



Bangui le

**RAPPORT DE L'ATELIER D'INFORMATION DE SENSIBILISATION
ET D'ORIENTATION ET D'OPERATIONNALISATION DU CENTRE
D'APPEL LIGNE 12 12 SUR LE MECANISME DE GESTION DES
PLAINTES**



Du 21 au 23 Février 2022 s'est tenu dans la Salle de conférence de L'HOTEL SOMBA à Bangui, un atelier d'information de sensibilisation et d'orientation sur le mécanisme du Centre d'appel ligne 1212 des projets du portefeuille de santé SENI, REDISSE IV, COVID-19F. Cet atelier a regroupé les entités suivantes :

- ✓ Les Cadres du Ministère de la Santé et de la Population ;
- ✓ Les Représentant des ministères impliqués dans le projet
- ✓ Les Membres de la Coordination Générale du Projet SENI-REDISSE IV ;
- ✓ Les Membres de la Cellule Technique Nationale du Financement Basé sur les Résultats (CTN-FBR).
- ✓ Les membres de la Coordination de COVID-19 ;

- ✓ Société Civil ;
- ✓ Les organisations nationales et internationales (OFCA, jeunesse, Taxis –moto OMS UNICEF)
- ✓ Les superviseurs et les gestionnaires de la ligne verte 1212 ;

1. DEROULEMENT DE L'ATELIER

1.1 Mots d'Ouverture et mise en place du Bureau

L'atelier a commencé par un mot du Coordonnateur technique du Projet COVID-19 **Dr SALVA HEREDOBONA qui** a salué et remercié les participants pour leur disponibilité à cet atelier. Il a poursuivi ces mots sur l'historique de la ligne verte 1212 qui pour lui a été créé en vue d'échanger avec entre ministère de la santé et la population sur le phénomène de sante de l'époque il a cité épidémie D'EBOLA qui s'sévissait en Guinée CONACRI pour le coordonnateur technique COVID19 C'est une ligne qui est accessible à tous les réseaux téléphoniques et les appels se font gratuitement et sans cout. Il souhait que la ligne verte soit dynamique, et Perrin au sein du ministère de la santé et de la population afin de répondre aux besoins de la population.

Aussitôt le bureau de l'atelier a été mis en place et se compose comme suit :

- Président : **Dr Parfait SEBOULO**, Directeur de Soins de Santé Primaires au Ministère de la Sante et la Population ;
- Vice-présidente : **Mme KAIMBA née Francine SALAMATA**, Directrice Générale de l'Environnement et Développement Durable au Ministère de l'Environnement
- Rapporteur Général : **Dr Joachim Paterne TEMBETI**, Responsable de l'Analyse des Rapports et du Suivi de Paiement des Subsidés a la CTN-FBR ;
- 1^{er} Rapporteur Adjointe : **Mlle YARAMANDJI**, Spécialiste en Sauvegarde Environnementale au Projet SENI-REDISSE IV COVID-19 FA ;
- 2^e Rapporteur Adjointe : **Mme LISSANTE GAYALO Marie Roselyne Elodie**, Ingénieure des Travaux en Informatique, Superviseur Technique de la ligne verte 1212.

1.2. Première session

La première présentation a été faite par **Monsieur Omer – Hervé FEYOMONA**, Spécialiste en Normes Sociale au Projet SENI-REDISSE IV COVID-19. Dans sa présentation il a développé les termes de références dudit atelier et l'objectif général, Renforcer les capacités des parties prenantes et le personnel de santé sur le mécanisme de gestion des plaintes du centre d'appel 121 et spécifiques :

- Assurer la formation du personnel technique sur le MGP et son opérationnalisation ;
- Comprendre le fonctionnement de centre d'Appel 1212 ;
- Renforcer et décentraliser le circuit de partage d'information ;
- Renforcer des capacités du centre d'appel 1212 ;
- Définir les canaux, les procédures adéquates de traitement et de gestion des plaintes.
- Arrêter une procédure en vue de l'élaboration du manuel de gestion de centre d'appel 1212 ; ensuite les résultats attendus de cet atelier est d'élaborer un manuel opérationnel pour un mécanisme de gestion des plaintes réceptionnées au niveau du centre d'appel ligne verte 1212. Il a fini sa présentation en spécifiant Les profils des participants qui sont, les cadres du Ministère de la Santé et de la Population, les autres Ministères impliqués dans la mise en œuvre du Projet, la société Civile et les partenaires.

