



**Ministère de l'Économie et des
Finances**
**Projet Communautaire de Relèvement
et de Stabilisation du Sahel (PCRSS)**

République Du Mali
Un Peuple - Un But - Une Foi

Application mobile MGP

Manuel d'utilisation de l'application MGP

VERSION FINALE

Table des matières

Suivi des modifications	3
1. Introduction	4
2. Objectif de l'Application	4
3. Installation de l'Application	4
3.1. Configuration Système Requise	4
3.2. Téléchargement et Installation	4
3.2.1. Téléchargement	4
3.2.2. Installation	5
4. Connexion à l'Application	5
4.1. Création d'un Compte	5
4.2. Connexion à un Compte Existant.....	5
5. Navigation de base	5
5.1. Connexion à l'Application	5
5.2. Interface Utilisateur	5
5.3. Déconnexion.....	6
6. Gestion des Plaintes	6
6.1. Soumission d'une Plainte	6
6.2. Résumés des plaintes	9
6.3. Synchronisation	9
6.4. Traitement des Plaintes	10
6.5. Suivi des Plaintes	10
7. Rôles et Responsabilités	12
7.1. Responsabilités du CGP	12
7.2. Responsabilités des ADC	12
8. Rapports et Statistiques	12
8.1. Génération de Rapports	12
8.2. Analyse des Données.....	13
9. Sécurité et Confidentialité	14
9.1. Gestion des Données Sensibles	14
9.2. Accès Sécurisé	14
10. Assistance et Support	14
10.1. Questions sur la procédure MGP	14
10.2. Support Technique.....	14
11. Mise à jour de l'application	14

12.	Commentaires et Suggestions	14
-----	-----------------------------------	----

Suivi des modifications

Version	Commentaire	Auteur	Date
Provisoire	Création du 1 ^{er} draft du document	Sékou SACKO	15 septembre 2023

1. Introduction

Bienvenue dans le Manuel d'Utilisation de l'Application Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP). Ce manuel est conçu pour vous guider dans l'utilisation efficace de l'application MGP, principalement destinée aux membres du Comité de Gestion des Plaintes (CGP) et aux Agents de Développement Communautaires (ADC). Le MGP vise à faciliter la gestion des plaintes au sein du Projet PCRSS, en garantissant une réponse rapide et appropriée aux préoccupations des parties prenantes.

2. Objectif de l'Application

L'Application MGP a pour objectif de simplifier et d'améliorer le processus de gestion des plaintes au sein du Projet PCRSS. Elle permet de collecter, suivre et résoudre les plaintes de manière efficace, tout en assurant la transparence et la responsabilisation.

3. Installation de l'Application

3.1. Configuration Système Requise

Avant d'installer l'application, assurez-vous que votre appareil mobile satisfait aux exigences minimales suivantes :

- Système d'exploitation Android : il faut disposer d'un appareil Android fonctionnant sous une version d'Android récentes, telles que Android 6.0 (Marshmallow) ou versions ultérieures.
- Espace de Stockage : Il faut s'assurer que votre appareil dispose de suffisamment d'espace de stockage disponible pour l'application MGP. Vous pouvez vérifier la quantité d'espace disponible dans les paramètres de votre appareil.
- Mémoire RAM : Il faut s'assurer d'avoir au moins 2 Go de RAM pour un fonctionnement fluide de l'application.
- Connectivité Internet : L'application MGP nécessite une connexion Internet pour effectuer certaines tâches comme : l'authentification, la synchronisation des données et des documents. Il faut s'assurer que votre appareil peut se connecter à Internet à travers le Wi-Fi ou via un réseau de données mobiles.
- Autorisations : Lors de l'installation ou de l'utilisation, l'application MGP demande des autorisations pour accéder à certaines fonctionnalités ou données de votre appareil, comme l'accès à l'appareil photo, à la localisation GPS, aux Appels, etc. Vous devrez accorder ces autorisations pour que l'application fonctionne correctement.
- Paramètres de sécurité : Etant donné que l'application MGP est exclusivement réservée au Projet PCRSS, celle-ci ne sera pas disponible en ligne à travers Google Play Store ou App Store. Cependant, vous devrez activer l'option « Sources inconnues » dans les paramètres de sécurité de votre appareil.

3.2. Téléchargement et Installation

3.2.1. Téléchargement

Les membres du CGP et les ADC autorisés peuvent accéder à l'application en utilisant leurs identifiants de connexion personnels. Assurez-vous de ne pas partager ces informations avec des personnes non autorisées.

Pour télécharger l'application mobile MGP, vous devez cliquer sur le lien suivant :

Lien : https://drive.google.com/file/d/1VMHSo14nFWxMX9SHo4RbcpLatt0Wz_69/view?usp=sharing

Ou Scanner le QR Code ci-dessous



3.2.2. Installation

Etant donné que l'application MGP est exclusivement réservée au Projet PCRSS, celle-ci ne sera pas disponible en ligne à travers Google Play Store. Cependant, vous devrez activer l'option « Sources inconnues » dans les paramètres de sécurité de votre appareil.

