

**47 11 11**

**Ligne Verte CRS  
MANUEL DE  
FONCTIONNEMENT**

## SOMMAIRE

|         |  |    |
|---------|--|----|
| I.      | Introduction .....   | 3  |
| II.     | Principes directeurs de la gestion de la ligne.....                    | 3  |
| III.    | Réception et gestion des informations.....                             | 4  |
| A.      | Responsabilités du Call Center.....                                    | 4  |
| B.      | Responsabilités de CRS .....   | 5  |
| C.      | Profil des appelants et langues .....                                  | 5  |
| Notes : | .....  | 7  |
| F.      | Schéma de transmission de l'information (cfr. Schéma ci-dessous) ..... | 7  |
| G.      | Procédures alternatives .....  | 8  |
| H.      | Codification/ Numérotation des feedbacks.....                          | 9  |
| I.      | La procédure de recours .....  | 10 |
| J.      | Enregistrement et catégorisation du feedback .....                     | 10 |
| K.      | Rapportage à CRS.....  | 10 |
| L.      | Réunions d'échanges et d'apprentissage .....                           | 11 |
| M.      | Les indicateurs clés de performance .....                              | 11 |
| N.      | Annexes.....   | 14 |

## I. Introduction

Le *Catholic Relief Services – USCCB (CRS)*, est l'agence d'Aide Humanitaire et de Développement d'Outre-Mer de la Conférence épiscopale Américaine, créé en 1943. CRS est établi en RD Congo depuis 1961 et travaille avec des partenaires locaux pour trouver des solutions durables à la souffrance et à la pauvreté dans le domaine de la santé, de l'éducation, du VIH et SIDA, de l'agriculture, et de Justice et Paix.

En République Démocratique du Congo, CRS est établi depuis 1961 et a des intenses activités dans le cadre de l'aide humanitaire et de développement en apportant assistance aux personnes démunies dans plusieurs provinces du pays.

CRS s'est engagé à l'amélioration de la qualité de ses programmes. Cet engagement assure que les activités du CRS et de ses partenaires puissent toucher plus de bénéficiaires avec un impact plus grand et plus mesurable. Dans ce cadre, CRS a mis en place un mécanisme permettant de recueillir les avis, feedbacks, suggestions et plaintes de ses bénéficiaires. Une composante de ce mécanisme est la « ligne verte » qui permet à CRS de recevoir des appels provenant des bénéficiaires et des communautés dans lesquelles CRS met en œuvre des projets. Ainsi, le CRS a identifié Congo Call Center qui est un opérateur expérimenté dans la gestion de Call Center des certains opérateurs de réseau de communication en RDC pour loger sa ligne verte.

Une phase pilote de mise en œuvre de cette ligne verte permettra au CRS d'évaluer l'efficacité et l'efficience de recourir à un service de call center externe pour recueillir les feedbacks (avis, suggestions) et les plaintes des bénéficiaires ainsi que des membres des communautés dans lesquelles nous intervenons.

Dans sa phase pilote, cinq projets vont être concernés à savoir :

- Vas – y – Fille ! : projet d'éducation financé par DIFID et mis en œuvre dans les provinces de l'Equateur et du Kwilu ;
- DRIVE : projet d'urgence visant la distribution de vivres, des articles ménagers essentiels et d'abris financé par USAID et mis en œuvre dans les provinces du Nord Kivu et du Katanga ;
- ARCCIII : projet d'urgence de transfert monétaire et renforcement des capacités financé par l'Unicef et mis en œuvre dans la province du Haut Katanga ;
- 4Children : projet protection de l'enfance et de renforcement du référencement et prise en charge des enfants infectés ou affectés par le VIH/SIDA mis en œuvre à Kinshasa et financé par PEPFAR/USAID ;
- WASH – Consortium : projet d'eau, d'hygiène et d'assainissement mis en œuvre dans les provinces du Kasai Occidental et Oriental (Sankuru) avec le financement de UKAID.

A l'issue de la phase pilote, un exercice d'apprentissage sera réalisé afin de tirer des leçons apprises et élargir le Call Center à tous les projets du programme pays.

## II. Principes directeurs de la gestion de la ligne

En accord avec la Norme Humanitaire Fondamentale de Qualité et de Redevabilité les principes suivants seront observés tout au long du processus de mise en place et de gestion des feedbacks et plaintes :

- **La confidentialité** : Les plaintes reçues ne seront partagées qu'avec les personnes dûment autorisées et l'accès à ces informations sera limité aux seules personnes indiquées par CRS

dans le présent protocole de gestion de la ligne verte. Les personnes chargées d'encoder ou de saisir les informations sur des supports électroniques ou autres supports prendront un engagement écrit en signant le protocole de gestion et de partage des données. Les différentes bases de données utilisées pour la gestion des feedbacks et plaintes seront protégées par des mots de passe afin de limiter l'accès aux seules personnes autorisées.