- La deuxième présentation faite par Docteur SEBOULO, a mis un accent particulier sur l'importance de la ligne verte 1212 au sein du ministère de la santé et de la population.

Il a articulé son exposé autour des thématiques suivantes :

- La Ligne Verte 1212 est défini comme un numéro de téléphone gratuit pour l'appelant qui passe l'appel depuis un poste fixe ou d'un mobile ; La communication est gratuite. Cette ligne est née grâce à effort de la MSP et Ministère des Postes et de la Télécommunication à travers son organe de régulation et de contrôle (ARCEP).
- S'agissant **de l'historique La Ligne Verte 1212** a vu le jour le 28 Août 2018 suite à la suspicion d'Ebola **vers Mobaye avec une seule ligne (SOCATEL) et cela est géré par trois personnels de santé.**
- A l'avènement de la pandémie à COVID-19 et pour faire face et répondre à la préoccupation de la communauté, la ligne verte 1212 a été renforcée grâce à un partenariat entre le MSP, le Ministère des Postes et de la Télécommunication à travers l'Autorité de Régularisation des Communications Électronique, des Postes(ARCEP), PAM et les compagnies de téléphonie mobile (Moov, Têlétel et Orange). Au début trois (3) lignes, et cinq(5) postes ont été installés et la prise en charge des 15 gestionnaires et 3 Superviseurs est faite par la BM et PAM.
- Quant à la vision et la mission de la ligne verte 1212, sur instruction de la 69 em Assemblée Mondiale de l'OMS qui a recommandé aux pays membres **de renforcer la réponse aux urgences.** Ainsi la ligne verte 1212 a été mise en place pour servir d'interface entre le Ministère de la santé et de la Population.
- Dr SEBOULO a présenté le fonctionnement de la ligne verte 1212, qui au départ fonctionnait de 6h à 18h avec un personnel limité. Avec l'avènement de COVID19, ce centre fonctionne maintenant 24H/24.
- Quelques avantages ont été énumérés à savoir :
 1. Connaissance et mode de prévention de COVID-19 ;
 2. Alerte sur les cas maladies sous surveillance (COVID-19) ;
 3. MAPI et circuit de prise en charge ;
 4. VBG.
- Il a fini sa présentation sur certaines difficultés entre autres celui d'avoir au moment voulu les membres de la coordination au total, le manque de moyen de communication pour rappeler les appelants, les insuffisances d'échange avec les autres programmes et les propositions d'amélioration et la mise en place d'application de gestion des plaintes reporting avec retour.

Ainsi, la présentation a été suivie par des échanges qui ont permis aux participants dudit atelier d'exprimer leurs préoccupations et ce qui a également permis au Dr. SEBOULO de donner quelques éclaircissements à ses différentes préoccupations.

L'atelier a reçu la visite de son Excellence Monsieur le Ministre de la Santé et de la Population qui a pris la parole tout en montrant l'importance de cet atelier, la valeur ajoutée et l'impact de la ligne verte 1212 qui est l'un des canaux pour le mécanisme de la gestion des plaintes émises par la communauté. Afin de rentabiliser le fonctionnement de la ligne verte 1212, le Ministre a lancé un appel aux participants d'être honnêtes et engagés à différents niveaux de la pyramide sanitaire afin d'optimiser le traitement des plaintes qu'apportent la population en appelant sur la ligne 1212, tout en respectant la confidentialité et le droit des patients.

En ce qui concerne le centre d'appel 1212 son Excellence Monsieur le Ministre s'est engagé pour faire un plaidoyer auprès du gouvernement pour que le centre d'appel de la ligne verte réponde à la norme internationale et réponde aux besoins de la population.

Pour terminer, le Ministre a souligné que le Mécanisme de la Gestion des Plaintes dépasse, la ligne verte 1212, il est important d'associer tous les services du Ministère de la Santé et de la Population pour un bon fonctionnement de ce service.

Pour **Monsieur Benoit KOSSINGOU**, Spécialiste de sauvegarde Sociale de la Banque Mondiale dans la 3^e présentation sur le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP).

L'Orateur a articulé son exposé autour des points suivants :

✓ **Brève historique de MGP par rapport au Cadre Environnemental et social DE LA BANQUE MONDIALE**

Le Mécanisme de Gestion de plaintes (MGP) est un outil qui a toujours existé à l'époque des anciennes Politiques Opérationnelles (OP), de la Banque Mondiale. Il est développé dans le cadre de la mise en œuvre des activités des programmes et projets de développement, financés par la Banque Mondiale.

