

REPUBIQUE DE DJIBOUTI



Manuel des Procédures pour la Gestion et le Suivi des interventions des Guichets Sociaux.



Projet Appui à la Décentralisation du Secrétariat d'Etat aux Affaires Sociales.

Juillet 2017.

Table des Matières

LISTE DES ACRONYMES

PREFACE

REMERCIEMENTS

SECTION I : GENERALITES

INTRODUCTION : CONTEXTE ET OBJECTIFS DU MANUEL

RAPPEL DES CONCEPTS CLES

METHODOLOGIE D'ELABORATION

CADRE INSTITUTIONNEL

PRINCIPES ET MISSIONS

SECTION II : PROCEDURES

PROCEDURE 2.1. : SELECTION/RECRUTEMENT DU PERSONNEL DES GS.

PROCEDURE 2.2. : SUPERVISION ET SUIVI DE LA PERFORMANCE DU PERSONNEL DES GS.

PROCEDURE 2.3. : CIRCUIT DU/DE LA BENEFICIAIRE AU GS

PROCEDURE 2.4 : ACCEUIL DE L'USAGER

PROCEDURE 2.5 : VERIFICATION DE LA BASE DES DONNEES

PROCEDURE 2.6. : ENREGISTREMENT DE LA DOLEANCE

PROCEDURE 2.7. : ENQUETE SOCIALE

PROCEDURE 2.8. : TRANSMISSION DES DOLEANCES AU SEAS

PROCEDURE 2.9. : INITIER LE TRAITEMENT DES DOLEANCES AU SEAS

PROCEDURE 2.10 : VISITE A DOMICILE : ENQUETE DANS LE MENAGE

PROCEDURE 2.11 : TRAITEMENT FINAL DE LA DOLEANCE ET FEEDBACK AUX GS.

PROCEDURE 2.12. : GESTION DES MATERIELS ET EQUIPEMENTS DES GS

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Etapes de l'élaboration du manuel des procédures

Tableau 2 : Etapes du processus de sélection du personnel des GS

Tableau 3 : Profil du personnel des GS

Tableau 4 : Description de taches du personnel des GS

Tableau 5 : Fréquence des visites de supervision dans les GS

Tableau 6 : Description des outils de supervision

Tableau 7 : Résumé des différentes étapes du circuit des bénéficiaires dans le GS.

Tableau 8 : Etapes et outils de gestion des stocks.

ANNEXES

Annexe 1 : Formulaire de supervision des activités des GS

Annexe 2 : Tableau : Chronogramme de traitement des doléances

Annexe 3 : Taches, responsabilités et échéances dans le traitement des doléances

Annexe 4 : Fiche de Reference

Annexe 5 : Fiche de retour

Annexe 6 : Bon de commande

Annexe 7 : Bon de Transport

Annexe 8 : Bon de réception

Annexe 9 : Fiche d'inventaire des stocks

Annexe 10 : Modèle Numéro d'accueil

LISTE DES ABBREVIATIONS

- CAS : Cellule d'Action Sociale
- GS : Guichet Social
- SEAS : Secrétariat d'Etat aux Affaires Sociales
- UNICEF : Fond des Nations Unies pour l'Enfance

PREFACE

REMERCIEMENTS

L'élaboration de ce manuel des procédures est le fruit d'une collaboration qui a impliqué plusieurs acteurs dont il convient ici de rendre hommage et de remercier pour leur contribution et leur ténacité sans lesquelles ce manuel n'aurait pas vu le jour.

Il sied avant tout de remercier la volonté politique manifestée par le gouvernement de Djibouti au travers de son Excellence Madame la Secrétaire d'Etat chargée des Affaires Sociales qui ensemble avec toute son équipe a fait preuve d'une détermination sans faille et n'a cessé de donner les orientations nécessaires pour que les attentes du Gouvernement Djiboutien soient prises en compte.

Nous tenons aussi à remercier l'Unicef, partenaire technique et financier dont la Représentante Pays et l'ensemble de son personnel s'est investi au travers ses orientations et conseils pour que ce manuel voit le jour dans sa forme actuelle.

Le personnel du SEAS et ceux des guichets sociaux y compris les coordonnateurs et les assistants sociaux ont été une source riche d'informations et ils ont contribué par leur expérience de terrain à enrichir le contenu de ce manuel et surtout à s'assurer que les procédures proposées s'adaptent au contexte local.

Enfin, nos remerciements vont à l'endroit des autres personnes issues des autres ministères et organisations de la société civile qui individuellement ou au nom de leur organisation ont contribué au contenu de ce manuel. Nous pensons notamment à l'UNFD, au Ministère de la Santé, au Ministère de la Femme et Famille et au Ministère de l'éducation.

Que chacun trouve ici, l'expression de nos remerciements sincères.

Le Consultant

SECTION I : GENERALITES

1.1. INTRODUCTION : CONTEXTE ET OBJECTIFS DU MANUEL

Le Gouvernement de la République de Djibouti en partenariat avec ses partenaires au développement a élaboré depuis 2012 une politique nationale de protection sociale axée sur les filets sociaux. Cette politique vise l'amélioration du bien-être de la population en général et des groupes les plus vulnérables en particulier et entend garantir l'offre des services sociaux de proximité aux populations bénéficiaires.

La mise en œuvre de cette stratégie et son plan d'action sociale de proximité est de la mission et du rôle dévolu au Secrétariat d'Etat chargé des Affaires Sociales. Le Plan d'Action Sociale de proximité est basé sur les principes de la proximité, de solidarité, de l'égalité, d'équité et de justice sociale.

Son fondement principal, outre d'offrir des services de proximité, est l'écoute, l'orientation et la satisfaction permanente des besoins fondamentaux des usagers.

Le Plan d'Action Sociale de Proximité s'articule autour de trois objectifs ci-dessous libellés :

- Ouvrir une cellule d'action sociale dans chaque arrondissement et dans les régions de l'intérieur avec du personnel qualifié en vue de centraliser la collecte et de traitement des doléances ;
- Former les coordonnateurs et relais communautaires/assistants sociaux pour écouter, orienter et accompagner les usagers ;
- Mettre en place d'un dispositif de transmission optimal et de traitement de doléances destinées aux institutions.

La mission dévolue à ces cellules/guichets sociaux est d'accompagner la population dans le domaine à la fois moral, administratif et offre d'aide social. De manière plus spécifique, leur mission est de :

- Accueillir et écouter la population ;
- Orienter et accompagner la population dans les démarches administratives en qualité de facilitateur et d'assistant, en leur donnant toutes les informations nécessaires concernant leurs requêtes ;
- Identifier la population nécessiteuse en effectuant une recherche dans la base de données du registre social ;
- Enregistrer et collecter des doléances et requêtes de manière unifiée et centralisée dans l'optique d'offrir des services d'assistance sociale de proximité pour la population démunie et les personnes en difficultés ;
- S'assurer d'un feedback sur les doléances et la possibilité de donner une réponse appropriée à chaque usager.

Cette noble et lourde tâche des CAS est exigeante en termes des résultats attendus et de niveau de performance et requiert un personnel de qualité, formé, régulièrement supervisé et coaché et bien équipé.

Les compétences attendues du personnel des guichets sociaux couvrent à la fois la maîtrise des principes de base du travail social incluant l'assistance sociale, le counseling, l'accompagnement et l'identification des cas et des doléances ; l'utilisation des outils appropriés de documentation et de collecte des données et enfin la maîtrise du circuit de transmission des informations.

