieurs 8- Panneau convertisseur et batteries sèches</p> <p>3) Le coût estimatif est de 2 000000 par District pour une année à raison de 35 Districts</p>
	Craintes/Difficultés	<p>DEFIS A RELEVER</p> <ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction à chaque appel • Améliorer les réseaux téléphoniques • Feedback
	Recommandation	<ul style="list-style-type: none"> • Asseoir une collaboration étroite avec le comité • Créer une ligne budgétaire sur le fonds propre pour pérenniser les activités • Impliquer d'autres acteurs dans le processus de MGP, Ex : Ministère de Défense, Ministère de l'Intérieur de la sécurité • Tenir des réunions trimestrielles de comité pour l'auto-évaluation • Doter les membres des comités en moyen de communication (Flote)

Annexe 4. Système de service de quatre fois huit.

Le système quatre fois huit est un système consistant à faire tourner par roulement de huit heures consécutives quatre équipes sur un même poste, afin d'assurer un fonctionnement continu sur les vingt-quatre heures d'une journée, y compris le week-end. Les équipes changent de tranche horaire tous les deux jours (tableau 3). Ces équipes sont réparties en équipe du matin (05h - 13h), équipe de l'après midi (13h - 21h) et en équipe du soir (21h - 05h).

Tableau 3. Organisation du système 4 fois 8

Equipes \ Jours	jours 1 et 2	jours 3 et 4	jours 5 et 6	jours 7 et 8
Equipe A	Matin	Après-midi	Nuit	Repos
Equipe B	Après-midi	Nuit	Repos	Matin
Equipe C	Nuit	Repos	Matin	Après-midi
Equipe D	Repos	Matin	Après-midi	Nuit

Annexe 5. Code de conduite du personnel du centre d'appel

1. Objet du présent document

Ce document fournit un ensemble complet des politiques et des normes attendues des agents des centres d'appels et de tous les autres employés du **Centre d'appel 1212 du MSP**.

Il vise également à aider le **Centre d'appel 1212 du MSP** à gérer plus efficacement les membres du personnel en définissant le comportement acceptable et inacceptable des employés.

Ces règles sont également en place pour protéger les employés du **Centre d'appel 1212 du MSP**, et ses utilisateurs.

2. Champ d'application

Les politiques des centres d'appels contenues dans ce document s'appliquent à tous les employés (employés de bureau et à distance), sous-traitants, consultants, tiers et autres agents du **centre d'appel 1212 du MSP**.

3. Normes attendues

Vous trouverez ci-dessous une liste des responsabilités des employés et des normes de conduite attendues :

a. Non-divulagation

Chaque employé du **Centre d'appel 1212 du MSP** devra signer un accord de non-divulagation (AND) couvrant la confidentialité de :

1. **Centre d'appel 1212 du MSP** systèmes, techniques, brevets et inventions.
2. Toutes les informations collectées, y compris les listes de clients, les données de tarification, les données financières et les supports marketing.
3. Les coordonnées du client (telles que le numéro de téléphone, l'adresse, le numéro de sécurité sociale, etc.). Aucune information client ne doit quitter le centre de contact.

En signant la AND, les employés reconnaissent qu'ils sont légalement tenus de garder tout confidentiel. L'accord de non-divulagation détaille également les répercussions de la non-conformité.

b. Engagement sur les médias sociaux

Les employés de longue date et nouveaux seront tenus de signer une politique sur les médias sociaux qui décrit ce qu'ils peuvent publier sur leur travail sur des sites de médias sociaux tels que Twitter, Facebook, etc.

Les employés sont libres d'afficher là où ils travaillent, ainsi que toute chose positive à propos de leur travail et de leurs collègues. Cependant, ils ne peuvent rien afficher se présentant comme le porte-parole du centre d'appel 1212 du MSP à moins que ce ne soit dans leur description de poste de le faire.

