**Outil 6**

**Modèle de procédures opérationnelles standard pour le MFPR**

Cet outil aidera les équipes à élaborer des procédures opérationnelles standard pour la mise en œuvre du mécanisme de feedback, de plaintes et de réponse dans leur contexte opérationnel.

L'objectif des procédures opérationnelles standard (POS) est de documenter les processus et protocoles nécessaires à une bonne mise en œuvre du MFPR. Le gestionnaire de programme doit établir les POS avec la contribution du personnel MEAL et des autres membres de l'équipe du projet. Veuillez adapter ce modèle aux besoins spécifiques de votre MFPR et veiller à ce qu'il soit actualisé au fur et à mesure de l'évolution et de l'amélioration du MFPR. Il est recommandé d'inclure tous les outils et les documents à l’appui dans des annexes et de référencer ou de décrire chaque annexe dans le texte des POS.

**Contexte** : Portée du projet, exigences du bailleur de fonds pour le MFPR, politiques de sauvegarde des partenaires, sauvegarde de l’agence, politiques et exigences MEAL, catégories du MFPR (avec des exemples locaux ou des sous-catégories le cas échéant), intégration avec le MFPR des partenaires du consortium et le MFPR du CP (le cas échéant), et structure du personnel, avec les principaux rôles pour le MFPR. Annexe : organigramme du MFPR, tableau des rôles et responsabilités pour le MFPR, et catégories du MFPR.

**Canaux de feedback et de plaintes :** Nom et description de chaque canal de feedback et de plaintes ; détails de l'accès à chaque canal (par exemple, heures d'ouverture du bureau d'assistance ou numéro de la ligne d'assistance téléphonique ou langues disponibles) ; processus de documentation du feedback et des plaintes (y compris par des canaux en face à face) ; plans pour accuser réception, et feedback et plaintes pour chaque canal. Annexe : outils de collecte de données, messages standard pour accuser réception.

**Canaux de réponse :** Nom et description de chaque canal de réponse ; engagement au niveau du projet pour le délai de réponse à chaque catégorie de feedback et de plaintes. Annexe : FAQ, textes de réponses, cartes d'orientation.

**Remontée des plaintes sensibles**: Procédures locales pour remonter les plaintes sensibles conformément aux politiques du bailleur de fonds et de l’agence, nom et coordonnées du point focal pour les plaintes sensibles (représentant-résident ou employé point focal pour la sauvegarde). Annexe : organigramme du MFPR, textes standard de réponses à des problèmes de protection ou de sauvegarde.

**Communication sur le MFPR :** Approches de communication pour faire connaître à la communauté le MFPR, l'accès à chaque canal de feedback et de plaintes, l'accès aux canaux de réponse, ce que l’on peut attendre comme réponse pour chaque catégorie du MFPR, le processus de consentement, le processus d'appel et le Code de conduite de l'agence. Annexe : Plan de communication et documents associés.

**Description du système de gestion des données**: Système de gestion des données utilisé, accès aux données et protection des données pour les plaintes sensibles, consolidation des systèmes de gestion des données ou des registres des partenaires entre eux, réglementations nationales et locales pertinentes pour la protection des données, plans pour contrôler si le système est complet. Annexe : modèle de plan de gestion des données ou registre.

**Analyse des données**: Approche et fréquence de l'analyse, groupes de comparaison pour suivre les tendances (par exemple, hommes et femmes, utilisation de chaque canal), plans pour le calcul du taux de réponse (par rapport aux engagements relatifs aux délais) et visuels des données pour aider à interpréter les tendances.

**Utilisation des données**: Plans pour l'utilisation des données et des tendances du feedback dans les processus de gestion adaptative (réunions trimestrielles et annuelles de réflexion).

**Vérification de l'efficacité :** Plans de vérification de l'efficacité du MFPR lors des rencontres de réflexion (trimestrielles) et vérifications annuelles de l'efficacité et/ou intégration aux évaluations (calendrier, méthodes et questions de réflexion).

**Plans pour la pérennisation ou la clôture du MFPR :** Plans pour le transfert ou la clôture du MFPR ou la pérennisation du système, et anonymisation et archivage des données du MFPR.

**Annexe** : Catégories de feedback et de réponses (cf. *Outil 1*)

**Annexe** : Organigramme du MFPR

**Annexe** : Outils de collecte de données

**Annexe** : FAQ pour répondre aux questions ou aux demandes d'information

**Annexe** : Texte pour l'accusé de réception par canal ou par catégorie

**Annexe** : Carte pour l’orientation

**Annexe** : Plan de communication

**Annexe** : Documents de communication

**Annexe** : Modèle de registre du MFPR

**Annexe** : Tableau des rôles et responsabilités pour le MFPR (cf. *Outil 10*)

**Annexe** : Textes standard pour répondre aux questions de protection ou de sauvegarde