Cinq mois après le lancement officiel des guichets sociaux dans les arrondissements du pays, le SEAS, grâce à l'appui financier de son partenaire Unicef, a recruté un consultant international dont l'une des missions consistait à évaluer les besoins de formation et de renforcement des capacités des Coordinateurs et en fonction des résultats proposer un contenu de formation pratique qui réponde aux besoins identifiés et qui permette de redresser les gaps constatés.

Le but de cette évaluation était d'identifier les besoins de formation des coordinateurs pour une formulation d'un contenu adapté au curriculum de formation.

De manière plus spécifique, les objectifs consistaient à :

- Identifier les points forts et les points nécessitant une amélioration dans le chef des coordinateurs des guichets sociaux
- Proposer un contenu de formation des coordinateurs des guichets sociaux qui réponde aux points faibles identifiés
- Ebaucher un mécanisme d'accompagnement des coordinateurs qui s'étale sur le long terme.

Cette évaluation et les besoins identifiés ont débouchés par la réalisation des sessions de renforcement des capacités des coordonnateurs des guichets sociaux et des assistants qui y travaillent.

L'évaluation a entre autre confirmée l'inexistence d'un manuel des procédures qui devait standardiser les pratiques dans tous les guichets sociaux du pays.

C'est ainsi, une fois de plus encore, le SEAS avec l'appui de son partenaire technique et financier UNICEF Djibouti, a diligenté l'élaboration d'un manuel des procédures pour la gestion et le suivi des interventions des guichets sociaux opérationnels dans le pays.

Ce manuel est un outil clé dans l'amélioration de la qualité des interventions et services offerts dans les guichets sociaux pour la satisfaction des bénéficiaires.

L'objectif visé en élaborant ce manuel est d'offrir un outil de référence pour les intervenants des guichets sociaux et de standardiser les pratiques dans tous les guichets sociaux du pays afin d'une collecte harmonisée des données et la gestion quotidienne des guichets qui répondent aux standards de base de gestion d'une entité décentralisée.

L'élaboration du présent manuel est le fruit d'une collaboration de plusieurs acteurs dont les contributions individuelles méritent d'être signalées. Cette version du manuel n'étant pas une fin en soi, ce qui implique que son utilisation sur terrain pourra générer des feedbacks des utilisateurs et des lecteurs qui permettront son amélioration.

Dans les lignes qui suivent, nous décrivons le contexte et le cadre institutionnel ayant concouru à l'élaboration de ce manuel, les objectifs du manuel et la description détaillée des différentes procédures.

1.2. RAPPEL DES CONCEPTS CLES

Deux concepts clés méritent d'être clarifiés afin de faciliter la compréhension des lecteurs et l'utilisation efficace de ce manuel. Il s'agit de celui du concept de manuel des procédures et celui de contrôle interne.

Le manuel des procédures :

Emprunté du secteur des finances, de la comptabilité et de la gestion des risques organisationnels, le terme « manuel de procédure » est souvent compris dans le sens d'un outil de contrôle interne.

C'est un référentiel à usage commun pour tous les acteurs au sein de l'organisation/entreprise. Le manuel des procédures indique le circuit de traitement des opérations tout en spécifiant :

- La tâche à faire (quoi) ;
- Le niveau de responsabilité (qui) ;
- Les différentes étapes de traitement (quand) ;
- Les lieux de réalisation (où) ;
- Le mode d'exécution (comment).

C'est donc un outil clé pour standardiser les pratiques au sein de l'organisation afin de minimiser les risques. C'est un document qui, sous la forme d'instructions claires et précises, contient l'ensemble des opérations courantes d'une organisation.

Il constitue pour l'organisation, sa mémoire capitalisant les savoir-faire individuels et collectifs. (SOW Ngary 2004)

But et objectifs du manuel des procédures

Le but du manuel consiste à expliciter dans un langage directement accessible qui fait quoi, où, comment et à quelle fin ?

Les objectifs du manuel des procédures restent dans le cadre de ceux du contrôle interne, entre autres assurer la bonne performance de l'organisation et sa pérennité.

Comme le contrôle interne il permet : (SOW Ngary; 2004)

- Expliquer les modalités d'application des différentes procédures suivant les activités de l'organisation ;
- Sauvegarder les actifs de l'organisation par des procédures de contrôle interne permanent ;
- Favoriser l'harmonisation des modes d'exécution des tâches en les formalisant.
- Former le personnel ;
- Favoriser l'assimilation rapide des techniques spécifiques de l'organisation pour le personnel nouvellement affecté à un poste de travail. Ce qui se traduit par un gain de temps considérable notamment lors des passations de service.

Fonctions du manuel des procédures

Les fonctions assignées au manuel de procédures sont énumérées comme suit :

Outil de gestion

Le manuel des procédures définit les modalités d'exécution des activités en codifiant les actes et les tâches de chaque intervenant aux procédures. Il aide à la compréhension et l'interprétation des procédures de contrôle concernant l'utilisation des fonds et des biens inscrits au patrimoine de l'organisation.

Outil de planification

Le manuel des procédures donne les normes de planification, de l'utilisation et de l'affectation des biens mis à la disposition des services. Ces normes de planification sont exploitées dans l'élaboration du budget et sa répartition en programme d'activités annuelles.

Outil de communication

Le manuel crée les conditions pour les différents intervenants d'agir en concert, suivant des normes et des codes communs.

Outil de formation

Le manuel est un outil de formation, notamment pour les personnes nouvellement recrutées qui y trouvent les réponses aux questions qu'ils se posent et peuvent facilement s'imprégner de leurs nouvelles responsabilités. Ce qui constitue un gain de temps énorme dans la réalisation efficace des objectifs de l'entreprise et la continuité dans l'application des procédures. (THAI Nguyen Hong : 1999 P164)

Outil d'information de gestion

Le manuel est un outil d'information et de gestion car il permet aux coordonnateurs, directeurs et responsables de services de mieux analyser les informations et les résultats qui leur sont soumis sous des formats standardisés.

- **Contrôle interne :**

De nombreuses définitions ont été données par des auteurs pour cerner le concept de contrôle interne, mais nous nous limiterons à celle formulée par la Compagnie Nationale des Commissaires aux Comptes (CNCC) en 1984 et le Committee of Sponsoring Organization (COSO) en 1992.

Selon la CNCC, « le contrôle interne est constitué par l'ensemble des mesures de contrôle comptable et autres que la Direction définit, applique et surveille sous sa responsabilité afin d'assurer :

@La protection du patrimoine ;

@La régularité et la sincérité des enregistrements comptables

@La conduite ordonnée et efficace des opérations de l'entreprise/l'organisation ;

@La conformité des décisions avec la politique de la Direction ».

Le contrôle interne s'analyse ainsi comme une discipline générale de gestion qui s'applique en permanence à tous les aspects de l'activité de l'entreprise/Organisation(patrimoine, hommes, information) et dont les objectifs visent à assurer la pérennité de l'entreprise.

C'est donc un processus destiné à fournir une assurance raisonnable quant à la réalisation des objectifs entrant dans les catégories suivantes :

- Réalisation et optimisation des opérations ;
- Fiabilité des informations financières ;
- La conformité aux lois et règlement en vigueur.

1.3. METHODOLOGIE D'ELABORATION DU MANUEL DES PRODECURES

Le présent manuel des procédures pour la gestion et le suivi des interventions des guichets sociaux est le fruit d'une collaboration entre les intervenants des guichets sociaux, les techniciens du SEAS et de l'Unicef sous la supervision du consultant international.