Par définition le Mécanisme de Gestion des Plaintes est un processus mise en place pour résoudre les conflits liés aux activités d'un projet ou un programme. Une plainte peut être définie comme une expression (orale ou écrite) d'insatisfaction au sujet du niveau ou de la qualité du service rendu.

Le présentateur a parlé sur l'objectif de Mécanisme de Gestion de Plainte qui consiste à régler les plaintes et des griefs d'une façon opportune et efficace pour satisfaire les parties concernées ; ainsi les différents canaux du Mécanisme de la Gestion des Plaintes et son fonctionnement

- ▶ Monsieur KOSSINGOU a poursuivi sa présentation en mettant un accent particulier sur les différents canaux de communication à savoir : appel téléphonique gratuit (1212), envoi d'un sms, réseaux sociaux (WhatsApp, etc.), Oralement, lettre, par l'intermédiaire de leaders communautaires lestradi-praticiens, religieux; les boîtes à suggestions ect. Le fonctionnement du Mécanisme de gestion des Plaintes a été détaillé depuis, la réception, le tri, l'enregistrement, l'accusé réception, l'investigation, la vérification et Action, et le **Recours des plaignants, préparer les réponses sur les décisions aux plaignants** . Il rappelle les participants sur l'équipe de conformité, sa composition et leur rôle et responsabilité technique dans le suivi de la mise en œuvre du MGP, le présentateur a expliqué aux participants afin de rédiger leur rapport l'équipe de MGP, doit documenter son travail à travers les indicateurs suivants :

Le nombre des Appels téléphonique, Le nombre des plaintes reçues, leurs natures, Plaintes traitées, non traitées et ou en cours de traitement, nombre des plaintes qui ont reçues une satisfaction totale, nombre des plaintes insatisfaites, nombre des plaintes en cours d'une procédure judiciaire, conclusion, archivage des rapports. Le MGP doit informer et sensibiliser sur les VBG/EAS/HS.

Il a terminé sa présentation sur les principes de la gestion des plaintes qui englobent, la transparence, la confidentialité, le respect de la dignité du plaignant et la sécurité du plaignant. Puis l'élaboration d'un budget pour prendre en charge les activités planifiées. Plusieurs préoccupations ont été soulevées par les participants entre autres les multiples lignes créées par les ONGS (4040), les difficultés de rapportage des plaintes commises par une hiérarchie, la procédure de gestion des plaintes au niveau décentralisée, toutes ces interrogations ont reçu des réponses de la part des consultants.

Monsieur Omer FEYOMONA, Spécialiste en Sauvegarde Social a fait un état des lieux en rappelant sur la définition du MGP, la mise en place des différents Comités de gestion des plaintes dans 06 Districts Sanitaires qui sont restés opérationnels. Il a terminé sa présentation sur les différents types de plaintes à savoir :

Les versements des primes de santé, les nuisances, la rupture de médicament, le détournement de Fonds, le détournement des médicaments, le raquetage, la mauvaise prestation du personnel, la longue attente des patients, le coût élevé des médicaments, les écarts comportementaux des agents, Entreprise ayant mal exécutée sa prestation, les envols de poussières et les nuisances sonores.

La dernière représentation est faite par **Mr Louis Ngwa**, Consultant principal a articulé sa présentation sur le mécanisme de la gestion des plaintes aspect « **OPERATIONALISATION DU CENTRE D'APPEL POUR LA GESTION DES PLAINTES** » Des projets: COVID 19 FA (P177618) SENI-PLUS (P177003) REDISSE IV (P167817). Une définition du Mécanisme de la gestion des plaintes a été donnée, il s'agit d'un ensemble de structures, de procédures et processus consistant à recevoir, enquêter et répondre aux préoccupations ou plaintes formulées par les parties prenantes concernées, et ce, à temps et de manière systématique, avec des **Mots clés: structure, procédures, processus, préoccupations, systématique.**

Les caractéristiques d'un bon mécanisme de gestion des plaintes a été présenté par le consultant qui est composés de

Différentes manières par lesquelles les usagers peuvent déposer les plaintes: en personne, par téléphone, par message court, par courrier, ou sur un site web; b) Un registre écrit pour l'inscription des plaintes qui sera conservé comme une base de données ; c) Des procédures annoncées publiquement, fixant les délais d'accusé de réception, de réponse et de traitement des plaintes ; d) La transparence sur la procédure d'examen des plaintes, la structure de gouvernance et les décideurs ; et e) Les actions en recours (y compris dans le système judiciaire national) que les plaignants insatisfaits peuvent engager lorsque leurs préoccupations n'ont pas trouvé de réponse.