- **Le respect de la dignité des bénéficiaires** : les bénéficiaires seront traités avec respect et considération, leurs feedbacks seront reçus sans préjugé ni parti pris. Les feedbacks et plaintes reçus seront traités avec impartialité et la communication avec les bénéficiaires devra prendre en compte leur vulnérabilité.
- **Le consentement des bénéficiaires** : les informations à recueillir auprès des bénéficiaires devront obtenir leur consentement et le processus de gestion des feedbacks et plaintes devra être expliqué aux appelants.
- **La participation des appelants** : les téléopérateurs et téléopératrices devront recueillir explicitement l'accord des appelants pour tout cas nécessitant des investigations ou des appels retours faisant suite à leur plainte ou feedback.

Le non – respect de ces principes pourra conduire à la cessation de la collaboration entre le CRS et le Congo Call Center.

Pour garantir le respect de principe de protection des bénéficiaires de CRS, les téléopérateurs signeront le code de conduite de CRS en plus de protocole de confidentialité de Congo Call Center.

### III. Réception et gestion des informations

#### A. Responsabilités du Call Center

La gestion du Call Center est placée sous la responsabilité du Congo Call Center qui sera en contact permanent avec le gestionnaire de Redevabilité au niveau de CRS qui est le répondant principal.

Pour un meilleur fonctionnement de la ligne verte le Call Center va :

- Mettre à disposition un standard de réception pour recevoir et répondre aux appels des bénéficiaires et membres des communautés en utilisant le numéro **47 11 11** convenu avec CRS. Ce numéro ne pourra pas faire l'objet d'un changement sans le consentement préalable écrit de la part de CRS. Les postes standards de réception d'appels est ouvert tous les jours de **08h00' à 18h00' (Du lundi au Vendredi)** et de **08h00 à 14h00 (le samedi)**. Cet horaire est modifiable en concertation avec le CRS, en cas de nécessité et selon le flux d'appels enregistrés.
- Mettre à disposition trois positions avec **6 téléopérateurs parlant Tshiluba, Swahili, Français et Lingala.**
- Répondre aux appels et interrogations des bénéficiaires et communautés en fonction des informations réelles fournies par les voies autorisées du CRS ;
- Effectuer les sauvegardes régulières des données devant répondre non seulement aux demandes ponctuelles du CRS mais aussi à celui du rapportage ;

- Transmettre de façon journalière et mensuelle un rapport d'appels reçus des bénéficiaires et autres membres de la communauté à CRS ;
- Négocier avec les compagnies de télécommunications un tarif préférentiel pour les appels entrant tenant compte du caractère humanitaire de la ligne verte ;
- Faciliter le contrôle et le suivi des appels (monitoring) à tout moment et en temps réel dans ses installations par un délégué du CRS.

## B. Responsabilités de CRS

Afin de faciliter la gestion de la ligne verte, particulièrement une bonne prise en charge des bénéficiaires et membres de la communauté CRS va :

- Désigner un interlocuteur unique devant centraliser ses besoins auprès de Congo Call Center ;
- Assurer la formation des téléopératrices et téléopérateurs sur le système de réception et de gestion des feedbacks et les différentes politiques (Protection, Fraude et Harcèlement) de CRS ;
- Faire une mise à jour régulières sur les différents projets de CRS pour faciliter la prise en charge des appelants par les téléopérateurs et téléopératrices ;
- Préparer les argumentaires à partager avec les téléopératrices et téléopérateurs sur les réponses à donner aux appelants suivants es cas ;
- Apporter au Call Center toute sa collaboration et lui fournir toute information requise pour assurer l'exécution des services prévus dans le cadre de la collaboration, notamment en préparant ou validant les IVR<sup>1</sup> quand c'est nécessaire.

## C. Profil des appelants et langues

Les appelants pourront être des bénéficiaires des différentes interventions de CRS, les membres de la communauté dans lesquelles nous intervenons ou des partenaires directs ou indirects de nos projets. C'est-à-dire, toute personne en dehors de CRS manifestant un quelconque intérêt pour les activités de CRS. Les appelants pourront donc être des adultes comme des enfants, de différents groupes ethniques, confessions religieuses ou statut social.

Les fournisseurs de CRS et le personnel de CRS pourront aussi utiliser la ligne verte pour faire parvenir leurs préoccupations.

Au regard des régions où CRS intervient, les langues suivantes ont été retenues français, lingala, tshiluba et swahili. Les langues pourront être ajoutés en fonction de l'évolution des zones d'intervention de CRS en RDC en cas besoin.

Le service de call center devra permettre à n'importe quelle personne, en République Démocratique du Congo, d'appeler gratuitement depuis les réseaux suivants Vodacom, Orange, Airtel ou Tigo.