L'approche utilisée étant participative portant sur des modalités de Co-crédation, différents acteurs ont été consultés lors d'une mission précédente d'évaluation des guichets sociaux.

Partant du terme de référence élaborée à cet effet, le consultant a passé en revue la littérature existante des différents programmes du SEAS.

Nous avons ensuite passé en revue la littérature existante dans ce domaine ce qui nous a permis de tirer profit des expériences des autres organisations au niveau national, régional et international.

Enrichi par la revue de la littérature existante, nous avons procédé à l'élaboration d'un premier draft du manuel qui a été soumis à un petit groupe des techniciens du SEAS et de l'Unicef Djibouti afin de s'assurer de la cohérence et de la pertinence de son contenu dans des conditions réelles de mise en œuvre du programme des GS. Le feedback recueilli a été intégré dans les versions ultérieures du document.

Enfin, un atelier de revue a permis de recueillir en dernier lieu les avis des coordinateurs des guichets sociaux et autres acteurs et la validation proprement dite du manuel et le contenu de la présente version.

Le tableau ci-dessous résume les différentes étapes suivies lors de l'élaboration du présent manuel

Tableau 1 : Etapes de l'élaboration du manuel des procédures

PHASES	ETAPES	PERIODES	PERSONNES RESSOURCES
1. Collecte des informations	Revue de la documentation interne au SEAS incluant <ul style="list-style-type: none"> • Les termes de référence de la consultance • Le document détaillant les axes des programmes du SEAS • Rapports de mission PNSF • Les compte rendu des différentes réunions avec les Coordinateurs des guichets • Plan d'Action Sociale de proximité • Les différentes fiches de collecte et de transmission des données • Politique nationale de protection sociale 	Mai 2017	Consultant
	Interviews avec personnes clés dont le travail est en lien avec les guichets sociaux : Personnel du SEAS et de l'Unicef et coordonnateurs des GS	Mai 2017	Consultant
	Revue de la littérature existante sur le travail social et le travail social de proximité issues d'autres pays	Juin 2017	Consultant
2. Traitement des informations	Analyse des procédures existantes	Mai 2017	Consultant
	Brainstorming sur les goulots d'étranglement	Mai 2017	Consultant
3. Rédaction et diffusion des procédures	Rédaction des procédures et partage	Juillet 2017	Consultant
	Recueil de feedback	Juillet 2017	Consultant
	Validation du manuel	Juillet 2017	SEAS et Unicef
	Diffusion du manuel	Aout 2017	SEAS
4. Suivi et Evaluation de la mise en œuvre	Suivi et évaluation de la mise en œuvre des recommandations	Aout-Décembre 2017	Consultant

1.4. CADRE INSTITUTIONNEL

Les guichets sociaux trouvent leur fondement dans la politique nationale de protection sociale élaborée depuis 2012 par le gouvernement de la République de Djibouti de concert avec ses partenaires au développement.

Cette politique nationale de protection sociale est essentiellement axée sur les filets sociaux et vise l'amélioration du bien-être de la population en général et des groupes les plus vulnérables en particulier et entend garantir l'offre des services sociaux de proximité aux populations bénéficiaires.

Le Gouvernement de Djibouti, soucieux de l'amélioration du bien-être de sa population a opté pour priorité de ses actions entre autre l'offre des services sociaux de proximité aux populations dans la philosophie d'un contrat social.

Conscient du rôle lui dévolu, le Secrétariat d'Etat chargé des Affaires Sociales a mis en œuvre un « Plan d'Action Sociale de Proximité » basé sur les principes de la proximité, de solidarité, de l'égalité, d'équité et de justice sociale. Son fondement principal, outre d'offrir des services de proximité, est l'écoute, l'orientation et la satisfaction permanente des besoins fondamentaux des usagers.

Les objectifs du Plan d'Action Sociale de Proximité sont respectivement

- L'ouverture des cellules d'action sociale dans chaque arrondissement et dans les régions de l'intérieur avec du personnel qualifié en vue de centraliser la collecte et de traitement des doléances ;
- La formation d'assistants sociaux pour écouter, orienter et accompagner les usagers ;
- La mise en place d'un dispositif de transmission optimale et de traitement des doléances destinées aux institutions.

Pour ce faire, le SEAS a ouvert au total 11 cellules d'action sociale (CAS) dans tous les arrondissements du pays et dont le personnel est constitué essentiellement du coordinateur de la cellule et des assistants sociaux.

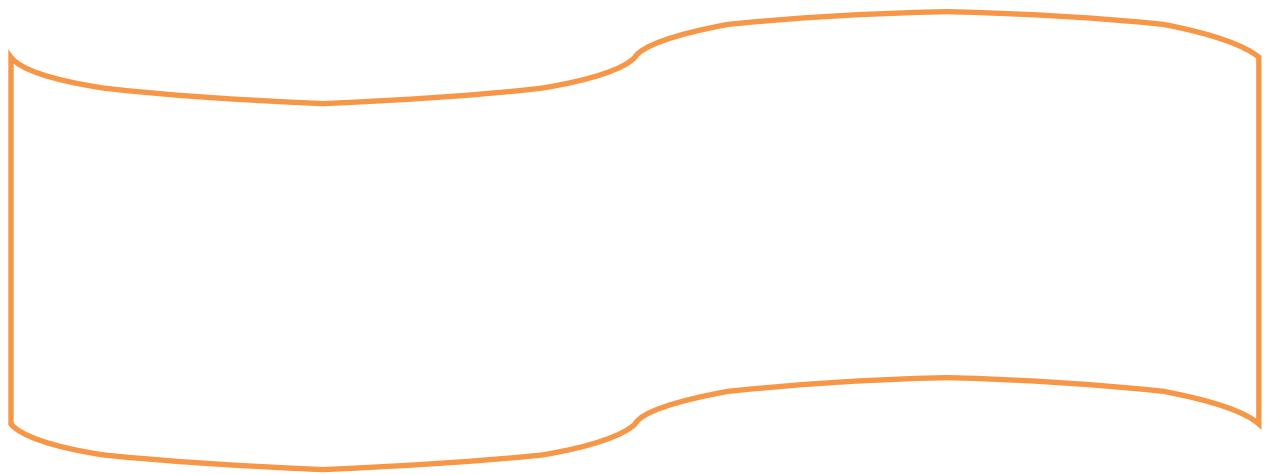
L'objectif principal des cellules consiste à accompagner la population dans le domaine (i) moral, (ii) administratif et (iii) offre d'aide social.

1.5. MISSIONS DES GUICHETS SOCIAUX

Ainsi les missions des cellules/guichets sociaux sont :

- L'accueil et l'écoute de la population ;
- L'orientation et l'accompagnement de la population dans les démarches administratives en qualité de facilitateur et d'assistant, en leur donnant toutes les informations nécessaires concernant leurs requêtes ;
- L'identification de la population nécessiteuse en effectuant une recherche dans la base de données du registre social ;
- L'enregistrement et la collecte des doléances et requêtes de manière unifiée et centralisée dans l'optique d'offrir des services d'assistance sociale de proximité pour la population démunie et les personnes en difficulté ;
- De s'assurer d'un retour de la réponse par rapport à la doléance faite et la possibilité de donner une réponse appropriée à chaque usager.