Rechercher le fichier « .apk » de l'application MGP dans vos fichiers téléchargés, cliquez dessus pour l'ouvrir et suivez les instructions de l'assistant d'installation pour installer l'application.

4. Connexion à l'Application

4.1. Création d'un Compte

Tous les comptes utilisateurs sont créés par le Spécialiste TIC de l'Unité d'Exécution du Projet. Demander, à travers votre Superviseur/Responsable, la création de votre compte utilisateur. Les informations nécessaires pour la création d'un nouveau compte utilisateur sont :

- **Nom complet**
- **Adresse Email valide**
- **Numéro de Téléphone**
- **Genre : M. ou Mme**
- **Les localités d'intervention**

Une fois le nouveau compte créé, l'ADC ou le secrétaire du CGP recevra dans sa boîte mail un message de notification contenant ses identifiants de connexion (Nom d'utilisateur et Mot de passe de connexion).

4.2. Connexion à un Compte Existant

Si vous avez déjà un compte, vous pouvez vous connecter en utilisant votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.

5. Navigation de base

5.1. Connexion à l'Application

1. Pour accéder à l'application, rendez-vous sur la page de connexion et saisissez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe.
2. Cliquez sur « Se Connecter » pour accéder à l'interface principale de l'application.

5.2. Interface Utilisateur

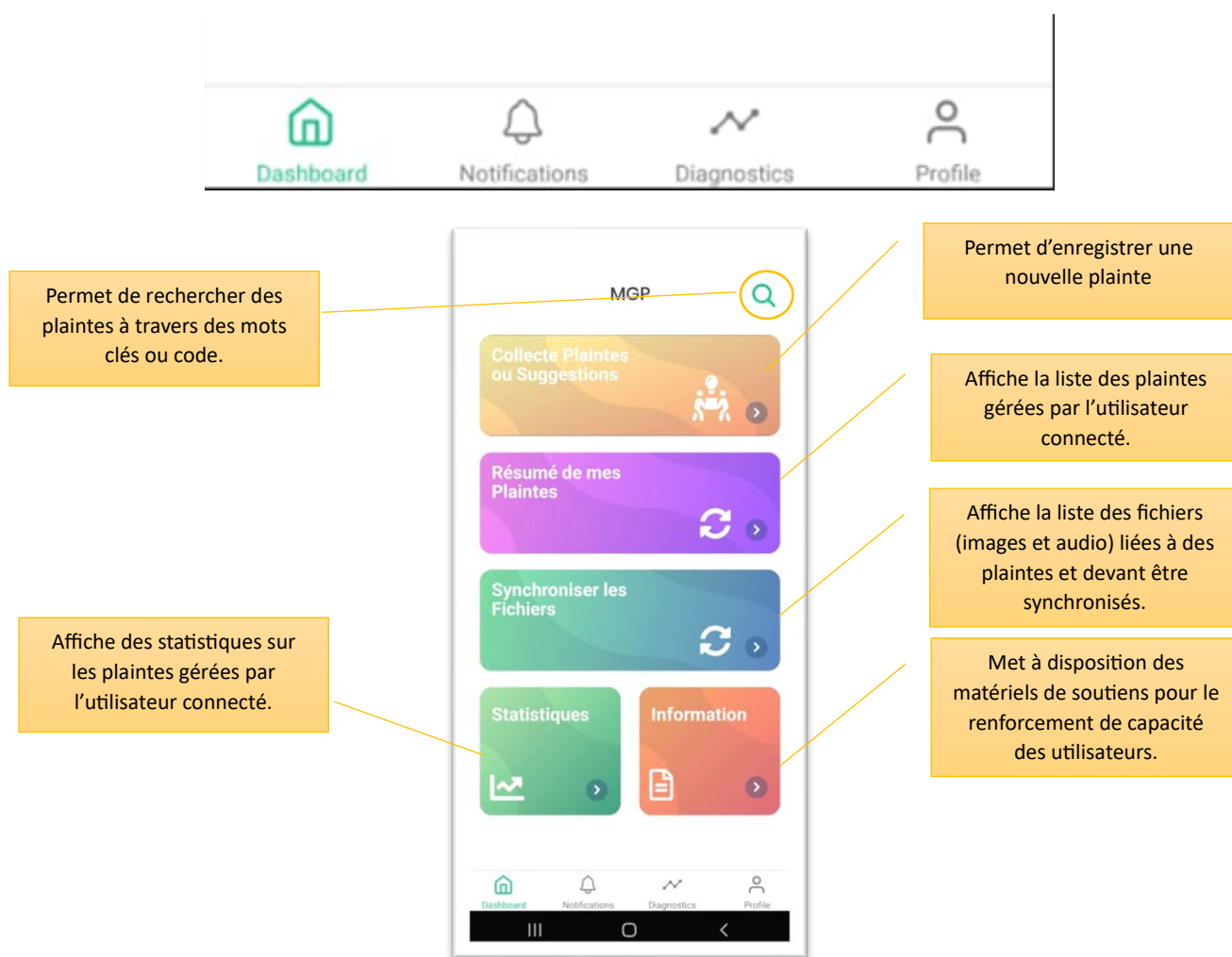
L'interface de l'application est conviviale et intuitive. Vous y trouverez des onglets et des menus pour accéder aux différentes fonctionnalités, y compris la soumission et le suivi des plaintes, la génération de rapports, et plus encore.