## D. Précisions sur la terminologie

- **Feedback** : C'est une opinion ou un jugement positif ou négatif porté sur quelqu'un ou quelque chose à titre d'information, sans forcément avoir l'intention de recevoir une réponse. Dans le

---

<sup>1</sup> Interactive Voice Response

cadre spécifique du mécanisme de feedback, il s'agit d'une information partagée par un bénéficiaire ou un membre d'une communauté à un agent de CRS ou un agent partenaire d'un projet CRS. Le terme « feedback » inclue les demandes d'information, les suggestions et avis et les plaintes.

- **Suggestion** : C'est une opinion pouvant inspirer une amélioration ou un changement dans les activités.
- **Plainte** : Une plainte est l'expression formelle ou informelle d'insatisfaction, de désaccord et/ou de mauvaise conduite par rapport à quelqu'un ou quelque chose. Il existe deux catégories de plaintes :
  - a. Les plaintes non sensibles portent sur la qualité des programmes. Ex. non-respect des promesses, non-respect des délais, matériels et installations de mauvaise qualité, etc.
  - b. Les plaintes sensibles ont rapport à la sécurité et au comportement de ceux qui font un travail au nom de CRS ou d'un projet CRS (partenaires, volontaires, affiliés, fournisseurs...). Ex. mauvaise conduite, allégation de corruption, favoritisme, allégation d'abus et d'exploitation sexuels.
- **Réponse** : C'est l'information transmise par le projet à un plaignant suite à un feedback ou une plainte déposée. La réponse est le contraire du feedback : le « feedback » va du plaignant vers CRS alors que la « réponse » va de CRS/le projet vers le plaignant. Elle apporte des explications ou des compléments d'information en lien avec le feedback émis. Cette réponse peut être individuelle (discussion en face à face, appel téléphonique) ou collective (affichage, annonce publique) selon le niveau de confidentialité de l'information et peut être immédiate ou différée (si des recherches ou des actions sont nécessaires).
- **Plaignant** : C'est la personne qui est à l'origine du feedback ou de la plainte. On parle de « plaignant » même si s'agit d'un avis ou d'une suggestion.

| Type de feedback                | Catégories | Descriptif de la catégorie de feedbacks/plaintes   |
|---------------------------------|------------|--|
| Feedback et non sensibles       | 1          | <b>Demande d'information</b> et d'assistance   |
|                                 | 2          | <b>Avis positifs</b>   |
|                                 | 3          | <b>Mécontentement mineur</b> concernant les activités. La personne partage son mécontentement mais n'attend pas une action immédiate de CRS pour améliorer la situation. Il s'agit donc d'une suggestion d'amélioration.   |
|                                 | 4          | <b>Mécontentement majeur ou récurrent</b> concernant les activités. La personne attend que CRS prenne une/des actions immédiates pour améliorer la situation.  |
| Plaintes sensibles              | 5          | <b>Allégations de fraude</b> ou de détournement des biens de CRS   |
|                                 | 6          | <b>Allégation d'abus ou d'exploitation commis par employés, partenaires ou affilié de CRS</b>  |
|                                 | 7          | <b>Allégation d'abus ou d'exploitation</b> commis par une personne qui n'est <b>PAS employés, partenaires ou affilié CRS</b> , c'est-à-dire :<br><b>7a)</b> un membre de la communauté<br><b>7b)</b> un employé d'une autre ONG, d'une autorité ou d'une agence des Nations Unies                |
| Autres requêtes et informations | 8          | <b>Les requêtes diverses sont celles qui :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ne concerne pas le programme/projet ou le comportement d'un employé, d'un affilié ou d'un partenaire de CRS ;</li> <li>- Ne concerne pas un abus (sexuel, physique, émotionnel ou négligence)</li> </ul> |

## E. Classification et catégorisation des feedbacks

CRS RDC a développé des lignes directrices sur la gestion et la réponse aux feedbacks venant de ses bénéficiaires, ces lignes directrices qui servent des procédures standards opérationnelles définissent 3 types d'informations pouvant venir des bénéficiaires à savoir :

- **Les feedbacks ou plaintes non – sensibles** qui portent sur la qualité du projet et sont subdivisés en 4 catégories ;
- **Les feedbacks ou plaintes sensibles** qui portent sur le comportement du staff CRS, partenaires ou affiliés touchant la protection des bénéficiaires et les cas de fraude mais aussi d'autres plaintes d'abus commis par les autres acteurs humanitaires et membres de la communauté. Ces feedbacks sont subdivisés en 3 catégories (5-7).
- **Les autres requêtes ou informations** qui sont des demandes diverses qui ne cadrent pas avec les activités de CRS ni qui ne touchent pas au comportement des staffs.

Ainsi toute information transmise par un bénéficiaire ou membre de la communauté à CRS ou à un agent d'un projet CRS est un feedback et doit être enregistré et catégorisé pour permettre un traitement adéquat.