Les membres de l'équipe ne peuvent rien publier de diffamatoire ou diffamatoire à propos **du Centre d'appel 1212 du MSP** ou de tout contenu harcelant des clients, des clients ou d'autres employés.

c. Autorisation de vérification des antécédents

Tous les nouveaux agents autorisent **le Centre d'appel 1212 du MSP** à effectuer des vérifications des antécédents avant le recrutement et à tout moment dans l'avenir.

d. Consentement à l'enregistrement audio et visuel

Les agents du centre d'appels savent que le centre d'appel 1212 du MSP enregistre tous les appels entrants et sortants à des fins d'assurance qualité. Il s'agit de protéger les employés, l'entreprise et les clients.

De plus, des microphones et des caméras ont été installés dans certains espaces communs et espaces de travail pour assurer la sécurité. Pour protéger la vie privée, aucun appareil d'enregistrement n'a été installé dans les toilettes.

Chaque membre de l'équipe doit donner son consentement écrit pour être enregistré pendant ses heures de travail.

e. Présence

Tous les employés du centre d'appel 1212 du MSP doivent signer la politique de présence. Il s'agit d'un ensemble de directives qui aident le centre à éviter les problèmes de présence et de sous-effectif qui affectent la satisfaction de la clientèle.

La politique de présence décrit comment le centre d'appel 1212 du MSP traitera les retards des employés, les non-présentations, les départs anticipés, etc.

Il a également fixé des limites pour les congés de maladie, les congés payés et les autres jours de congé. Les employés qui manquent fréquemment des quarts de travail feront l'objet de mesures disciplinaires.

f. Drogues et alcool

La réglementation du Centre d'appel 1212 du MSP concernant les drogues et l'alcool est sujette à changement en raison de la réglementation gouvernementale, et l'employé doit se tenir au courant de tout changement.

Les employés ne peuvent être sous l'influence de substances enivrantes au travail et la consommation de drogues et d'alcool dans le centre d'appels est strictement interdite.

Les employés qui sont sous l'influence de substances illicites ou qui consomment de l'alcool ou des drogues pendant leur quart de travail feront l'objet de mesures disciplinaires et risqueront de quitter leur emploi.

g. Badges nominatifs d'identification

Les employés doivent porter des insignes d'identification en tout temps pour se conformer à la norme de sécurité PCI (Payment Card Industry). Le centre d'appel 1212 du MSP exige que tous les agents et gestionnaires du centre d'appels portent des **badges d'identification** lorsqu'ils se trouvent sur le plancher du centre d'appels.

Les badges perdus ou volés doivent être signalés immédiatement. Si votre emploi au centre d'appel 1212 du MSP prend fin, votre badge d'identité doit être remis à votre superviseur immédiat.

4. Mode opératoire normalisé

Voici un résumé des procédures **d'exploitation standard du centre d'appel 1212 du MSP** :

a. Étiquette téléphonique de base

Tous les agents du centre d'appels doivent afficher un certain niveau d'étiquette téléphonique pendant les opérations quotidiennes afin d'assurer une expérience client positive.

Pour garantir des niveaux de service élevés, tous les agents doivent :

1. Répondre à chaque appel entrant dans un délai de trois sonneries.
2. Être poli et courtois pendant les conversations.
3. Utiliser une voix basse avec les clients et évitez les extrêmes de volume.
4. Essayer de résoudre une plainte d'un client avant de la transmettre à l'équipe du service à la clientèle ou au gestionnaire en service. Cela s'applique à tous les agents du centre d'appels, qu'ils soient ou non un représentant du service clientèle.

Les commentaires grossiers ou inappropriés des agents lors de toute interaction avec le client entraîneront des mesures disciplinaires contre l'agent, y compris un éventuel licenciement.

b. Programmes de formation et de perfectionnement

Le centre d'appel 1212 du MSP s'engage pour l'avancement de ses employés et, par conséquent, va mettre en place de plusieurs programmes de formation. Avant la prise de service d'un employé, une formation pour le préparer à entrer dans le centre d'appels doit être faite.