Les missions et objectifs dévolues aux GS requièrent un personnel qualifié sur les fondamentaux de l'assistance sociale, familier des approches innovantes et outils, régulièrement supervisé, maîtrisant tous les circuits allant du recueil de la doléance jusqu'au traitement de celle-ci au niveau central et retour aux usagers.



PROCEDURE 2.1. : SELECTION/RECRUTEMENT DU PERSONNEL DES GS.

2.1.1. But de la procédure

Le but de cette procédure est de professionnaliser le travail d'assistance sociale afin de s'assurer que les services sont offerts par un personnel qualifié, formé, performant et répondant aux attentes des bénéficiaires, du SEAS et de ses partenaires.

2.1.2. Description de la procédure.

Le guichet social est le point d'entrée de la population aux services disponibles et gérés par les entités spécialisées du gouvernement. Il est donc le miroir et l'image de la vision du gouvernement sur ses populations. Il devient donc critique de s'assurer que ceux qui travaillent et servent dans les GS soient des ambassadeurs qui véhiculent cette vision du gouvernement et recherchent constamment la satisfaction des utilisateurs et utilisatrices.

A ce jour, trois types de personnel travaillent dans les GS à savoir le Coordonnateur, l'enquêteur et l'assistant social. Leur profil et leur responsabilité diffèrent.

Pour ce faire, nous proposons que quand bien même qu'il s'agisse des interventions conçues et menées par une entité gouvernementale, que la sélection du personnel des GS soit un processus sélectif sous forme de recrutement.

Ce processus devra passer par cinq étapes décrites dans le tableau ci-dessous :

Tableau 2 : Etapes du processus de sélection du personnel des GS : Durée maximale : 30 jours

Etapes	Description	Durée possible
Etape 1	Publication de poste	14-21 jours
Etape 2	Mise en place d'un comité de recrutement pour dépouillement des candidatures	
Etape 3	Test Ecrit	01 jour
Etape 4	Interview oral	01 jour
Etape 5	Orientation du nouveau personnel	02 jours

Profil

En fonction de trois postes actuellement opérationnels dans les GS, nous proposons le profil du personnel suivant :

Tableau 3 : Profil du personnel des GS

	Coordonnateur	Enquêteur	Assistant
Profil	Assistance Sociale Education Gestion Autres	Assistance Sociale Education Autres	Assistance Sociale Autres
Education	Bac+3	Bac+2	Bac et Bac+1
Nbre d'année d'expérience	>02 ans	>1 an	>1 an
Autres qualités souhaitées	Discipline, sens d'organisation, bon communicateur, résolution des conflits, sens de la négociation, habileté à rédiger des bons rapports	Discipline, sens d'organisation, rigoureux dans le travail	Empathique, organisé, et sens de l'accueil.

Description des taches du personnel des GS

Etant donné les attentes et par souci d'assurer la performance des intervenants dans les GS, il importe que soit fourni à chaque personnel une description des postes claires et sans ambiguïté.

Ci-dessous le tableau qui résume la description des postes de chaque type de personnel des GS.

Tableau 4 : Description de taches du personnel des GS

Catégorie de personnel	Description des taches
1.Coordonateur	<ul style="list-style-type: none"> • Accueil et Ecoute • Vérification et Enregistrement • Collecte des données • Pour les cas urgents, Contacter le chargé des cas urgents du niveau central • Planifier les activités du bureau • Superviser les activités de l'enquêteur et assistant • Gestion des stocks • S'assurer que tous les équipements sont opérationnels • Participer aux réunions et représenter le GS • Identifier les difficultés et partager avec le niveau central • Réfléchir avec son équipe des moyens d'améliorer l'offre et la qualité des services • Transmettre les données ou les rapports selon les cas • Veiller à l'archivage correct des documents
2.Enqueteur	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir les usagers • S'assurer que les usagers disposent de tous les documents nécessaires pour l'enquête • Réaliser l'enquête • S'assurer que toutes les informations collectées sont complètes • S'assurer que la tablette est chargée • S'assurer que le bureau est propre • S'assurer que les matériels de bureau sont bien rangés • Aider à gérer le flux des usagers • Appuyer le coordonnateur sur toute tache qu'il peut solliciter • Appuyer l'assistant sur toute autre tâche relative au travail du Guichet
3.Assistant	<ul style="list-style-type: none"> • Accueillir les usagers • Attribuer des numéros d'arrivée aux usagers • Procéder à l'identification des usagers • Faire l'enregistrement des usagers • Réaliser l'enquête des usagers • Assister le coordonnateur, • Si enquêteur absent, le remplacer • S'assurer que la tablette est chargée • S'assurer que le bureau est propre • S'assurer que les matériels de bureau sont bien rangés • Gérer le flux des usagers • Donner les informations aux usagers • Accompagner les usagers nécessitant une assistance d'urgence au niveau central • Faire le suivi des dossiers des usagers envoyés au niveau central

PROCEDURE 2.2 : SUPERVISION ET SUIVI DE LA PERFORMANCE DU PERSONNEL DES GS

2.2.1. But de la procédure

Assurer un accompagnement continu du personnel des GS pour l'offre des services de qualité pour la satisfaction des bénéficiaires.

2.2.2. Description de la procédure

La supervision et le suivi continu du personnel des GS sont des éléments essentiels pour assurer la qualité des services offerts aux bénéficiaires. En effet, la formation du personnel et la dotation en équipement ne suffisent pas pour maintenir la qualité des services. Il a été prouvé qu'un personnel régulièrement supervisé par des superviseurs compétents et qui a recours à l'approche de supervision facilitante s'améliore de jour en jour et offre des services de meilleure qualité que ceux qui ne sont pas régulièrement supervisés.

La supervision souhaitée ici est une supervision facilitante qui doit se démarquer de l'audit, de l'inspection et du contrôle. Elle exige des personnes formées en supervision facilitante et qui ont une expérience avérée dans les activités qu'ils/elles supervisent.

Fréquence

Le tableau ci-dessous décrit la fréquence des visites de supervision des activités des GS

Tableau 5 : Fréquence des visites de supervision dans les GS

	Fréquence des visites de supervision
0-6 mois après la formation du personnel	Mensuelle
6-12 mois	Tous les deux mois
> 12 mois	Trimestrielle

Profil et besoins des superviseurs

Le choix des superviseurs est autant important que l'activité de supervision elle-même. Le choix des superviseurs du personnel des GS doit être pris très au sérieux car cela va avoir une implication sur les résultats attendus des GS.

Le profil des superviseurs facilitants est le suivant :

- Avoir une formation de base sur le travail social
- Avoir déjà été Coordonnateur/-trice dans un GS ou avoir déjà travaillé dans un GS au moins 12-24 mois
- Avoir été formé en supervision facilitante

Outils de supervision

Pour mener à bien les visites de supervision, elles doivent être documentées et standardisées en terme d'outils à utiliser.

Deux outils sont nécessaires pour la bonne réalisation des visites de supervision

Tableau 6 : Description des outils de supervision

Type d'outils	Utilisé par	Lieu de placement	Description
Liste de vérification de supervision d'un GS	Le superviseur	Au sein de SEAS	Utilise par le superviseur, il est divisé en rubriques et couvrent à la fois l'état des infrastructures, le fonctionnement des équipements, le rangement des archives, les modalités d'accueil des bénéficiaires, la propreté des locaux, la gestion des fournitures etc.
Registre de supervision	Visiteurs/superviseurs	GS	Il permet de documenter une visite de supervision incluant l'identité du superviseur, les principales observations et recommandations formulées.