CRS a retenu **8 catégories** de feedbacks qui sont reprises dans le tableau ci – après :

#### Notes :

1. Les plaintes de catégorie 7 sont subdivisés en deux sous – catégories, la catégorie 7a qui concerne les abus commis par les autres membres et la catégorie 7b qui concerne les abus commis par les autres acteurs humanitaires notamment les agents des ONGI et les agences des nations unies.
2. Toutes les informations reçues ne respectant pas ces critères seront considérées comme « autres requêtes » et ne seront pas considérés comme des feedbacks. Elles seront catégorisées comme « 8 » et ne donneront lieu à aucune suite.

#### F. Schéma de transmission de l'information (cfr. Annexe 1)

CRS RDC a adopté le schéma suivant pour la transmission de l'information recueillie par le mécanisme de feedbacks.

La procédure opérationnelle standard distingue **trois catégories de personnes** :

- **Le plaignant (bleu)** : qui transmet une information vers CRS
- **Les « courroies de transmission » (vert)** : qui réceptionnent et enregistrent l'information puis la transmettent à qui de droit. Les personnes qui contribuent à la collecte de l'information, tels les opérateurs du call center font partie de cette catégorie.
- **Les « acteurs » (rouge)** : qui a) décident si une action est nécessaire ; b) s'assurent que cette action est mise en œuvre ; c) s'assurent que le plaignant reçoit une réponse ; d) informent le point focal que le feedback est clôturé

Les feedbacks et plaintes reçus **seront transmis et traités en fonction de leurs niveaux de priorité** et catégorisation selon la description suivante :

- 1) **Pour les feedbacks/plaintes de catégories 1 à 4** (non - sensibles) : l'information reçue arrive au Point Focal Redevabilité qui le transmet au Point Focal du projet (le gestionnaire du projet, le coordinateur terrain ou autre). Lorsque les actions ont été prises et la réponse donnée au

plaignant, le Point Focal du projet contacte le Point Focal Redevabilité qui clôture la plainte dans la base de données.

- 2) **Pour les feedbacks/plaintes de catégorie 5 (allégation de fraude)** : l'information reçue est envoyée au Représentant Pays de CRS qui orientera la plainte selon le cas à l'auditeur interne ou à un délégué. Il gère les investigations, les actions à prendre et la réponse au plaignant puis contacte le Point Focal Redevabilité pour qu'il clôture la plainte dans la base de données.
- 3) **Pour les feedbacks/plaintes de catégorie 6 (allégation d'abus commis par CRS ou partenaires)** : l'information reçue arrive au Représentant Pays de CRS. Il gère les investigations, les actions à prendre et la réponse au plaignant puis contacte le Point Focal Redevabilité pour qu'il clôture la plainte dans la base de données.
- 4) **Pour les feedbacks/plaintes de catégorie 7 (allégation d'abus commis HORS CRS ou partenaires)** :
  - Si concerne un staff d'une ONG internationale ou UN : l'information arrive au Représentant Pays de CRS (nommé « CR ») qui la transmet à qui de droit puis contacte le Point Focal Redevabilité pour qu'il clôture la plainte dans la base de données.
  - Si concerne une autre personne (membre de la communauté) : le plaignant est orienté vers les autres services pouvant apporter la réponse (exemple référé le cas au 117 ou au 47 33 33) ou les structures de référence locales, si possible. L'information arrive au Point Focal Redevabilité qui enregistre directement le feedback comme clôturé dans la base de données.
- 5) **Pour les autres requêtes et informations (catégorie 8)** : l'information arrive au Point Focal Redevabilité qui enregistre directement le feedback comme clôturé dans la base de données.

## G. Procédures alternatives

Afin d'assurer que personne, même les récepteurs d'une plainte sensible, ne puisse faire disparaître une plainte reçue, des procédures alternatives suivantes seront utilisées.

Ces procédures devront notamment être utilisées en cas de **doute sur l'impartialité** de l'auditeur ou CR, notamment dans les cas suivants :

- L'auditeur ou le CR est lui-même mis en cause, directement ou indirectement, dans une plainte sensible (catégorie 5 à 7).
- Une personne proche de l'auditeur ou du CR (famille, ami, collègue, proche, etc...) est mise en cause, directement ou indirectement, dans une plainte sensible (catégorie 5 à 7).
- Le plaignant déclare avoir déjà partagé cette plainte et qu'aucune suite n'a été donnée (jamais recontacté, résultat des enquêtes non partagés) ou qu'il a fait l'objet de tentatives d'intimidation ou de menaces.
- Il y a un doute justifié de penser que l'auditeur ou le CR pourrait choisir de cacher cette plainte

Dans les cas cités ci-dessus, les **procédures alternatives** sont les suivantes :

