**Outil 7**

**Établir un registre du feedback et de plaintes**

Cet outil détermine quels champs de données sont nécessaires dans un registre pour un mécanisme de feedback, de plaintes et de réponse. Il doit être utilisé pendant l'élaboration du système de gestion des données du MFPR.

**Mise en place du registre du MFPR**

Un registre du feedback et des plaintes documente, stocke et suit les données du feedback :

* en catégorisant et en analysant les données du feedback qui arrivent
* en triant les données du feedback
* en suivant la progression et les changements dans le feedback, les plaintes et les besoins d'information.
* en suivant des réponses au feedback
* en suivant la satisfaction avec le MFPR et les opinions sur la réactivité de CRS et des partenaires, etc.

On peut établir les registres en utilisant des feuilles de calcul Microsoft Excel ou des systèmes de gestion de l'information plus sophistiqués. Avec les partenaires, déterminer quelle est la solution la plus pratique pour la saisie des données, le suivi, l'analyse et les rapports.

**Que doit-on inclure dans un registre du feedback et des plaintes ?**

Voici les principales catégories qui doivent être incluses. [Remarque : on ne pourra pas collecter toutes les informations qui suivent, surtout si le feedback était anonyme.] On peut ajouter des catégories supplémentaires au besoin.

**Consentement à la collecte d'informations personnelles identifiables**

Consentement de la personne qui soumet le feedback pour 1) documenter les informations personnelles identifiables (son nom et ses coordonnées) afin de la contacter pour un suivi ultérieur et 2) partager ses coordonnées avec une autre entité ou une autre organisation pour faire une orientation.

**Numéro de référence / identifiant unique**

Il s'agit d'un numéro qui permet à CRS de suivre facilement les feedbacks et les plaintes dans le système. Chaque élément de feedback doit avoir un numéro de référence unique. Il s'agit généralement d'une série de chiffres ou d’un ensemble de chiffres et de lettres qui suivent une séquence prédéterminée.

**Informations administratives**

* **Nom** de la personne donnant le feedback [ou note si le feedback était anonyme].
* **Genre** et **âge** ou **groupe d'âge**.
* Autre situation de **vulnérabilité** (si elle est connue et pertinente dans le contexte du programme) : handicap, mineur non accompagné, membre d'un foyer monoparental, personne déplacée à l'intérieur du pays, etc.
* **Lieu** ou **site du projet** où le feedback a été collecté.

**Informations sur le feedback**

* **Date de réception** quand quelqu’un a contacté CRS pour soumettre un feedback, ou date à laquelle le feedback a été récupéré par un canal tel qu'une boîte à suggestions, WhatsApp, etc.
* **Canal par lequel le feedback a été reçu** (par exemple, ligne d'assistance téléphonique, boîte à suggestions, réunion communautaire, SMS, bureau d'assistance) et le nom de l’employé de CRS ou du partenaire qui a reçu le feedback.
* **Description du feedback/de la plainte** exactement comme cela a été communiqué par la ou les personnes qui ont fourni l'information, avec le calendrier et les détails.
* **Catégorie du MFPR :** Catégorie du MFPR pertinente, en utilisant l’*Outil 1 : Catégories de feedback et de plaintes.*
* **Moyen préféré pour le suivi**, par exemple par téléphone ou en retournant sur place pour informer la personne. Documenter ensuite les coordonnées, comme le numéro de téléphone ou l'adresse, en fonction du moyen préféré.
* **Accusé de réception** du feedback/de la plainte. Oui/Non

**Gestion de cas**

* **Pertinence du programme/projet/service** auquel le feedback se rapporte (le cas échéant)
* **Vérification/enquête nécessaire** Oui/Non
* **Principal point de contact** Employé qui supervise le déroulement de l'enquête.
* **Réponse/décision** Employé ayant la responsabilité de déterminer comment traiter ce feedback.
* **Date où la décision a été demandée** Quand le feedback a été partagé avec le décideur.
* **Décision prise/situation de la décision** Détails sur les décisions prises ou les actions entreprises. Peut être ouvert/fermé/orienté pour un suivi
* **Date de la résolution** Date à laquelle la décision a été prise.

**Réponse**

* **Date de la réponse** Quand la réponse a été communiquée.
* **Canal de réponse** Comment la décision a été communiquée.
* **Durée de la résolution** Temps écoulé entre la collecte et la résolution.