**Outil 10**

**Tableau des rôles et responsabilités pour le MFPR**

Cet outil documente les tâches principales et secondaires pour les employés du MEAL et du programme pour la mise en œuvre d'un MFPR.

Il est important que chaque équipe adapte le contenu pour refléter chaque MFPR (en se référant aux réponses pour chaque canal de MFPR). Le tableau devra aussi refléter le calendrier et la fréquence des principales activités, comme indiqué dans le plan détaillé de mise en œuvre (DIP) du projet, et faire référence aux éventuels besoins d’appui. Le tableau doit être créé pendant le démarrage et être inclus en annexe dans les procédures opérationnelles standard du MFPR.

| **Tâches**  | **Principal responsable** | **Autres personnes impliquées** | **Calendrier**  | **Fréquence** | **Appui nécessaire** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Recevoir le feedback |  |  |  |  |  |
| *Recevoir par le canal 1* |  |  |  |  |  |
| *Recevoir par le canal 2* |  |  |  |  |  |
| Accuser réception du feedback  |  |  |  |  |  |
| *Accuser réception par le canal 1* |  |  |  |  |  |
| *Accuser réception par le canal 2* |  |  |  |  |  |
| Documenter le feedback |  |  |  |  |  |
| *Documenter par le canal 1* |  |  |  |  |  |
| *Documenter par le canal 2* |  |  |  |  |  |
| Répondre  |  |  |  |  |  |
| *Répondre par le canal 1* |  |  |  |  |  |
| *Répondre par le canal 2* |  |  |  |  |  |
| Remonter les plaintes sensibles |  |  |  |  |  |
| Orienter le feedback  |  |  |  |  |  |
| Appuyer le processus d’appel |  |  |  |  |  |
| **Gestion des données du MFPR**  |  |  |  |  |  |
| Établir la plateforme de gestion des données |  |  |  |  |  |
| Maintenir la plateforme de gestion des données |  |  |  |  |  |
| Anonymiser les données du MFPR |  |  |  |  |  |
| Archiver les données du MFPR |  |  |  |  |  |
| **Utilisation des données du MFPR** |  |  |  |  |  |
| Étudier les tendances dans le feedback |  |  |  |  |  |
| Étudier les tendances dans l’utilisation des canaux du MFPR |  |  |  |  |  |
| Étudier le taux de réponse  |  |  |  |  |  |
| Préparer des visuels sur les données |  |  |  |  |  |
| Faciliter l’utilisation des données du feedback |  |  |  |  |  |
| **Efficacité du MFPR** |  |  |  |  |  |
| Vérifier la satisfaction avec le MFPR |  |  |  |  |  |
| Mener des vérifications de l’efficacité du MFPR |  |  |  |  |  |
| **Autre**  |  |  |  |  |  |
| Autre….. |  |  |  |  |  |
| Autre….. |  |  |  |  |  |