- **Catégorie 5 (allégation de fraude)** : L'information est transmise au CR en précisant pourquoi la procédure normale (auditeur) n'a pas été suivie. Dans le cas où le CR serait lui-même,



directement ou indirectement visé par la plainte, l'information devra être transmise au siège en utilisant l'un des deux moyens suivants :

- En envoyant la plainte par email à : [InternalAudit@crs.org](mailto:InternalAudit@crs.org) et l'objet du message sera « CONFIDENTIAL [CRS DRC – Allegation of fraud FR] »
  - en remplissant le formulaire en ligne à l'adresse suivante : [https://secure.ethicspoint.com/domain/en/report\\_company.asp?clientid=12748&agreement=no&override=yes](https://secure.ethicspoint.com/domain/en/report_company.asp?clientid=12748&agreement=no&override=yes)
- **Catégorie 6 (allégation d'abus commis par CRS ou partenaires) et 7 (allégation d'abus commis HORS CRS ou partenaires) :** L'information est simultanément transmise au Directeur Régional ([scott.campbell@crs.org](mailto:scott.campbell@crs.org)) et au siège de CRS à Baltimore (Etats-Unis) :
    - Soit en remplissant le formulaire EthicsPoint (en français) disponible à l'adresse suivante : [https://catholicreliefservices.ethicspointvp.com/custom/catholicreliefservices/fr/sae/form\\_data.asp](https://catholicreliefservices.ethicspointvp.com/custom/catholicreliefservices/fr/sae/form_data.asp)
    - Soit en contactant le service de Protection ([protection@crs.org](mailto:protection@crs.org)) et/ou la Responsable des Ressources Humaines au siège en charge de la Protection ([donna.bauer@crs.org](mailto:donna.bauer@crs.org)). Dans ce cas, l'email devra porter l'objet : « CONFIDENTIAL [CRS DRC – Suspicion of Abuse or Exploitation Report FR] »

En dehors du rapportage en utilisant les procédures pré - citées, aucune action supplémentaire n'est attendue. Il est conseillé de ne pas discuter ni partager les informations avec d'autres personnes de CRS ou des personnes externes à CRS.

## H. Codification/ Numérotation des feedbacks

Les feedbacks seront **numérotés à deux niveaux** à savoir au moment de la réception de l'appel ou de l'information et dans la base des données.

La codification permettra d'assurer la **confidentialité** : seules les personnes sélectionnées ayant accès à la base de données pourront savoir à quel cas correspond une plainte, sa source, etc... De plus, cela permettra d'éviter qu'une erreur de numérotation lors de l'enregistrement (par exemple, deux plaintes avec le même numéro) engendre des **difficultés dans la base de données**.

Les explications ci-après ne portent que sur les règles de codification des feedbacks, **au niveau de l'enregistrement**.

- **Numérotation par une personne externe à CRS** (call center, partenaires de mise en œuvre) : le feedback sera composé de douze (12) digits regroupés en trois (3) parties :
  - T4 vendeur (numéro T4 du partenaire) : commençant par la lettre V puis 4 chiffres.  
Exemple : V0976.
  - Code ID agent : chaque agent d'une structure partenaire travaillant sur un projet CRS a un code qui lui ait personnel, composé de trois chiffres. Un même code ne pourra pas être assigné à plusieurs personnes. Si une personne part de l'organisation, la personne qui viendra la remplacer devra avoir un nouveau code ID.  
Exemple : code ID pour l'agent X de la structure V076 : 024
  - Numéro de la plainte : numéro du feedback reçu par cet agent, composé de quatre chiffres. Si cet agent a déjà enregistré 67 feedbacks, le numéro du nouveau feedback reçu sera noté 0068.  
=> Dans l'exemple, le feedback serait numéroté V0967.024.0068

- **Numérotation par un agent CRS** : le feedback sera composé de trois parties :
  - T4 staff : commençant par la lettre S puis 4 chiffres. Ex : S0534
  - Code CRS pays : pour CRS RDC, ce code est 697
  - Numéro de la plainte : numéro du feedback reçu par cet agent, composé de quatre chiffres. Si cet agent a déjà enregistré 21 feedbacks, le numéro du nouveau feedback reçu sera noté 0022.
 => Dans l'exemple, le feedback serait numéroté S0534.697.0022

Pour réduire la marge d'erreur, cette numérotation pourra être complètement ou partiellement **automatisée** en recourant au logiciel du call center ou iForm utilisé par CRS.

### I. La procédure de recours

Dans le cas où l'appelant n'est pas satisfait de la réponse qui a été apporté à sa plainte, il sera possible de reprendre le processus de gestion du feedback. Le cas sera alors présenté à une autre personne désignée par le CR ou le siège selon le cas qui réévaluera la plainte ou le feedback.