Les principes d'un bon mécanisme de gestion des plaintes doivent être :

- simple et utilisable facilement par les différents acteurs.
- efficace doit envisager, d'une manière ou d'une autre, quatre principes de base :
- Compréhensible, simple et accessible et non discriminant ;
- Opportunité et proportionnalité ;
- Objectivité et indépendance ;
- Justice.

Le consultant a fait l'état des lieux pour le mécanisme de la gestion des plaintes, les différents comités des gestions des plaintes n'ont pas fonctionné, dont difficile d'avoir des rapports

d'activités. Le centre d'appel est un centre d'écoute et le mécanisme pour la rétro-information n'existe pas.

LES ATTENTES D'ATELIER SOUS LE 1212 ET LE MGP : Les gestionnaires du centre d'appel auront une bonne compréhension de gestion du centre d'appel et s'impliquent dans la mise en œuvre, Le centre 1212 décentralisée et ses capacités renforcées Les canaux de collecte des informations identifiées et les meilleures procédures de gestion des plaintes mises en places Les cadres du MSP et les parties prenantes sont impliquées dans la mise en œuvre du centre appel.

Le consultant a proposé un schéma/ circuit pour le fonctionnement du centre 1212 vis-à-vis du mécanisme de gestion des plaintes. Il a fini sa présentation un modele standard du mécanisme de gestion des plaintes qui comprend six étapes :

- La Capture ;
- Le Triage et le traitement ;
- L'accusé de réception et le suivi ;
- La vérification, l'enquête et l'action ;
- La Surveillance et l'évaluation ;
- La fourniture d'une réponse.

Après une brève suspension les participants ont été répartis en deux grands groupes de travail subdivisés en trois sous-groupes chacun :

❖ **GRAND GROUPE 1 : MECANISME DE GESTION DES PLAINTES**

1. Captage, Tri, Traitement
2. Accusé, Vérification ;
3. Suivi/Evaluation.

❖ **GRAND GROUPE 2 : CENTRE 1212**

1. Réception, Enregistrement ;
2. Triage, Transmission ;
3. Décentralisation, Modification structurelle.

La restitution faite en plénière



RECOMMANDATIONS

Nous participants à l'atelier d'information de sensibilisation et d'orientation sur le mécanisme du Centre d'appel ligne 1212 des projets du portefeuille de santé SENI, REDISSE IV, COVID-19FA, du 21 au 23 Février 2022 tenu dans la Salle de conférence de L' HOTEL SOMBA à Bangui :

Considérons :

- L'insuffisance des Outils de collecte de donnée du bâtiment et l'espace étrié 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 maîtrise 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 le comité de gestion des plaintes ;
- L'insuffisance de la tenue des réunions pour le suivi des activités par niveau ;

Recommandons :

- 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 en ressources humaines ;
- Renforcer la capacité de l'équipe technique sur le MGP ;
- Etendre le circuit de collecte des plaintes ;
- Appui inconditionnel des partenaires financiers ;
- 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 ...) ;
- 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 CGP une fois trimestre ;

Fait à Bangui le 23 Février 2022

Les Participants



J₁

ATELIER MGP CENTRE D'APPEL 1212

FICHE DE PRESENCE

Date : 21 février 2022 Lieu : HOTEL SONBA

Objet :

N°	Nom et prénoms	Fonction/ Institution	Contacts (tel/mail)	Signature
1	Dr Heredeibona Luc Sabu	Coord Tech Cond / MSP	75503757 lheredeibona@yahoo.fr	[Signature]
2	Louis Nforokole Ngwa	STC/Environment NB	+237 677 950 300	[Signature]
3	Benoît KASSINGOU	STEIS SOCIÉTÉ BM	bkassingou@worldbank.org 72546090	[Signature]
4	Dr Prémé Ekandou	Directeur LNRSP	ekandou.prem@yahoofr	[Signature]
5	Jimmy NATECKA	Expert VBC / SENI / MSP	matyck@Dgwal.com	[Signature]