Les programmes de formation comprennent une formation sur ordinateur pour apprendre les logiciels de centre d'appels spécifiques, des appels téléphoniques simulés et une formation au service à la clientèle.

Tous les agents doivent suivre la formation avec succès, ce qui les aidera avec les procédures du centre, les scripts d'appel, la gestion des appels et la gestion des clients (y compris les escalades et les références).

c. Procédure de contrôle de la qualité

Le centre d'appel 1212 du MSP a établi des mesures de contrôle de la qualité pour mesurer la performance des agents et assurer le respect de la politique de service à la clientèle.

Les superviseurs, les gestionnaires hiérarchiques et le personnel des ressources humaines mesureront et interpréteront les normes de rendement des agents et écouteront les agents lors des appels en direct.

Les agents doivent en être conscients et consentir à ce que les superviseurs écoutent leurs appels à des fins de contrôle de la qualité.

Les agents seront mesurés par les KPI (Key Performance Indicators) suivants :

1. Répondre aux appels en temps opportun.
2. Temps de traitement de l'appel.
3. Délai d'attente moyen.
4. Commentaires des clients.
5. Qualité de l'appel.
6. Nombre d'appels dans la file d'attente.
7. Taux d'abandon.

5. Mesures disciplinaires

Le centre d'appel 1212 du MSP a le droit de surveiller les employés et de prendre des mesures contre tout employé qui ne respecte pas la politique et les procédures énoncées dans le présent document.

Le centre d'appel 1212 du MSP a créé cette politique pour établir des lignes directrices, définir les normes des centres d'appels pour la conduite des employés et mettre en œuvre une boucle de responsabilisation. Il définit également les mesures disciplinaires qui se produisent lorsqu'un agent de centre d'appels enfreint ces conditions de politique.

Les mesures disciplinaires peuvent inclure, mais sans s'y limiter, des avertissements verbaux et écrits, la perte de privilèges, la suspension, la rétrogradation et la résiliation du contrat.

Toute activité illégale entraînera la résiliation immédiate du contrat de l'employé.

6. Reconnaissance de l'employé

J'ai lu et compris la politique et les procédures du centre d'appel 1212 du MSP et je respecterai toutes les conditions et procédures définies ci-dessus.

Nom de l'agent : _____

Date : _____

Annexe 6. Guide opérationnel d'un personnel/agent d'un centre d'appels

A. Attentes d'un agent de centre d'appels

Les attentes d'un agent de centre d'appels comprennent :

1. Il doit répondre aux appels entrants en temps opportun et de manière amicale.
2. Il devrait évaluer les problèmes et les plaintes des appelants et leur fournir des solutions appropriées.
3. Il doit être en mesure de répondre aux besoins des clients et de fournir un service personnalisé.
4. Il doit être capable de connaître les spécificités des différents projets du MSP ;
5. Il devrait être en mesure de fournir les informations nécessaires à la recherche en utilisant les ressources disponibles ;
6. Il devrait être en mesure d'acheminer les appels vers d'autres membres de l'équipe chaque fois que nécessaire ;
7. Il devrait être en mesure de prendre des notes pertinentes à partir des interactions avec les appelants ;
8. Il devrait être en mesure d'identifier tous les problèmes avec lesquels les appelants pourraient être aux prises ;
9. Il devrait être en mesure de rendre compte des commentaires des appelants ;
10. Il devrait être en mesure de remplir les journaux d'appels et les rapports
11. Gérer et mettre à jour les bases de données des appelants ;
12. Il devrait être en mesure de suivre les appels des appelants.