### J. Enregistrement et catégorisation du feedback

Les données des appels seront saisies en suivant la base des données Excel développée et validée par CRS afin de faciliter le processus de gestion des feedbacks.

A la réception d'un appel, les téléopérateurs du Call Center devront remplir la base des données intégrée à l'interface de leurs postes de travail. En fonction des besoins des différents projets et des besoins internes de CRS la base des données sera revue et le Call Center sera informé pour la mise à jour de son interface.

### K. Rapportage à CRS

Le superviseur des téléopérateurs du call center a la responsabilité de s'assurer que les informations sont transmises à CRS, à temps.

Il est en charge du rapportage, le rapportage sera journalier et mensuel pour les feedbacks non – sensibles. Pour les feedbacks sensibles le rapport sera transmis dans l'immédiat selon le schéma de transmission mentionné au point F. Le rapportage mensuel présentera les données statistiques et les tendances sur les feedbacks reçus.

- **Le délai de rapportage** : selon qu'il s'agisse d'un feedback non sensible ou sensible, les délais vont être différents :
  - Feedback/plaintes **non sensibles (catégories 1, 2, 3, 4, 7a et 8)** : rapportage *quotidien* (procédure normale). Chaque matin, le superviseur envoie à CRS le rapport portant sur les feedbacks enregistrés la veille.
  - Feedback/plaintes **sensibles (catégories 5, 6 et 7b)** : rapportage *immédiat* (procédure d'urgence). Le superviseur contacte immédiatement la personne indiquée chez CRS pour partager la plainte reçue.
- **Destinataires des rapports** : (Voir Annexe « Liste des contacts CRS » pour les détails)
  - **Catégories 1, 2, 3, 4, 7a et 8** : le rapport est envoyé au **Point Focal Redevabilité**.

- **Catégorie 5, 6 et 7b** : le rapport est envoyé au **Représentant Résident de CRS**.
- **Format de rapportage** : toutes les données seront transmises sous le format **Excel ou au tout autre format adapté au besoin de CRS**.

**Tableau Récapitulatif de la transmission des données à CRS - Rapport régulier**

|                            | Délais, destinataires & Degré de détails |              |                        | Type de rapport transmis au PFR |   |
|----------------------------|--|--------------|------------------------|---------------------------------|---|
|                            | Transmission quotidienne                 |              | Transmission immédiate |                                 |   |
|                            | Pt Focal Redevabilité (PFR)              |              | CR                     |                                 |   |
|                            | Détails                                  | Statistiques | Détails                |                                 |   |
| Catégories 1, 2, 3, 4 et 8 | √  |              |                        | √                               | √ |
| Catégorie 5                |  | √            | √                      |                                 |   |
| Catégorie 6 et 7b          |  | √            | √                      |                                 |   |
| Catégorie 7a               | √  |              |                        |                                 | √ |

#### L. Réunions d'échanges et d'apprentissage

Pour un bon suivi de la gestion des feedbacks, des réunions mensuelles de revue seront tenues entre CRS et le Call Center afin de passer en revue les tendances du mois, discuter sur les problèmes rencontrés et réfléchir ensemble à des solutions. Elles serviront aussi de cadre pour la mise à jour sur les différents projets afin d'améliorer la gestion des feedbacks.