N.B. La liste de vérification de la supervision et le modèle de registre de supervision peuvent être trouvés dans la section annexe ce manuel.

Les futurs superviseurs seront donc formés dans le futur sur l'utilisation de cette liste de vérification. Comment utiliser les informations collectées et comment faire un feedback positif assorti des recommandations.

PROCEDURE 2.3 : CIRCUIT DES USAGERS DANS LE GS.

2.3.1. But de la procédure

Assurer un accueil de qualité de tous les usagers sans distinction aucune et donner une sensation de bien-être aux usagers.

2.3.2. Description de la procédure

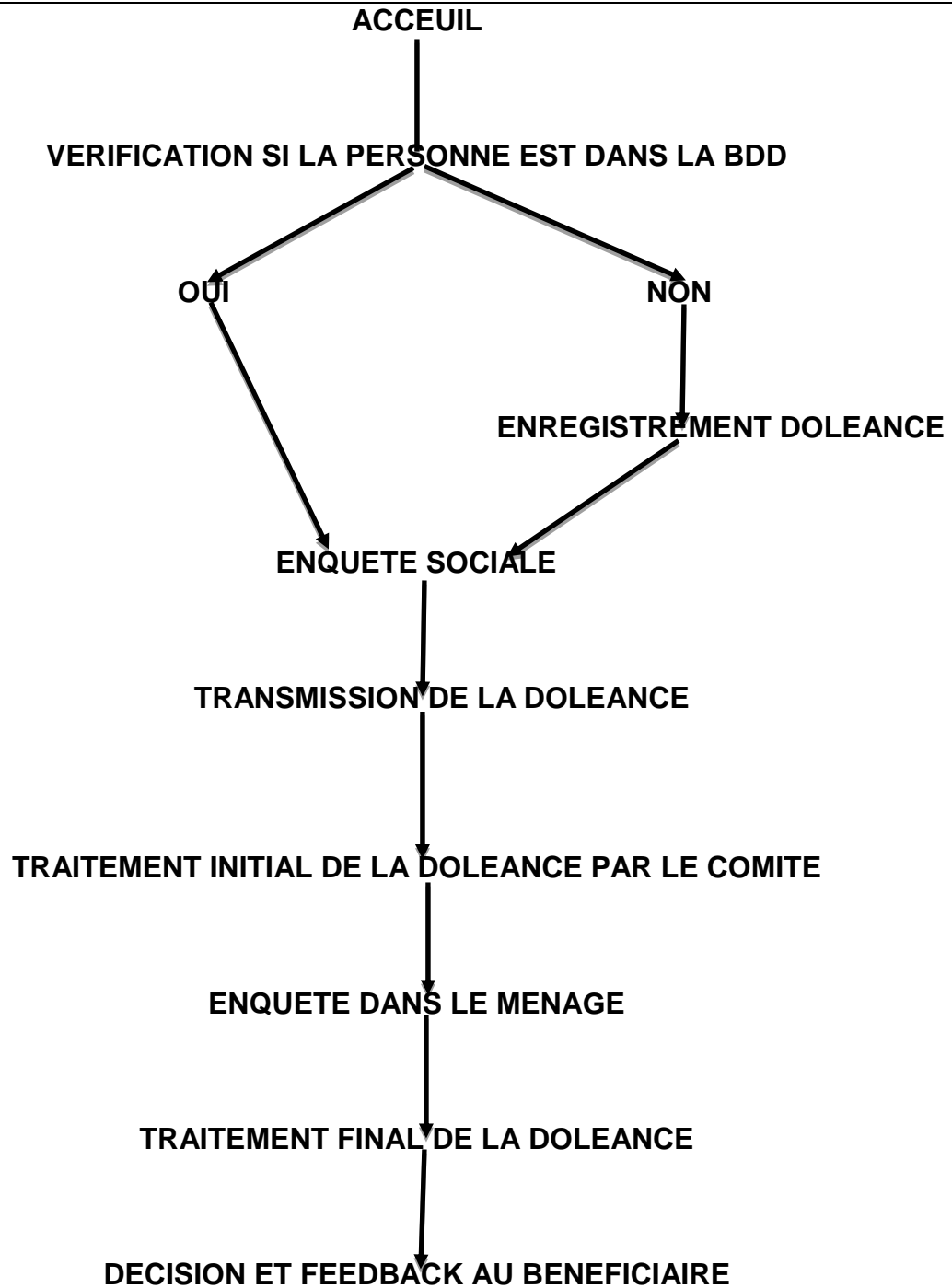
La visite de l'utilisateur est faite de plusieurs étapes qui sont sous la responsabilité de chaque personnel présent au niveau du GS. Elle commence le jour de l'arrivée au GS au travail d'un accueil et d'une orientation et se termine plusieurs jours ou semaines plus tard lors du partage de la décision prise par le niveau central. Chaque étape est cruciale et devra être gérée avec soins avec comme finalité la grande satisfaction des usagers.

Le tableau suivant décrit les différentes étapes du circuit de l'utilisateur qui seront ensuite déclinées en algorithme.

Tableau 7 : Résumé des différentes étapes du circuit des usagers dans le GS.

ETAPE 0	ACCEUIL DE QUALITE
ETAPE 1	VERIFICATION SI LA PERSONNE EST DANS LA BASE DES DONNEES
ETAPE 2	SI PAS DANS LA BASE DES DONNEES: Enregistrement de la doléance
ETAPE 3	ENQUETE SOCIALE SOUS FORME D'UN ENTRETIEN DE COLLECTE DES DONNEES
ETAPE 4	TRANSMISSION DES DOLEANCES AU SEAS
ETAPE 5	MISE EN PLACE D'UN COMITE POUR TRAITER LES DOLEANCES
ETAPE 6	ENQUETE/VISITE DANS LES MENAGES
ETAPE 7	TRAITEMENT DE LA DOLEANCE ET PRISE DE DECISION PAR LE COMITE
ETAPE 8:	RETOUR DE L'INFORMATION/LA DECISION AU GUICHET

Algorithme



PROCEDURE 2.4 : ACCEUIL DE L'USAGER

2.4.1. But : Assurer un accueil de qualité et une gestion coordonnée des usagers au GS.

2.4.2. Description : Du fait de la fréquentation très élevée de certains GS, la gestion du flux des visiteurs/usagers va avoir un impact sur la qualité de l'accueil, la satisfaction des usagers et la suite du travail. L'accueil est une étape cruciale car il constitue la porte d'entrée aux services à être offerts.

Chaque personnel du GS a un rôle à jouer à cette étape pour assurer une gestion coordonnée des mouvements et réduire le temps d'attente.

Pour ce faire, nous recommandons que chaque GS soit doté de 50 pièces de bois numérotées de 1 à 50. Un numéro sera attribué à chaque usager venant au GS selon son ordre d'arrivée.

Une fois que l'utilisateur a reçu sa pièce de bois comportant son numéro, il lui est demandé d'aller s'asseoir dehors sur un espace aménagé à cet effet et d'attendre d'être appelé.

Le personnel du GS veillera que les usagers soient appelés et reçus suivant le numéro d'arrivée.