Permet d'accéder à
liste des menus.

Permet d'accéder à
la liste des
notifications

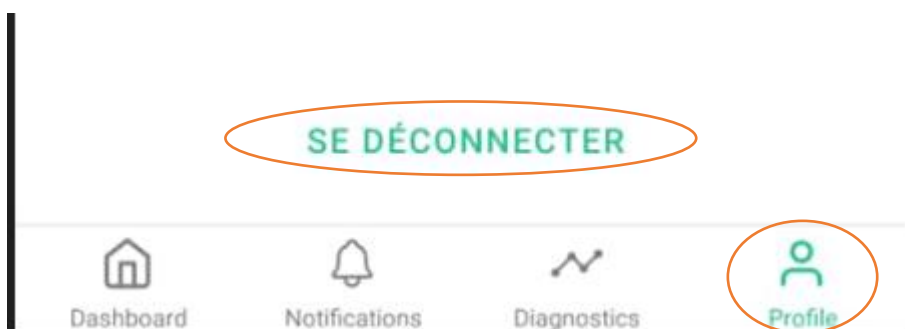
Permet d'accéder
aux diagnostics

Permet d'accéder aux
informations du profil de
l'utilisateur connecté.



5.3. Déconnexion

N'oubliez pas de vous déconnecter de l'application après chaque session pour garantir la sécurité de vos données personnelles. Depuis l'onglet « Profile » cliquer sur le bouton « SE DÉCONNECTER ».



6. Gestion des Plaintes

6.1. Soumission d'une Plainte

- Les plaignants peuvent soumettre une plainte en remplissant un formulaire en ligne via l'application.

- Les membres du CGP et les ADC sont responsables de l'examen initial des plaintes et de leur enregistrement dans le système.



A partir de la liste des menus (onglet **Dashboard**), cliquez sur le bouton « **Collecte Plaintes ou Suggestions** ».

Page d'introduction donnant des consignes sur la conduite à tenir face à un plaignant et sur la confidentialité des informations transmises.

Sélectionner la méthode préférée de contact du plaignant. Il sera notifié à chaque fois que sa plainte change de statut.

Remplir le formulaire en posant toutes les questions affichées.

Renseigner les détails de la plainte en répondant au moins aux questions obligatoires. Au besoin vous pourrez joindre des fichiers audios et ou images

Renseigner avec précision les informations sur la localité où la plainte a eu lieu.

Récapitulatif de la plainte, veuillez passer en revue avec le plaignant toutes les informations saisies.

← Nouvel enregistrement

Étape 3

Détails de la plainte

Communique avec le citoyen : "Je souhaite enregistrer les dates des événements que vous signalez. Si vous ne vous souvenez pas des dates exactes, faites de votre mieux et j'en ferai une note spéciale. Ne vous inquiétez pas si vous ne vous souvenez pas de chaque détail."

11-octobre-23 Aujourd'hui

Événement en cours ou occurrences multiples

Quel signalez-vous? ✓

Quel type? ✓

De quoi s'agit-il? ✓

Composante (facultatif) ✓

Sous Composante (facultatif) ✓

← Nouvel enregistrement

Étape 4

Où cela s'est-il produit ?

Communique avec le citoyen : vous devez essayer d'obtenir un lieu aussi précis que nécessaire pour résoudre le problème. Les adresses, les coins de rue, les descriptions du quartier peuvent tous être utiles. S'il s'agit d'un problème confidentiel ou sensible, sélectionnez simplement les paramètres régionaux et ne collectez aucun autre détail.

MALI ✓

MOPTI ✓

MOPTI ✓

MOPTI ✓

TOGUEL ✓

Veuillez entrer des détails supplémentaires sur le lieu qui pourraient aider à résoudre le problème (par exemple, adresse, coin de rue ou description de l'emplacement).

Veuillez résumer le problème.

← Nouvel enregistrement

Étape 5

Confirmez les détails et soumettez

Communique avec le citoyen : "Nous avons presque terminé. Je veux prendre un moment et revoir ce que nous avons capturé. Nous pouvons modifier les informations ou les soumettre."

Date de la plainte: 11-octobre-2023

Type de problème: Plainte

Sous Typologie: Plaintes liées aux travaux et prestations

Sujet: La qualité des services fournis aux clients

Composante: Composante 2

Sous Composante: Sous-composante 2A

Description: Test

Pièces jointes:

La nouvelle plainte est créée dans le système et la référence de suivi est générée. Communiquer la référence de la plainte au plaignant.