B. Compétences des agents des centres d'appel

Pour devenir un bon agent de centre d'appel, il est important :

1. D'être motivé par la réussite du client.

Les agents de centre d'appel sont de véritables résolveurs de problèmes qui doivent s'engager à assurer une expérience client exceptionnelle avec l'entreprise. Cette motivation devrait se manifester dans chaque conversation téléphonique qu'ils ont.

2. D'offrir des solutions personnalisées.

Les bons agents de centre d'appels se démarquent souvent de la foule en étant en mesure d'adapter l'expérience à des clients spécifiques. Personne n'aime les réponses génériques et les scripts de centre d'appels qui font ressembler les représentants à des robots - surtout s'ils sont contrariés et ont une plainte à faire.

Il est essentiel de traiter chaque client individuellement et d'adapter votre communication à chacun d'eux. Dans l'ensemble, les agents du centre d'appels pourraient avoir à gérer un client bavard un moment et un client en colère le lendemain.

3. D'avoir le souci du détail.

Dans un centre d'appels, surtout dans un centre occupé, il est rentable d'être bien organisé et de documenter chaque cas de la manière la plus complète possible. Fondamentalement, lorsque vous jonglez avec plusieurs tâches à la fois, prendre des notes et mettre à jour les informations client peut aider à réduire les erreurs et les frustrations à l'avenir.

Les appelants s'attendent à des réponses rapides et n'aiment pas répéter leurs problèmes à plusieurs agents du centre d'appels. En gardant toutes les informations bien documentées et à jour, il est plus facile de répondre rapidement et efficacement aux demandes des clients.

4. D'être technophile.

Qu'il s'agisse d'agents de centre d'appels, de gestionnaires ou de propriétaires d'entreprise, toutes les personnes impliquées dans les tâches du centre d'appels doivent maîtriser une technologie dédiée.

Un logiciel de centre d'appels comme CloudTalk est un must absolu pour faciliter tous les appels qui circulent dans l'entreprise. Cela facilite non seulement la prise d'appels et l'identification des appelants, mais permet également une meilleure gestion des données et offre des analyses avancées pour continuer à améliorer les performances du centre d'appels.

5. D'être proactif.

S'il y a un problème qui est signalé par les appelants à plusieurs reprises, les responsables du centre d'appels doivent le savoir. C'est aux agents du centre d'appels de les informer et de prendre l'initiative d'essayer d'apporter des améliorations.

En fait, les meilleurs agents de centre d'appels ont tendance à aller au-delà de leur description de poste sur une base constante. Ils devraient au moins être en mesure de trouver des solutions réalisables à tous les problèmes qui leur sont lancés.

6. De rester calme sous pression.

Comme déjà mentionné, les agents de centre d'appels peuvent parfois avoir à faire face à des clients en colère et frustrés. Ils peuvent également rencontrer des clients bavards qui les garderont au téléphone pendant des heures.

Quoi qu'il arrive, ils doivent garder leur sang-froid et gérer les conversations du mieux qu'ils peuvent. Être capable de garder le stress et ses émotions sous contrôle est ce qui fait de bons agents de centre d'appels.

Annexe 7. Exemple de fiche de mise en place des comités locaux de gestion des plaintes.

Localité.....

Date de mise en place.....

Nombre de participants à l'assemblée générale.....Hommes.....Femmes.....

Nom du médiateur.....

Thèmes abordés avant l'installation du comité :

1. Présentation du projet
2. Impacts possibles du projet
3. Mode de gestion des impacts négatifs du projet
4. MGP comme outil de règlement des impacts négatifs du projet
5. Utilité de mise en place d'un comité de gestion des plaintes
6. Rôle et responsabilité du comité de gestion des plaintes
7. Composition du comité de gestion des plaintes
8. Profil recherché pour être membre du comité de gestion des plaintes
9. Questions-réponses
10. Désignation des membres

Poste à occuper	Noms et Prénoms	Numéros de téléphone	Signature
Président			
Rapporteurs			
Membres			

Ont signé : Le médiateur

Le président du comité