6	X Dr DJIMPELE - Ghina	Cadre SPS/DSSP	djimb.djivira@gmail.com 77752270	[Signature]
7	Dr Joachim P. Tombet	Médecin de la CHU-FR12	joachim.tombet@yahoo.fr	[Signature]
8	KAN GUI ZO - LALIE	Gestionnaire 12/19	7513 23 50	[Signature]
9	SANA - EMMANUELLA	Gestionnaire 12/19	72636935	[Signature]
10	GREBAMBA - RUTH	Gestionnaire 12/12	75464917	[Signature]
11	SONGUEY - MARLENE	Gestionnaire 12/12	72389604	[Signature]
12	MANDA Winnie - Shirley	Gestionnaire 12/12	72727494 75605142	[Signature]
13	NANKOGBA - ALISA	Gestionnaire 12/12	75-03-8375	[Signature]
14	DJALLA SENDENA - Priscilla Eusebe	Stagiaire SES/SENI-REDISSE IV	72616554/75593659 djallaoussate@gmail.com	[Signature]
15	KAPEAU - Bénédicte - Nadia	Stagiaire NRG/EAS/HS/SENI REDISSE IV	72447042/75705656 benedkapeau@yahoo.com	[Signature]
16	BEWILI - Alban	Représ des taxi moto	75.50.51.76 / 72.09.23.22	[Signature]
17	ZOKOUA - Nassim	Représentant de la jeunesse	75.03.31.09 / 72.10.52.90	[Signature]
18	Jacobini Julio APAINDA	Directeur de la CHU Mama Léon Bédouin	75057950 (apaita.jj@yahoo.com)	[Signature]
19	YABIRA APOLINAINE	1er Conseiller Délégué Mairie de 2e arrondissement	75568714 72764098	[Signature]
20	Mme KPEFIU Lucienne	2e conseillère Mairie 4e arrondissement	72674816	[Signature]
21	ZAKARIA Abdel-Karim	Directeur du CNHUB	75052608 / 72032068 abdelkarimzakaria5@gmail.com	[Signature]
22	EXDJITONGUELE Jacobets D.B	Superviseur (du Centre 1212)	72614261 75827293	[Signature]

23	X Koko-DIRISS Jean Richard	Cadre du Ministère du Travail	75-05-30-06	JTBik
24	YAFONDO-Nadia	Gestionnaire 1212	72-42-51-45	Yaf
25	Eric MBAYE	Gestionnaire 1212	75767581	Bouyer
26	TCHENEBOU Yolie	Gestionnaire 1212	72395965	Yaf
27	LASSIBA-LARISSA	Gestionnaire 1212	75-56-11-19	Yaf
28	X ABKAR TOYA-ISSABI	Rapporteur Général REPALCA	75729456/72460256	Yaf
29	X DSEBULO Parfait C	Directeur haut santé Primaires	75 045719	Yaf
30	X FLORENCE KONOBRELET ZINGAS née HARRY	Chargée de la surveillance DMS	22187060/75021060 mberey@who.int	Yaf
31	X NAMBENGBA Norbert	Chef de service de la Nutrition sécurite	72753504/7090405 norberten@who.int	Yaf
32	X GODARD Violette	O.P.C.H	7570343/700524	Yaf
33	Mme Koussa Léon	DS Primario-Resp SA	72054931/7584663	Yaf
34	M ^{me} NGBOZOUA M. Glauque	O.F.C.A.	75053259	Yaf
35	X M ^{me} MATIGO-RAMIRE	O.P.C.H. ECOZ.	72386503	Yaf
36	OUEMA NATACHA	Gestionnaire	72402697	Yaf
37	BATI BORIS-Martial	Gestionnaire	72895107	Yaf
38	NAMKISSÉ Christelle	Gestionnaire	75304-20	Yaf
39	BOGUEL-Nelson	Gestionnaire 1212	72-12-12-64 75-31-53-34	Yaf

40	X NIOTOMBI Henri Pascal	Polt Tradipraticien	75376887 72953321	Yaf
41	DOUAM Jules Firmin	Chargé de SE/ESD UNICEF	70009713	Yaf
42	Dr Kossi-HAZOUAT Madeline	Coordo ur com-FBR	75054180	Yaf
43	FEYEMONA Omer-H	SSS/SECCI-RESPONSE	75522444	Yaf
44	X MODANA MASENGUE Bona	Superviseur Techniq	722617724 75577214	Yaf
45	MOLOUBA-YANNICK	Gestionnaire de 1212	75503841 72411292	Yaf
46	KETTE Jean-Christophe	Directeur CHU Amnre	72352287	Yaf
47	Mokondogbe Bric	Spécialiste VBG SENI/MSP	75766950	Yaf
48	X ASSAYE Abel	Directeur CHU Coum	72232244	Yaf
49	X DANGOULA Joë de Dieu	Adjoint au Maire BEGOUA	72427566	Yaf
50	X NGUEDEMINS Rodolphe	DSS P	72460274	Yaf
51	P NIZIO Dieu-Beni	MSP	72-43-40-65	Yaf
52	X NDANGUI-Houphoué	MSP	75903024	Yaf
53	WATA Constant	MSP	75715042	Yaf
54	EUEBI-BONINA	MSP	75805851	Yaf
55	X BESA-MENGBOTA Nelly	Attaché au Cabinet M ^{me}	75-70-70-66	Yaf
56	X YAHARA Marguerite	Commerçante	70050678	Yaf