← Nouvel enregistrement

Étape 6

Vous avez terminé ! N'oubliez pas ce code!

Communique avec le citoyen : "Le problème a été capturé et sera attribué à un représentant du gouvernement. Pour suivre les progrès sur ce problème, veuillez utiliser le code ci-dessous. (Facilitateurs : encouragez le citoyen à écrire ou à répéter le code ci-dessous.)"

Rappelez au plaignant combien de temps il lui faudra pour obtenir une confirmation et une résolution.



Référence de la plainte:

house660

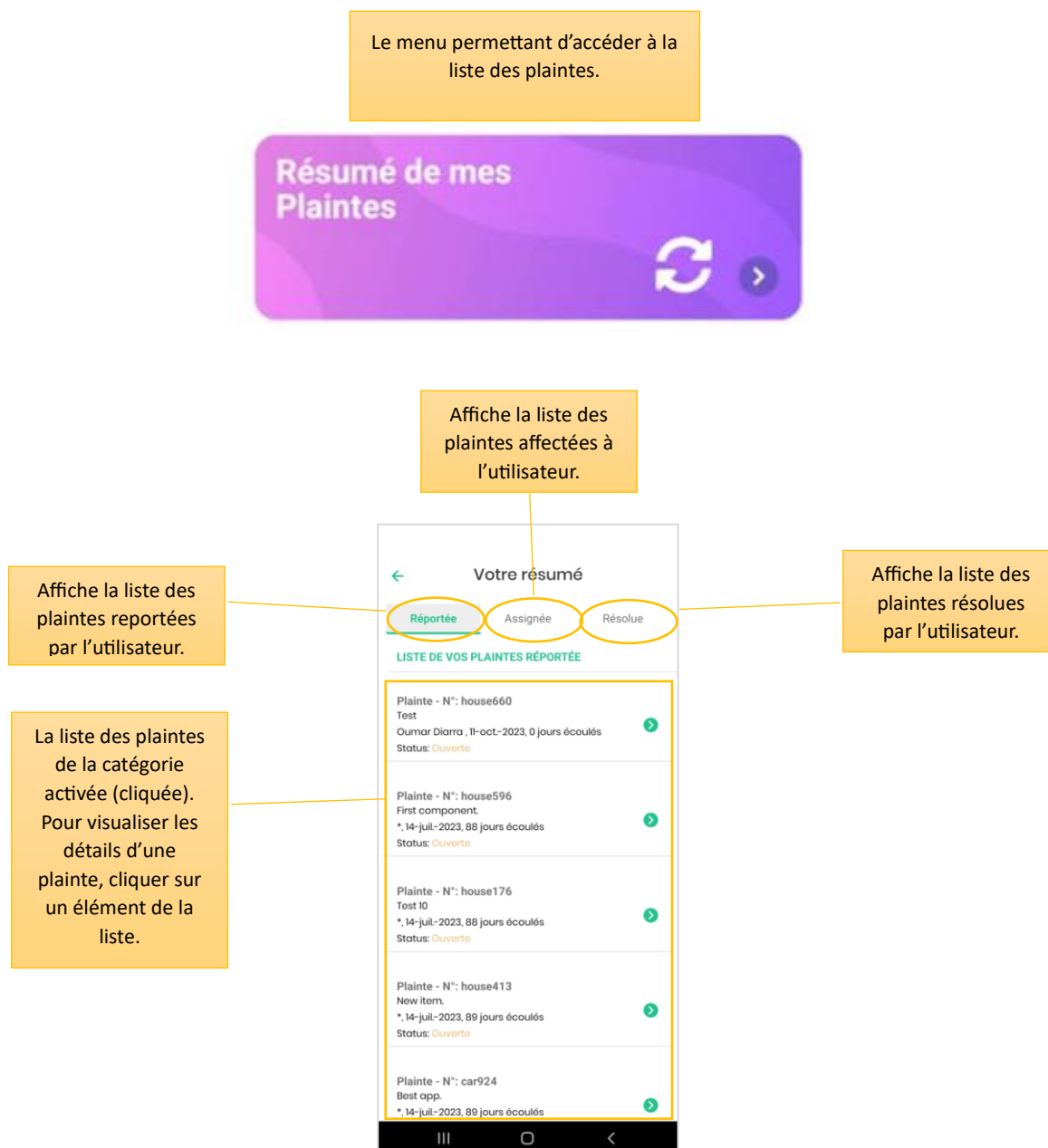
RETOUR À L'ACCUEIL DU MGP

6.2. Résumés des plaintes

Ce menu affiche la liste des plaintes gérées par l'utilisateur connecté en les regroupant en trois catégories :