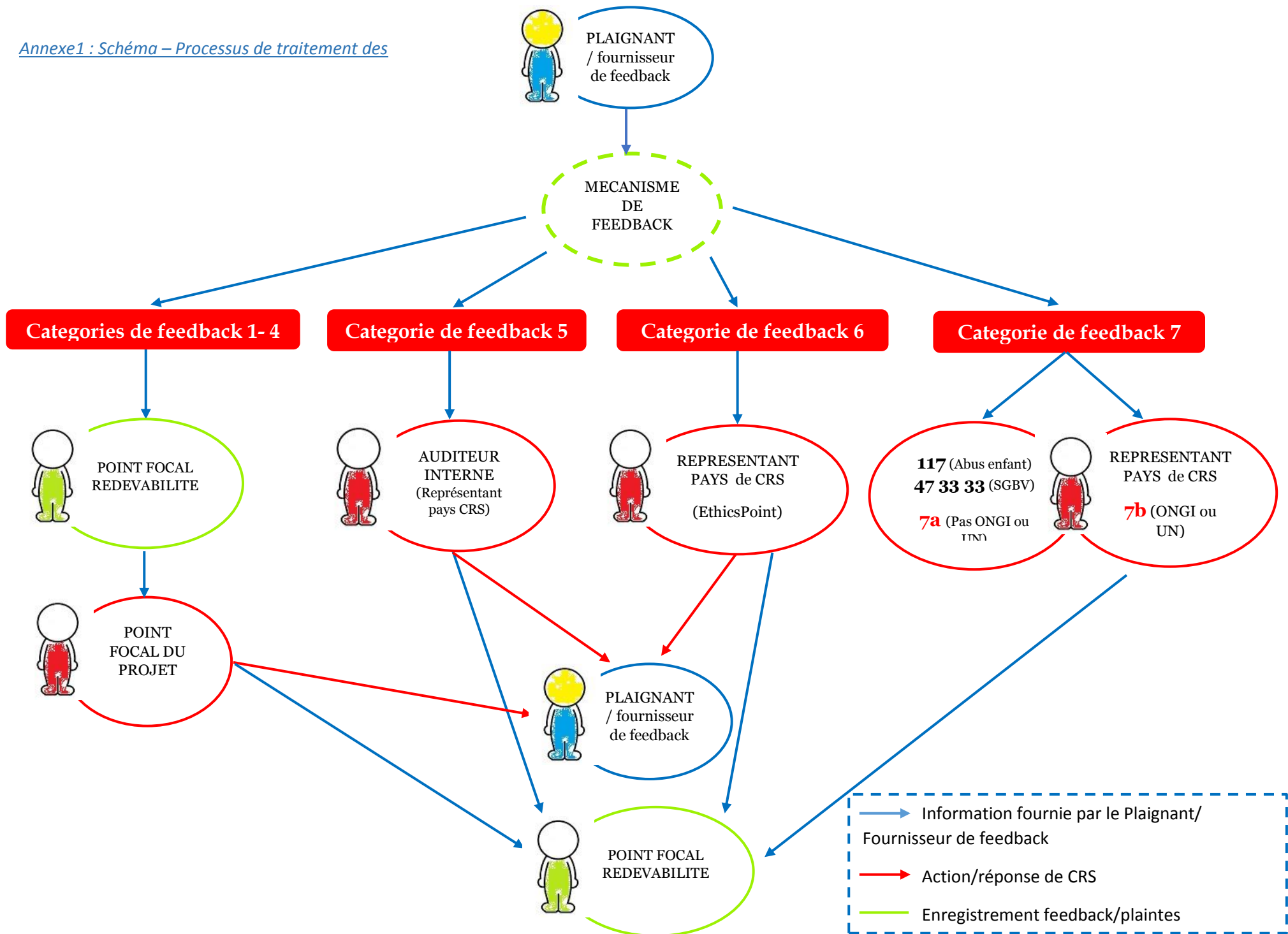
#### M. Les indicateurs clés de performance

CRS et le Call Center travaillerons ensemble pour atteindre les indicateurs clés de qualité en fonction des éléments de mesure de performance suivants :

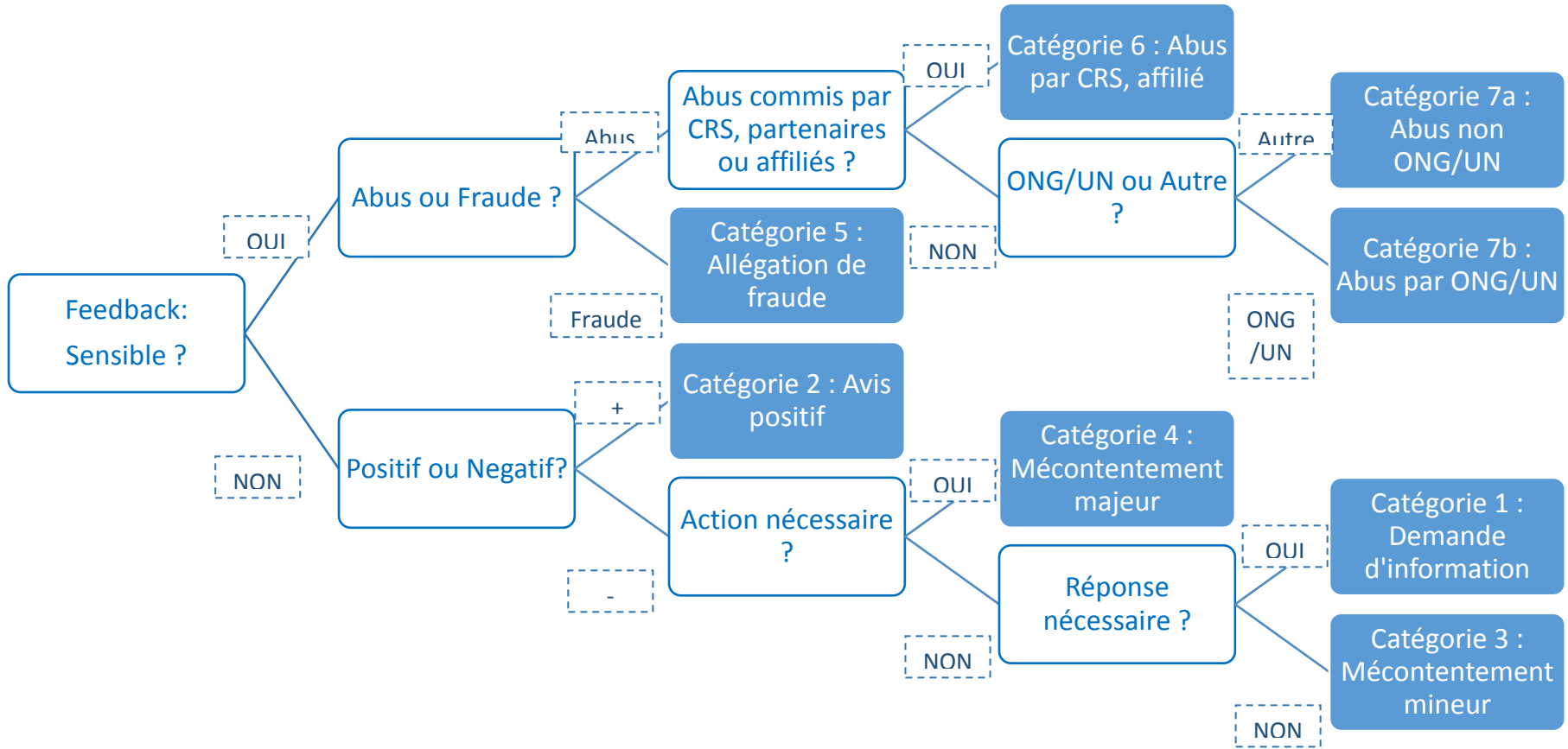
- ✓ L'accessibilité rapide au service ;
- ✓ D'assurer à l'interlocuteur une prise en charge de qualité ;
- ✓ D'assurer une prise en charge efficace des personnes qui appellent.