P. erodieliss03@gmail.com

57	X LISSANTIE G. M. R. Elodie	Contractuel de DAM Superviseur de la ligne 1212	72 25 24 52 / 75 40 70 94	Signature
58	X D' MBAÏKOUA Marie N	DSPVLZ / MESA	72044154 / 72260914	Signature
59	X Mue KAIMBA SALAMATE FRANCINE	DG/Env / DEDU	75121240 / 72195157	Signature
60	X YARIMANZI Aloune	SSZ / ENI-REDISS	75-55-4981/20060	Signature
61	X SEBASTIEN Professeur	Directeur Service de Santé	MOUSTIS cparfait@univ-est-burkina	Signature
62	X DODANE Abdias Thibaut	Chargé d'IEC / RECAPEV	72704207	Signature
63	KETTE Jean			
64				
65				

MINISTRE DE LA SANTE ET DE LA POPULATION

 DIRECTION DE CABINET

 COORDINATION GENERALE DU PROJET
 SEMI REDISSSE IV

 N° _____ / 22 / MSP / DINCAS / CGPSREIVY

REPUBLIQUE CENTRAFRICAINE
 Unité - Dignité - Travail



ATELIER MGP CENTRE D'APPEL 1212

FICHE DE PRESENCE

Date: 22 Février 2022 Lieu: Hotel SOMBA

Objet: _____

N°	Nom et prénom	Fonction/ Institution	Contacts (tel/mob)	Signature
1	KAIMBA SALAMATE Francine	DG/Environnement Min Env & Dev. Durable	+23675121240/72195157 relomtefrancine@gmail.fr	Signature
2	Yahoko Marguerite	Commerçante	70050698	Signature
3	GAERAMBA-NICOTIE Rati	Coordinatrice de la ligne 1212	72407646/72195157	Signature
4	YANGLIZI - IALIE	Coordonnateur ligne 1212	72415785	Signature
5	Soujour - Maitien	Coordonnateur	72389604	Signature

6	MANDA Winnie Shirley	Gestionnaire 12/12	72 72 7494 75 60 51 42	BOUYA
7	KAMOGBA - ALISA	Gestionnaire 12/12	75-03-83-75	BOUYA
X	BENILI Alban	Sup. Syndicat conducteur Auto/moto	75 50 51 76	BOUYA
X	DANILA DEBEDIA. Pascale Lucile	Programme BR DES/SCA 23/02	72 81 22 52 / 75 50 50 59	BOUYA
X	KATEAU Bénédicte Nadia Elise	Technicien en VE/VEHICULES Sect. RESS/SCA	72 72 72 72 / 75 50 50 50	BOUYA
X	ZOKOUA - Naatke	Représentant de P. jeune D.F.C.A	72 10 62 80 / 75 09 31 69	BOUYA
X	OUANA - VICTOIRE		75 75 59 57 / 75 03 34	BOUYA
X	FENOMORIA Oum K	BSS/SEMI-RESERVE	75 03 34	BOUYA
X	BELAFIK Kessidou	STC/SS BM.	75 03 34	BOUYA
X	Lois Ngant	Konostic/enu/BM	75 03 34	BOUYA
X	Camille Linkstron	Spécialiste VEG SEMI	75 96 63 50	BOUYA
X	KONKRO-BENBO Olyga	Expert VEG-PURPOSE	75 96 63 50	BOUYA
X	McKANGBESE Eric	Spécialiste VEG SEMI	75 96 63 50	BOUYA
X	Dr. Nimbéle-Placide	Centre DSSP/SPS	75 96 63 50	BOUYA
X	Dr SEBOULE Pascal C	Spécialiste VEG SEMI	75 96 63 50	BOUYA
X	LISSANKE GAYALO M. P. Line	Superviseur de ligne 12/12	75 96 63 50	BOUYA
X	Dr JOACHIM P. Touk	Médecin de l'air	75 96 63 50	BOUYA

