**Outil 8**

**Formulaire de collecte du feedback et des plaintes :**

Cet outil indique les principales informations qui doivent être documentées par un canal de MFPR en face à face et devra au besoin être adapté au contexte du projet.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Formulaire de collecte du feedback et des plaintes** | | | | |
| **Nom de l’employé/ du volontaire :** | | | | |
| **Lieu :** | **Date :** | | **Numéro de référence :** | |
| **Nom du membre de la communauté :** | | | | |
| **Genre**  ¨ **Masculin** ¨ **Féminin** ¨ **Autre** | | **Âge   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ans** | | **Numéro de téléphone portable/ numéro d’identification de réfugié, ou autre numéro similaire**  **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** |
| ***LIRE :*** Ce formulaire recueille des informations personnelles qui peuvent vous identifier, comme votre nom, votre âge, votre adresse et votre numéro de téléphone. Ces informations nous permettent de vous joindre pour demander des précisions et résoudre le problème. Vos informations personnelles resteront confidentielles et ne seront partagées que si cela est absolument nécessaire. Vous n’êtes pas obligé de donner ces informations si vous ne le souhaitez pas, et vous pourrez quand même nous faire part de votre feedback. Cependant, si vous choisissez de ne pas nous donner vos informations personnelles, nous n'aurons aucun moyen de vous contacter directement pour obtenir des précisions sur votre feedback. Acceptez-vous de donner vos informations personnelles au membre concerné de l'équipe de CRS ou du partenaire pour nous aider à mieux résoudre votre feedback ? | | | | |
| **Consentement donné pour documenter les coordonnées personnelles :** ¨ **Oui** ¨ **Non** | | | | |
| **Feedback ou plainte**  *(Veillez à répondre aux questions suivantes : Qui ? Quoi ? Quand ? Où ?)* | | | | |
| **Numéro de la catégorie de feedback/de plainte :   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  *(Référez-vous aux catégories standard de l’agence)* | | **Est-ce une plainte sensible  (protection, fraude, etc.) ?**  ¨ **Oui** ¨ **Non** | | |
| **Accusé réception du feedback/ de la plainte :** ¨ **Oui** ¨ **Non** | | | | |
| **Répondu directement à la réception :** ¨ **Oui** ¨ **Non** | | | | |
| **Orienté vers une autre ONG/une agence des Nations unies (indiquer laquelle) :**  ¨ **Oui Orienté vers : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** | | | | |