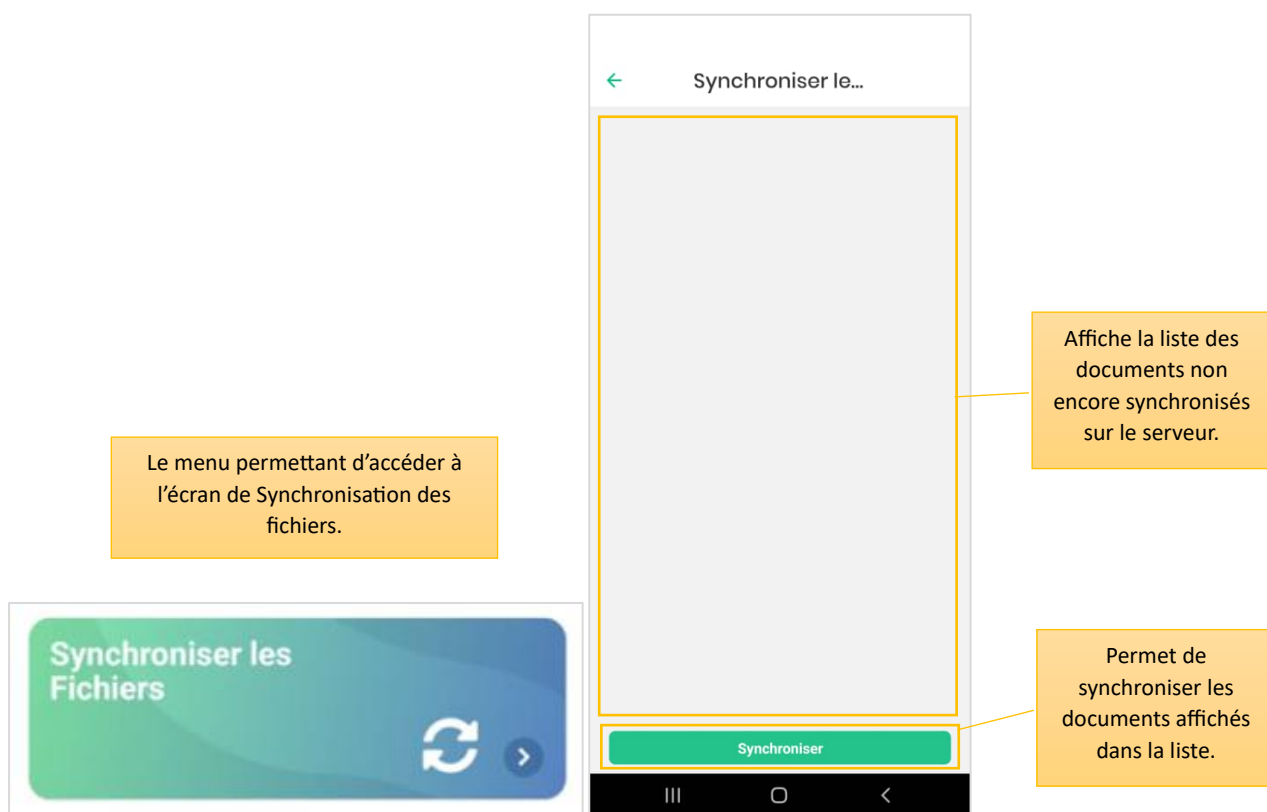
- Les plaintes reportées : la liste des plaintes enregistrées par l'utilisateur connecté.
- Les plaintes assignées : la liste des assignées à l'utilisateur connecté pour traitement.
- Les plaintes résolues : la liste des plaintes résolues par l'utilisateur connecté.

Pour accéder au résumé des plaintes, à partir de la liste des menus (onglet Dashboard), cliquez sur la carte avec le libellé « **Résumé de mes Plaintes** ».



6.3. Synchronisation

Le menu « **Synchronisation des fichiers** » permet d'afficher la liste des pièces jointes (audios et images) des plaintes non encore synchronisés sur le serveur distant.