X	ABAKAR TOYA - ISSARI	Rapporteur Général, Réseau REPALCA	75 75 94 56 / 75 46 00 58	BOUYA
X	MATI GO - ROMARIC	Opérateur CCOG	72 38 65 03 / 75 00 50 52	BOUYA
X	NGBOZOUA Marie Claude	Adjointe aux services	75 03 34	BOUYA
X	LASSIDA - LARISA	Gestionnaire 12/12	75 03 34	BOUYA
X	MBAYE Eric	Gestionnaire 12/12	75 03 34	BOUYA
X	KOKO-IBRISO Jean Richard	Ministère de Travail Superviseur technique	75 05 90 06	BOUYA
X	ENOUJOUQUELE Jacobus de	Superviseur centre 12/12	75 03 34	BOUYA
X	NANBENGBA Norbert	G.S.N.S.S.A MESA	72 75 35 94 / 75 90 33 83	BOUYA
X	D'YBAIKOUA D. Marie Nié	DSPVLE MESA	75 04 41 54 / 72 26 02 16	BOUYA
X	Mme Koussa Luciane	Des Ponts et Routes conseillère travaux	72 05 69 31 / 75 91 60 31	BOUYA
X	Mme KRÉFID Lucienne	Adjointe aux services	72 67 48 16	BOUYA
X	DANSOULA Ines de Dieu	Adjointe aux services BSSWA	72 42 75 66	BOUYA
X	YAFONDO - Nadia	Gestionnaire 12/12	72 42 51 45	BOUYA
X	Bobuel - Nelson	Gestionnaire 12-12	72 12 12 64 75 21 03 24	BOUYA
X	BATI - Boris Martial	Gestionnaire 12/12	75 50 39 64	BOUYA
X	DELONBA - Yemick	Gestionnaire 12/12	75 50 39 64	BOUYA
X	NAMKASSÉ christelle	Gestionnaire 12/12	75 53 04 60	BOUYA

01	OUÉMA - NATACHA	Gestionnaire 1212	72 40 26 97	75 50 26 97	
02	TCHENEBOU JULIE	Gestionnaire 1212	99 30 53 65		
03	MOTOMBI HENRI BENOIT	Directeur Technique	75 37 48 87		
04	NOUAKHOUT MARIANGUE B.	Superviseur Technicien	75 50 26 97		
05	DR. KESSI-MERCIER ALPHONSE	Coord. et Contr. Méd.	72 50 27 02		
06	SANA - EMMANUELLA	Gestionnaire 1212	72 43 63 35		
07	MBELE Stéphane Jean	Labo National (Bordaux)	72 12 31 91		
08	JACOBI JULIO AZATTA	Directeur CHUMSD	75 05 75 50		
09	ZAKARIA Abdel-Karim	Directeur de CHUMB	75 05 26 08		
10	DODANE Abdias Thibault	Chef d'EC/RECAPEV	72 70 42 07		
11	YADIBA APOLINAIRE	M. Courbes, K. Harin 25	75 56 87 14		
12	ASSAYE Abel	Directeur Hop. Com.	75 05 01 46		
13	Makoué GBE Eric	Spécialiste VEG	72 76 67 50		
14	K-SANDOUA Aniel	M. C. CSU Laboum	75 05 82 26		
15	YADAMANTSI Aline	RSE / FENI / HEDIREU	75 55 81 45		
16	Moukoko Matic Pauline	DSSP	72 46 08 74		
17	Dr. Mendouckoum Luc S.	Coord. Tech. Grad. / NSP	75 00 31 57		
18	KETTE Jean-Christophe	Directeur Hop. Améri.	75 11 81 06 / 72 33 22 81		

MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DE LA POPULATION
 DIRECTION DE CABINET
 COORDINATION GÉNÉRALE DU PROJET
 SENS REDUSSE IV
 N° _____ / 22 / MSP / DIRCAB / GPSREDIV

REPUBLIQUE CENTRAFRICAINE
 Unité - Dignité - Travail

ATELIER MGP CENTRE D'APPEL 1212

FICHE DE PRESENCE

Date: 23 février 2022 Lieu: Hotel SONAT

Objet: _____

N°	Nom et prénom	Fonction / mission	Contact (tel/mail)	Signature
1	MOLOUBA YANNICK	Gestionnaire	75 50 58 47 2 41 13 32	
2	TCHENEBOU JULIE	Gestionnaire	72 39 53 65	
3	DOKOGBA ALIDA	Gestionnaire	72 85 06 97	
4	MANDA WUINIE	Gestionnaire	72 72 74 94	
5	OUÉMA-NATACHA	Gestionnaire	72 40 26 97	