| Catégorie             | KPI                           | Objectif     |
|-----------------------|-------------------------------|--------------|
| Accessibilité         | Niveau de service             | > 85%        |
|                       | Taux d'abandon                | < 3%         |
|                       | Temps de sonnerie             | < 2 secondes |
| Qualité               | Qualité de la prise en charge | 85%          |
| Efficacité des agents | Temps de traitement           | 2mn30        |

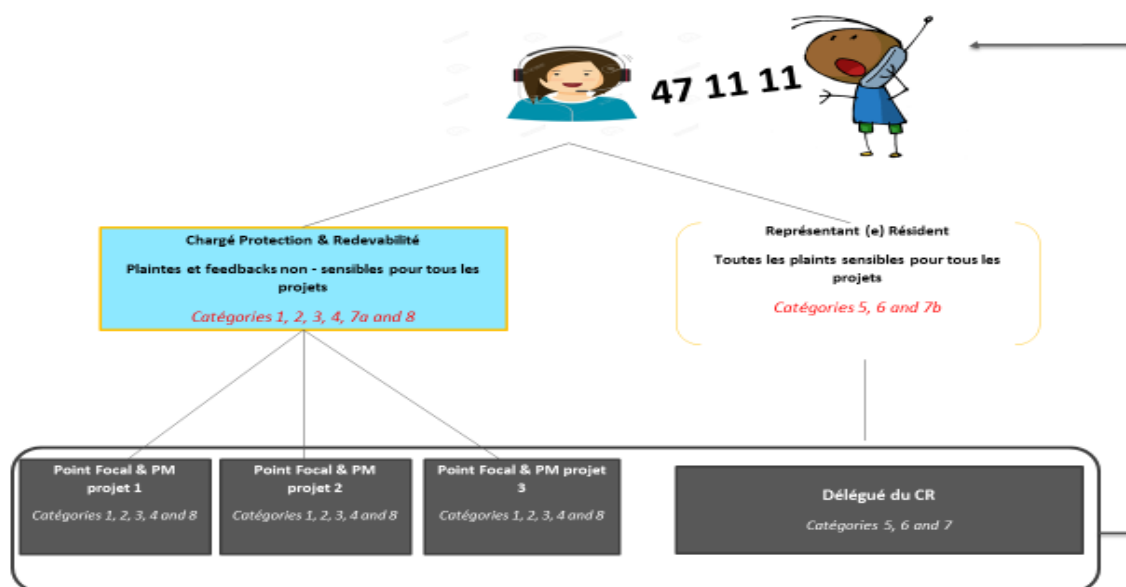
Annexe1 : Schéma – Processus de traitement des



Annexe 2 : Processus de catégorisation des plaintes recevables



## VI. C'est quoi la ligne verte et comment ça fonctionne



### N. Liste des autres Annexes

- Format de rapportage
- Fiches de présentation projets
- Fiches de mise à jour des projets
- Fiche d'enregistrement des plaintes
- Scripts de base
- Liste des personnes contacts à CRS
- Fiche récapitulative des numéros assignés à chaque opérateur (ID opérateur pour logiciel)