6.4. Traitement des Plaintes

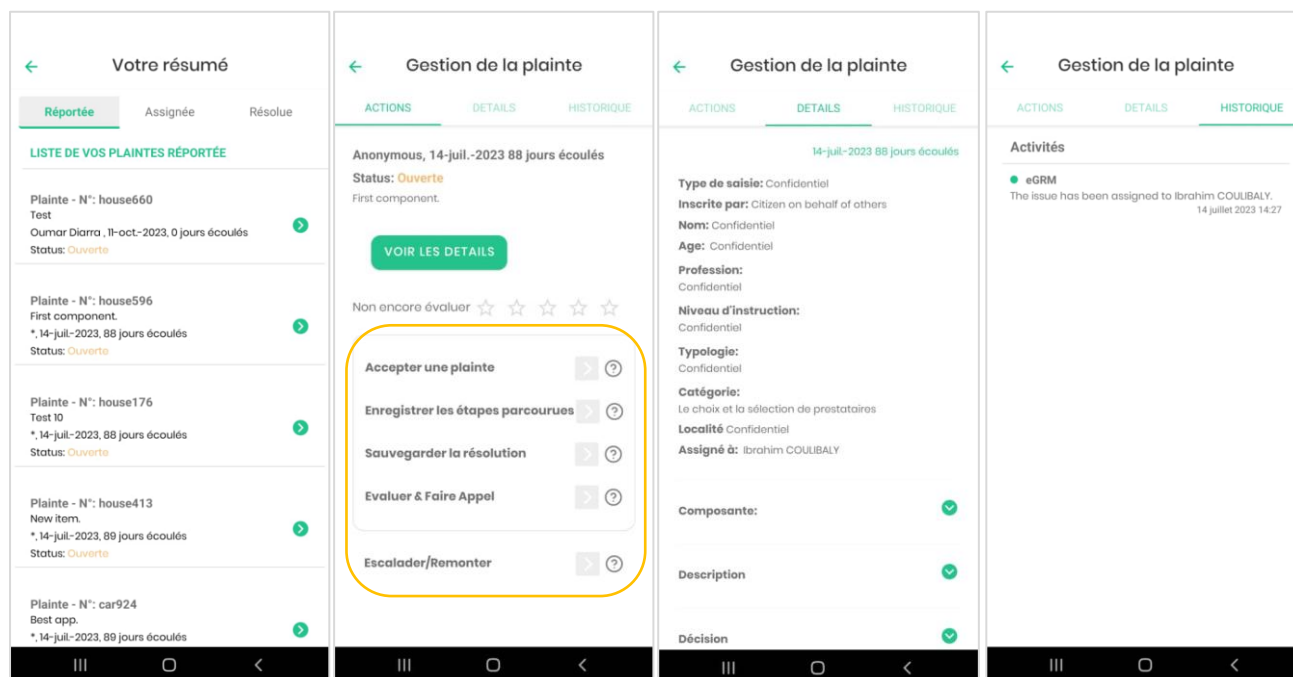
- Une fois qu'une plainte est enregistrée, selon la nature sa nature, elle est soit affectée à un au secrétaire de séance du CGP, ou au Président du Comité National de Gestion pour enquête et résolution.
- L'application permet de suivre l'état de traitement de chaque plainte et de mettre à jour les informations au fur et à mesure.

6.5. Suivi des Plaintes

Le secrétaire de séance du CGP et les ADC doivent documenter toutes les étapes du processus de résolution de plainte.

Pour accéder aux détails d'une plainte afin d'assurer son suivi, depuis la liste des menus (onglet **Dashboard**), cliquer sur le bouton « Résumé de mes plaintes ».

Résumé de mes plaintes	Actions possibles	Détails de la plainte	Historique des évènements
Cliquer sur l'onglet « Assignée » pour afficher la liste des plaintes qui vous sont assignées, puis cliquer sur une plainte pour afficher ces détails.	A travers cet écran l'utilisateur peut faire les actions suivantes : Accepter une plainte, Enregistrer une étape parcourue, Résolution la plainte, Evaluer ou Faire appel, et Remonter.	Pour des raisons de confidentialité certaines informations sensibles du plaignant sont masquées pour les utilisateurs non autorisés.	Cet onglet permet d'afficher l'historique de toutes les actions faites sur la plainte depuis l'enregistrement jusqu'à la résolution finale de la plainte.

**Enregistrement d'une étape**

Cliquer sur le bouton encadré sur la capture. Ajouter les détails de l'étape dans la fenêtre Pop-Up puis cliquer sur « Finaliser »