6	YANGLIÉO-LAWÉ	Gestionnaire	72 41 57 45	
7	GREBANGA NEBITO Ruth	Gestionnaire 1212	72 40 36 46	
8	YALI KAMATA	Magasinier	75 58 56 54 / 72 45 52	
9	ABAKAR TOYA ISSABI	Rapporteur General Région REPALCA	75 59 45 6 / 72 45 56	
10	MOTOMBI Henni ABOG	Pol. Objectif Travail prof	75 57 48 87 / 72 45 36	
11	NEROZOLA Marie Claude	de déléguée des 30 ans	72 75 05 32 51 / 72 46 50	
12	BOAMA VICTOIRE	1 ^{ère} SG OFCA	72 71 23 43 / 72 45 26	
13	NANBENGBA Norbert	(S.N.S.S.A. MESA)	72 75 35 94 / 70 50 18 18	
14	D'YBEA KOUA C. Marie	Noel DSP VL / MESA	75 04 44 54 / 72 26 02 14	
15	BATI Boris Martial	Gestionnaire	72 89 51 07	
16	MBELE Stephane	Labo National	72-12-31-31	
17	NANNOISSÉ Charles	Gestionnaire	72 53 04 20	
18	BOGUEL Nelson	Gestionnaire 1212	72 12 12 54 / 72 12 12 54	
19	BANA Emmanuelle	Gestionnaire 1212	72 43 62 35	
20	Yalolo Marguerite	Comptable	70 05 06 25	
21	YENJIONGUELE Jacobus	Superviseur 1212	75 52 72 93 / 72 61 42 61	
22	DR. DJIMBELE-Philippe	SPS IDST	72 75 27 30 / 75 04 30 32	

(Séparation technique - PMS)

Contractuel du PMS

23	X LISSANTE GAJALO MRE	Superviseur de la ligne 1212	72 21 24 01	
24	BEWLI Moun	Responsable conduct. Motivation	75 50 51 76	
25	X KOKO-FARIS Jean Richard	Conseiller du Ministère de l'Environnement	75 01 30 06	
26	YAFONDO Nadia	Gestionnaire 1212	72 42 51 45	
27	X YI CARADONA Anis	M.C. CSM Lubumbashi	75 05 82 76	
28	ZANGUIT Mathieu	Gestionnaire 1212	75 88 50 10	
29	X DODANE Andreus Théobald	Chargé d'éc. / RECHER	72 70 42 07	
30	KAFENI-Benardine Aodine	Programme en Obsolescence	72 44 20 48 / 75 70 56 76	
31	ERIC MBAYE	- - - -	75 76 71 81	
32	X Mue KOUSSA Lucie	As. Prim. Resp. SO	72 05 45 51 / 75 80 68	
33	X Mue KPEFO Lucienne	Conseillère technique	72 67 48 16	
34	X MATIGO-ROMARIC	Opérateur ECG	72 38 65 03	
35	X MODIANA MASSONGUE B	Superviseur Technique	75 05 13 70 / 75 12 12 16	
36	X DANGOLA Joe de Dieu	Conseiller adj. technique	72 42 75 66	
37	LAFINA LARISSA	Gestionnaire 1212	75 56 14 19 / 72 24 30	
38	X MATIBA APPELINAILLE	in. Conseiller technique	75 56 87 14 / 72 76 05	
39	Dr. Joachim P. Tewa	M. de l'Environnement	75 10 18 03 / 72 67 18	

1	X	ZOKOUA-Noussou	Representative & Treasurer	75 00 31 09	SP
2	X	Toussaint Jules ASSAYE	Director (COTRAC 77)	75 00 75 10	SP
3	X	BIDJE-BAGOUNE Joffe	Representant BSC	75 00 40 72	SP
4	X	GOZTEMINI Doudou	DSSP	72 46 08 76	SP
5	X	Dr SEROULO Rofane C	Director de SSP	75 04 52 19	SP
6	X	Dr Houndouba Lou Sab	Coord Tech / ASP	75 30 31 37	SP
7	X	ZAKARIA Abdel Karim	DICTIONNAIRE	75 05 26 08	SP
8	X	ASSAYE Abel	DOCTEUR	75 05 01 44	SP
9	X	KETTE Jean-chrysostome	Director High Admin	75 18 16 75 37 25 1	SP
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					