La pièce en bois sera récupérée lors de l'étape de vérification de la base des données

2.4.3. Outils : Pièces en bois numérotées de 1 à 50.

2.4.4. Acteurs : Assistant

2.4.5. Modèle



01

PROCEDURE 2.5 : VERIFICATION DE LA BASE DU REGISTRE SOCIAL

2.5.1. But : S'assurer si l'utilisateur est dans la base des données du registre social ou pas.

2.5.2. Description

La première étape du dispositif de collecte des données est la vérification de l'utilisateur dans la base de données du registre social avant de procéder à l'enregistrement de la doléance en utilisant le système du registre social.

A ce niveau, il y a deux options possibles :

- Si l'utilisateur n'est dans le registre social, on procède avant tout à son enregistrement.
- Si l'utilisateur est déjà dans le registre social, on procède directement à l'enquête sociale sans passer par l'enregistrement

2.5.3. Outils : L'outil à utiliser à cette étape est le registre social qui permet de vérifier si l'utilisateur est déjà enregistré.

2.5. 4. Acteurs : La vérification peut être faite par le Coordinateur ou son Assistant.

PROCEDURE 2.6 : ENREGISTREMENT DE LA DOLEANCE.

2.6.1. But de la procédure

Assurer un recueil des informations de qualité lors de l'enregistrement de la doléance et une identification correcte du problème/doléance des usagers.

2.6.2. Description de la doléance.

L'enregistrement de la doléance est une étape clé dans la collecte d'informations à propos de la requête/doléance de l'utilisateur en tant qu'individu ou en tant que ménage.

Les doléances ou les requêtes sont triées et catégorisées par domaine et à ce jour, il existe un total de six catégories de doléances.

- Aide alimentaire
- Santé
- Besoins spécifiques des personnes âgées
- Enfants à besoins spéciaux
- Besoin en formation professionnelle
- Accès à la microfinance
- Logement social
- Victime de sinistre (incendies, dégâts des eaux, catastrophes naturelles, etc.)

Cette liste devra s'allonger prenant en compte d'autres besoins spécifiques comme ceux en rapport avec :

- Education
- Emploi
- Pension alimentaire pour enfant
- Protection et sécurité
- Accompagnement juridique
- Etc.

A la fin de l'enregistrement, le personnel du GS est tenu de fournir un accusé de réception de la doléance/requête comportant la date de réception, d'un numéro d'identification de la doléance/requête, le motif de la doléance (une des 6 catégories de doléances), les coordonnées du bureau SEAS de l'arrondissement. Ce document constitue l'engagement auprès de l'utilisateur de la prise en charge de sa doléance.

2.6.3. Outils :

- L'outil utilisé est la "*Fiche de la Requête et de Doléance*" en version Excel et qui comporte deux parties comprenant l'identification du ménage et l'enregistrement de la plainte par catégorie avec un total de 27 variables
- Accuse de réception de la doléance pour l'utilisateur (Voir annexe)

2.6.4. Acteurs : Coordinateur ou son Assistant.

PROCEDURE 2.7 : ENQUETE SOCIALE.

2.7.1. But : Recueillir toutes les informations nécessaires pour le ménage ou l'utilisateur.

2.7.2. Description de la procédure : Une fois l'étape d'enregistrement de la doléance effectuée, l'utilisateur passera à l'étape de l'enquête sociale qui consiste à recueillir les informations détaillées sur le ménage ou l'utilisateur.

Etant donné le type d'informations à partager, cette enquête qui se fait sous forme d'entretien doit se faire dans un local garantissant la confidentialité, loin des regards et des oreilles curieuses.

Menée par l'enquêteur à l'aide d'un ordinateur ayant la version électronique de la fiche de collecte, cette étape est cruciale car elle permet de relever la situation familiale et socio-économique de l'utilisateur. Ces informations doivent être collectées avec dextérité car elles seront déterminantes dans le traitement du dossier et la prise de décision.

2.7.3. Outils : L'outil à utiliser à cette étape est la fiche d'enquête électronique placée dans l'ordinateur.

2.7.4. Acteurs : Par ordre de priorité : 1) Enquêteur, 2) Coordonnateur 3) Assistant (e)

NB. S'assurer qu'avant de quitter le GS, l'utilisateur a reçu son « accusé de réception de la doléance »

PROCEDURE 2.8 : TRANSMISSION DES DOLEANCES AU SEAS

2.8.1. But : Remonter l'information au SEAS pour déclencher le traitement de la doléance.

2.9.2. Description

L'étape de transmission des doléances est extrêmement importante car elle permet de remonter l'information au SEAS dans le but de déclencher le traitement en répondant au besoin de l'utilisateur.

Deux modalités de transmission sont possibles :

- Dans la configuration actuelle des modalités de collecte des doléances ou il existe une plateforme électronique, les doléances enregistrées sont automatiquement transmises au niveau central
- L'autre option peut être un enregistrement quotidien des doléances et une transmission hebdomadaire par email du fichier électronique de ces doléances au niveau central.

N.B. Pour les cas urgents nécessitant une action urgente, la transmission de la doléance doit être immédiate et il relève de la responsabilité du Coordinateur du GS de contacter immédiatement l'équipe chargée du suivi des cas urgents.

2.7.3. Fréquence : Les coordinateurs partagent le registre des doléances avec le niveau central chaque jeudi de la semaine.

2.7.3. Outils : Ordinateurs et registre des doléances.

2.7.4. Acteurs : Coordonateurs

PROCEDURE 2.9 : INITIER LE TRAITEMENT DES DOLEANCES AU SEAS

2.9.1. But : Initier le traitement de la requête/doléance au niveau du SEAS.

2.9.2. Description

Une fois le registre des doléances réceptionné au niveau central, le responsable des cellules d'action sociale au sein du SEAS est tenu de passer aux actions suivantes visant à déclencher le traitement de la doléance :

- Convoquer le comité de traitement des doléances

Ce comité est composé des responsables des services et des projets du SEAS ; il est présidé par la Directrice des Affaires Sociales et se réunit deux fois par mois.

La première réunion porte sur le traitement des cas des doléances urgentes pour définir l'action immédiate à prendre et ensuite répartir la liste des ménages à enquêter physiquement par les agents de terrain.

N.B. La décision prise pour les cas urgents doit être rapidement notifiée au Coordonnateur du GS concerné et à l'utilisateur.

- Initier l'enquête dans les ménages en répartissant les doléances aux agents de terrain

Une fois que les agents de terrain sont revenus de leurs visites de terrain, une deuxième réunion sera convoquée pour statuer sur les doléances et prendre une décision.

La décision prise doit être communiquée au Coordonnateur et à l'utilisateur à l'aide d'une fiche de retour et en cas de refus d'assistance, l'utilisateur est tenu informé des raisons justifiant ce refus.

La fréquence des réunions est de **DEUX FOIS PAR MOIS** (tous les 15 jours).

2.9.3. Outils : Liste de répartition des ménages à visiter par agent de terrain et Fiche de retour

2.9.4. Acteurs : Responsable Cellules d'Action Sociale au sein du SEAS.

PROCEDURE 2.10 : VISITE A DOMICILE : ENQUETE DANS LE MENAGE

2.10.1. But : Alimenter le registre social et vérifier les informations collectées.

2.10.2. Description

Les visites à domicile sont très importantes et elles ont pour objectif de faire des enquêtes sociales pour les ménages non enquêtés dans le but d'alimenter le registre social et de vérifier les informations collectées lors de l'enregistrement des doléances dans le but de faciliter le traitement des doléances.

Ces visites sont faites par une équipe d'agents de terrain qui vont aller de ménage en ménage pour infirmer ou confirmer les informations fournies lors de la visite du ménage ou de l'utilisateur au GS.