Résolution

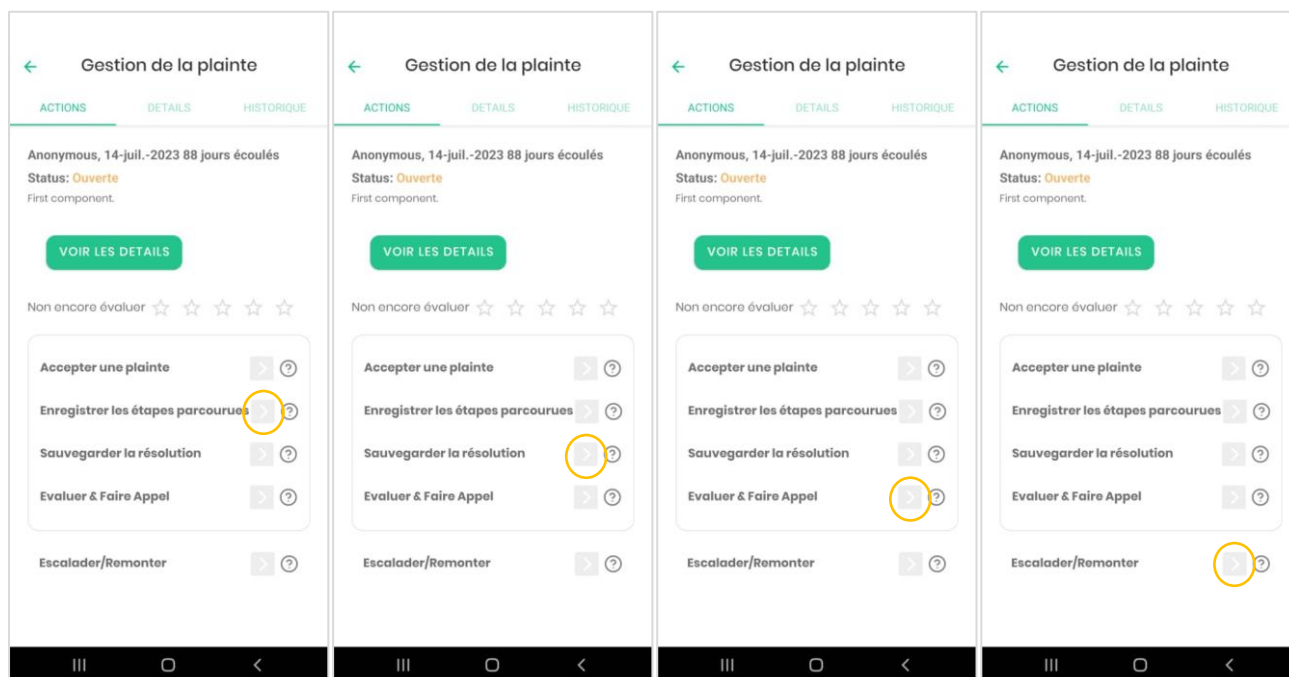
Cliquer sur le bouton encadré sur la capture. Commenter la résolution de la plainte dans la fenêtre Pop-Up puis cliquer sur « Finaliser »

Evaluer ou Faire Appel

Cliquer sur le bouton encadré sur la capture. Lorsque l'utilisateur n'est pas satisfait de la résolution de sa plainte et qu'il souhaiterait faire appel, cliquer le bouton « **Faire appel** »

Escalader/Remonter

Cliquer sur le bouton encadré sur la capture. Lorsque le Comité local ne trouve pas la solution à la plainte, alors la plainte est remontée au CGP du niveau administratif supérieur ainsi de suite jusqu'au niveau National. Dans la fenêtre commentaire ajouter le motif de la remontée.



7. Rôles et Responsabilités

7.1. Responsabilités du CGP

- Les membres du CGP sont chargés de conduire et de superviser le processus de gestion des plaintes, de s'assurer que les plaintes sont traitées de manière équitable et de prendre des décisions sur les cas complexes.

7.2. Responsabilités des ADC

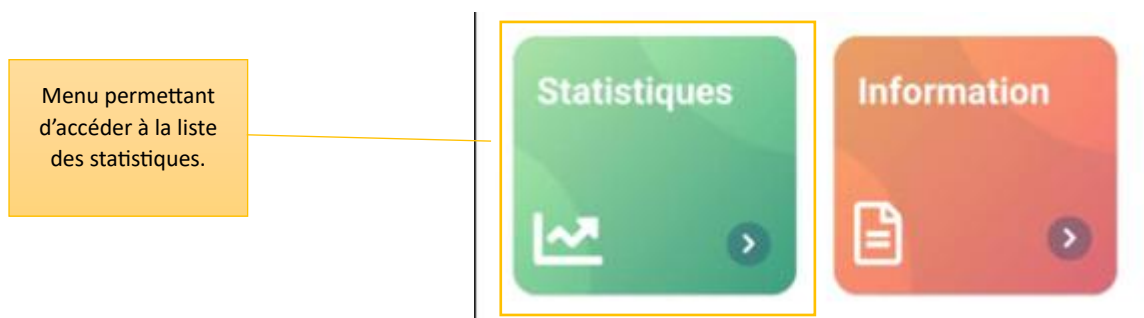
- Les ADC sont responsables de l'enregistrement initial des plaintes, de l'enquête préliminaire et de la communication avec les plaignants.

8. Rapports et Statistiques

8.1. Génération de Rapports

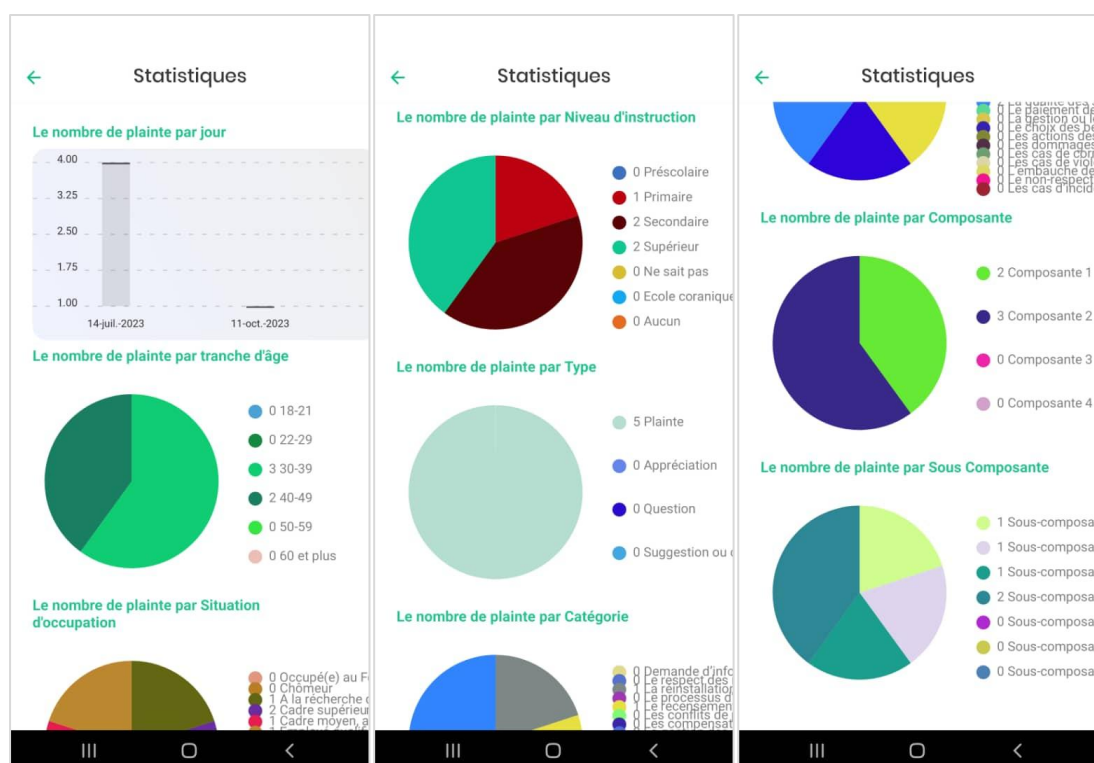
- L'application permet de générer des rapports sur le nombre de plaintes reçues, résolues, en attente, etc.
- Ces rapports sont utiles pour l'analyse des tendances et l'amélioration continue du processus de gestion des plaintes.

Pour accéder à ces statistiques, depuis la liste des menus (onglet « Dashboard »), cliquer sur l'élément « **Statistiques** » comme indiqué ci-dessous.



Une fois cliquer, vous accédez à la liste de vos statistiques comme afficher ci-dessous. Les types de statistiques présentés sont les suivants :

- Le nombre de plainte enregistrée par date ;
- Le nombre de plainte par tranche d'âge ;
- Le nombre de plainte par Type ;
- Le nombre de plainte par Catégorie ;
- Le nombre de plainte par Niveau d'instruction ;
- Le nombre de plainte par Situation d'occupation ;
- Le nombre de plainte par Composante ;
- Le nombre de plainte par Sous-Composante.



NB : Cet écran affiche une vue personnalisée des statistiques sur les plaintes gérées par l'utilisateur connecté.

8.2. Analyse des Données

- o Les membres du CGP peuvent utiliser les données collectées pour prendre des décisions éclairées et mettre en place des mesures correctives si nécessaire.

9. Sécurité et Confidentialité

9.1. Gestion des Données Sensibles

- Les données des plaignants doivent être traitées de manière confidentielle et sécurisée.
- Respectez les protocoles de sécurité pour protéger les données personnelles.

9.2. Accès Sécurisé

- Ne partagez pas vos identifiants de connexion avec des personnes non autorisées.
- Assurez-vous de vous déconnecter après chaque session.

10. Assistance et Support

Les Spécialistes TIC/Développeur et Sauvegarde Sociale sont disponibles pour vous aider à tirer le meilleur parti de l'application MGP et à résoudre tous les problèmes ou questions que vous pourriez rencontrer. Si vous avez besoin d'assistance, veuillez consulter les options ci-dessous pour obtenir de l'aide.

10.1. Questions sur la procédure MGP

Si vous avez des questions sur le Mécanisme de Gestion des Plaintes, veuillez contacter le Spécialiste en Sauvegarde Environnementale et Sociale Régionale à laquelle vous relevez.

10.2. Support Technique

Si vous rencontrez des problèmes techniques avec l'application, tels que des erreurs, des plantages ou des problèmes de performance, veuillez contacter le support technique en envoyant un mail à l'adresse : ssacko@pcrss.ml ou en appelant directement le numéro de téléphone : **76 20 14 81**.

11. Mise à jour de l'application

Lorsqu'une nouvelle mise à jour sera disponible, une notification sera envoyée à tous les Chefs d'Antenne Régionale et pour, à travers eux, informer les ADC et les CGP. Cela contribue à les maintenir informés des améliorations et des nouvelles fonctionnalités.

12. Commentaires et Suggestions

Nous accueillons vos commentaires et suggestions pour améliorer l'application MGP. Si vous avez des idées d'amélioration ou des commentaires sur votre expérience utilisateur, n'hésitez pas à nous les transmettre. Vos feedbacks sont précieux pour nous.