Ces visites doivent être planifiées selon un horaire régulier et quasi permanent. Les agents de terrain prendront soin de veiller à leur apparence et leur langage lorsqu'ils vont faire les visites à domicile.

Une fois les visites effectuées, il est attendu un retour d'information du terrain qui se fait à un rythme hebdomadaire, de préférence chaque Jeudi.

Afin de réduire le temps d'attente entre le dépôt de la doléance et le temps de réponse, plainte souvent exprimée par le personnel des GS et les usagers, il est impérieux **que chaque doléance enregistrée fasse l'objet d'une visite à domicile dans les 15 jours suivant la visite de l'utilisateur au GS.**

2.10.3. Outils :

Pour effectuer les enquêtes et pour les vérifications des informations, les agents de terrain vont avoir recours à des tablettes.

2.10.4. Acteurs : Agents de terrain.

Etant donné le nombre élevé des doléances, il est important que l'équipe des agents de terrain soit suffisamment étoffée. Il faut augmenter le nombre d'agents afin de s'assurer que les visites à domicile sont effectuées dans les 15 jours après la visite au GS.

PROCEDURE 2.11 : TRAITEMENT FINAL DE LA DOLEANCE ET FEEDBACK AUX GS.

2.11.1. But : Prise de décision sur la doléance et feedback aux GS.

2.11.2. Description

Après le retour des informations du terrain par les agents, cette étape est la dernière étape du processus. Ci-dessous quelques actions clés de cette étape :

- Les doléances étant classées par domaine, elles sont traitées par les responsables de services et des projets concernés.
- Un numéro d'identification unique sera attribué à chaque doléance.
- Le responsable des cellules met à la disposition de chef de service et des chargés de projets, les doléances et les résultats des opérations de vérification du terrain.
- Les chefs de services, ainsi que les responsables de projets sont chargés de traiter les doléances et de retourner la réponse du traitement aux coordonnateurs des GS.
- Le chef de projet doit prendre toutes les dispositions nécessaires pour prendre contact avec d'autres départements ou ministères dans le but de répondre au besoin de l'utilisateur ayant déposé une doléance.
- Le responsable des cellules doit partager avec les coordinateurs des GS les doléances ayant déjà été traitées.
- Entre le retour de terrain et la prise de décision suivie du feedback aux coordonnateurs, un délai maximal de 07 jours n'est pas à dépasser.

Ce faisant, la durée totale entre la visite de l'utilisateur au GS et le feedback du SEAS aux coordonnateurs du GS ne devra pas dépasser 4 semaines soit un mois.

2.11.3. Outils : Une fiche de retour

2.11.4. Acteurs : Chefs des services et Chargés des projets.

PROCEDURE 2.12 : GESTION DES FOURNITURES ET EQUIPEMENT DES GS.

2.12.1. But : Gestion rationnelle des équipements et fournitures des GS

2.12.2. Description : Les fournitures et équipements des GS doivent faire l'objet d'une gestion rigoureuse en tant qu'outils de travail mis à la disposition du personnel des GS.

Pour ce faire, les entrées en terme d'acquisition et les sorties doivent être suivis, enregistrées et documentées pour faciliter la traçabilité des stocks et une gestion transparente.

L'utilisation des outils pour la gestion des stocks par les coordonnateurs des GS constitue l'élément de base pour assurer cette gestion. Une séance d'orientation de tous les coordonnateurs sur ces outils de gestion s'avère nécessaire.

Des principes de base pour gérer les équipements et les stocks :

- Chaque demande de dotation doit être approuvée par le coordonnateur en remplissant un bon de commande
- Le bon de commande doit être envoyé au SEAS
- Toute dotation du SEAS vers les GS doit être consignée dans un outil qui liste tous les articles donnés au GS
- La réception par le GS de la dotation du SEAS doit être consignée dans un bon de réception
- Les matériels et fournitures reçues sont enfin enregistrés dans un registre des stocks
- Un inventaire trimestriel de tous les stocks et équipements est nécessaire et devra être fait par le SEAS au cours d'une supervision de routine
- Un mécanisme de numérotation de chaque équipement donné au GS doit être fait en prenant soin d'établir un système de codification claire capable de retracer aisément les matériels.

Le tableau ci-dessous décrit les étapes du flux et de la gestion des stocks.

Tableau 8 : Etapes et outils de gestion des stocks.

Etapes	Responsable	Outils	Commentaires
Formuler la demande de dotation	Assistant	Bon de commande	
Approbation de la demande de dotation	Coordonnateur	Bon de commande	
Bon de commande envoyé au SEAS	Coordonnateur	Bon de commande	
Le SEAS approuve la dotation et envoi au GS	A déterminer	Bon de dotation	
La dotation est reçue au GS	Coordonnateur	Bon de réception	
La dotation est enregistrée au GS	Coordonnateur ou Assistant	Registre des stocks	Penser à une dotation trimestrielle

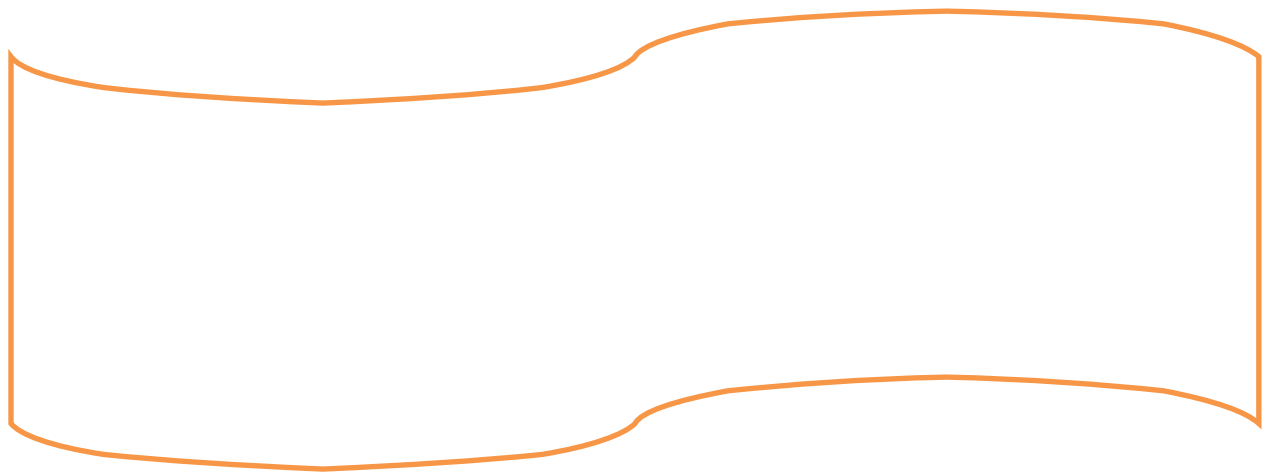
Inventaire des stocks	Superviseurs SEAS	Fiche de supervision	Inventaire trimestriel
-----------------------	-------------------	----------------------	------------------------

2.12.3. Outils

- Bon de commande
- Bon de dotation
- Bon de réception des stocks
- Registre des stocks
- Rapports des stocks
- Inventaire des matériels et équipements

2.12.4. Acteurs

- Coordonnateurs
- Assistants



Annexe 1 : Formulaire de supervision des activités des GS

FORMULAIRE DE VISITE DE SUPERVISION DANS UN GUICHET SOCIAL

NOM DU GUICHET SOCIAL SUPERVISE :

MOIS ET ANNEE :

Informations	Observations faites
1.Etat des locaux	
1.1.Les locaux sont-ils propres ou sales au cours de votre visite ?	1.Propre 2.Sale
1.2.Est-ce que les bureaux sont bien ranges ou pas	1.Bien ranges 2.Mal ranges
2.Organisation de l'accueil	
2.1.Le GS t-il d'un espace d'accueil des visiteurs ?	1.Oui 2.Non
2.2.Est ce que cet espace a suffisamment des chaises pour accueillir au moins 10 personnes à la fois ?	1.Oui 2.Non
2.3.Est ce que chaque visiteur reçoit a son arrivée un coupon numérotée correspondant à son numéro d'arrivée ?	1.Oui 2.Non
2.4.Est ce que les visiteurs sont appelés selon leur numéro d'arrivée ?	1.Oui 2.Non
3.Gestion des stocks et équipements	
3.1.Existe-t-il une liste d'inventaires de tous les équipements reçus ?	1.Oui 2.Non
3.2.Existe-t-il une fiche de stock pour chaque fourniture reçue ?	1.Oui 2.Non
3.3. Est-ce que l'inventaire théorique est conforme à l'inventaire physique	1.Oui 2.Non
3.4.Decrire l'état général des équipements (Bon état, en panne ou autre)	
4.Archivage	
4.1.Est ce que les documents sont bien ranges dans des classeurs ?	1.Oui 2.Non
4.2.Est ce que les documents sont-ils ordonnés dans les classeurs ?	1.Oui 2.Non
5.Disponibilite du personnel	
5.1.Combien de personnel travaille dans ce GS ?	
5.2.Noter le nombre de personnel qui est disponible durant votre visite	
5.3.Si il y a absence, quelles sont les raisons	

des absents ?	
5.4.Est ce que l'horaire de travail est bien affiche ?	
5.5.Est ce que l'horaire de travail du GS et les numéros des contacts du personnel sont-ils affiches a la porte d'entrée pour que les usagers soient informes.	
6.Autres observations du superviseur	
7.Recommandations pour le GS	
Date et Signature :	Noms des superviseurs :

Annexe 2 : Tableau : Chronogramme de traitement des doléances

Etapes	Fréquence	Durée
Visite de l'usage au GS	Quotidienne	1 jour
Transmission de la doléance (Excepte les cas urgents)	Hebdomadaire	7 jours
Distribution des doléances aux agents de terrain et enquête dans les ménages	Endéans 15 jours	Endéans 15 jours
Traitement de la doléance, prise de décision au niveau du SEAS et feedback au GS	Endéans 7 jours suivant la fin de l'enquête a domicile	Endéans 7 jours
TOTAL DUREE		30 jours, soit 1 mois

Annexe 3 : Taches, responsabilités et échéances dans le traitement des doléances

Objectifs	Lieu	Acteurs	Outils utilisés	Echéance
Enregistrement des doléances	Cellule d'action sociale	Coordinateurs	Fiche d'enregistrement de doléances	Chaque jour
Transmission des doléances	Cellule d'action sociale	Coordinateurs	Registre de doléance et fiche d'enregistrement	Chaque jeudi
Gestion des doléances et planification des visites à domicile	Bureau central au SEAS	Responsable des cellules		Permanent
Visite à domicile	Terrain	Agents de terrain	Tablettes	Permanent
Transmission des informations du terrain pour le traitement	Bureau central au SEAS	Responsable des cellules		Chaque jeudi
Traitement des doléances	Bureau central au SEAS	Chefs des services et les responsables de projets		Permanent
Réunions des comités	Bureau central au SEAS	Membres du comité et les personnes en charge du traitement des doléances concernés		Deux fois par mois
Transmission du retour des doléances	Bureau central au SEAS	Responsable des cellules	Fiche de retour	Chaque mois

Annexe 4 : Fiche de Reference

FICHE DE REFERENCE POUR GUICHET SOCIAL	
=====	
DATE	:
NOM DE LA PERSONNE REFEREEE	:
GUICHET OU SERVICE DE PROVENANCE	:
NOM DU REFERENT	:
NUMERO DE TELEPHONE DU REFERENT	:
RAISON DE LA REFERENCE	:
GUICHET OU SERVICE DE REFERENCE	:
SIGNATURE	:

Annexe 5 : Fiche de retour

FICHE DE RETOUR DE LA DECISION SUR LA DOLEANCE	
=====	
DATE	:
NOM DE L'USAGER	:
NUMERO D'IDENTIFICATION DE L'USAGER	:
NUMERO DE TELEPHONE DE L'USAGER	:
DECISION PRISE AU NIVEAU CENTRAL	: 1) Doléance acceptée 2) Doléance rejetée
NOM DU GUICHET A NOTIFIER	:
EN CAS DE REFUS, RAISON DU REFUS	:

SIGNATURE

:

Annexe 6 : BON DE COMMANDE

NOM DU GUICHET SOCIAL :

DATE :

BON DE COMMANDE

No	Désignation	Unité	Quantité	Stock disponible	Stock commande
01					
02					
03					
04					
05					
06					
07					
08					
09					
10					

NOM ET SIGNATURE DU COORDONNATEUR :

Annexe 7 : BON DE TRANSPORT

BON DE TRANSPORT

=====

SOURCE D'APPROVISIONNEMENT :

DATE :

NOM DU CHAUFFEUR OU TRANSPORTEUR DELA COMMANDE :

NOM DU GUICHET SOCIAL DESTINATAIRE :

No	Désignation	Unité	Quantité demandée	Quantité envoyée	Observations
01					
02					
03					
04					
05					
06					
07					
08					
09					
10					

NOM ET SIGNATURE DU CHARGE DES STOCKS :

Annexe 8 : BON DE RECEPTION

BON DE RECEPTION

=====

SOURCE D'APPROVISIONNEMENT :

DATE :

NOM DU CHAUFFEUR OU TRANSPORTEUR DELA COMMANDE :

NOM DU GUICHET SOCIAL BENEFICIAIRE :

No	Désignation	Unité	Quantité demandée	Quantité reçue	Observations
01					
02					
03					
04					
05					
06					
07					
08					
09					
10					

NOM ET SIGNATURE DU COORDONATEUR DU GS:

Annexe 9 : FICHE D'INVENTAIRE DES STOCKS

NOM DU GUICHET SOCIAL :

DATE :

FICHE D'INVENTAIRE DES STOCKS

=====

No	Designation	Unite	Quantite	Stock physique	Stock theorique	Ecart

NOM ET SIGNATURE DU COORDONATEUR

NOM ET SIGNATURE DU SUPERVISEUR

Annexe 10 : REGISTRE DE SUPERVISION (Entêtes)

Date	Nom du visiteur	Fonction du visiteur	Institution de provenance	Raison de la visite	Observations faites	Recommandations

Annexe 11 : ACCUSE DE RECEPTION DE LA DOLEANCE

NOM DU GUICHET SOCIAL :

DATE :

ACCUSE DE RECEPTION DE LA DOLEANCE

=====

DATE DE RECEPTION DE LA DOLEANCE :

NOM DE L'USAGER :

NUMERO D'IDENTIFICATION DE LA DOLEANCE :

CATEGORIE DE LA DOLEANCE :

NUMERO DE TELEPHONE DU COORDONATEUR :

NOM ET SIGNATURE DU COORDONATEUR DU GS :