

Manuel d'utilisation - Application eMGP

Guide pour les membres du CGP et les ADC

Projet MALIDENKO

Support technique : diallo.djibril@malidenko.ml

1. Introduction

L'application MGP (Mecanisme de Gestion des Plaintes) est destinee aux membres du Comite de Gestion des Plaintes (CGP) et aux Agents de Developpement Communautaires (ADC).

Elle vise a faciliter la gestion des plaintes au sein du Projet MALIDENKO, en garantissant une reponse rapide et appropriee aux preoccupations des parties prenantes.

Objectif

Simplifier et ameliorer le processus de gestion des plaintes : collecte, suivi et resolution efficace, tout en assurant la transparence et la responsabilisation.

2. Installation

Configuration requise

- Android 6.0 (Marshmallow) ou versions ulterieures
- Espace de stockage suffisant
- Memoire RAM : au moins 2 Go
- Connectivite Internet (Wi-Fi ou donnees mobiles)
- Autorisations : appareil photo, localisation GPS, appels
- Activer 'Sources inconnues' dans les parametres de securite (app non disponible sur Google Play)

Telechargement et installation

Telecharger le fichier APK via le lien fourni par le Specialiste TIC ou scanner le QR Code. Rechercher le fichier '.apk' dans vos telechargements et suivre l'assistant d'installation.

3. Connexion

Creation de compte

Tous les comptes sont crees par le Specialiste TIC. Informations necessaires : nom complet, adresse email, numero de telephone, genre (M./Mme), localites d'intervention.

Une fois le compte cree, l'utilisateur recoit ses identifiants par email (nom d'utilisateur et mot de passe).

Connexion

Saisir votre nom d'utilisateur et mot de passe sur la page de connexion, puis cliquer sur 'Se Connecter'.

4. Gestion des plaintes

Soumission d'une plainte

Les plaignants soumettent une plainte via un formulaire en ligne. Les membres du CGP et ADC sont responsables de l'examen initial et de l'enregistrement dans le système.

Resume des plaintes

Trois catégories de plaintes sont affichées :

- Plaintes reportées : enregistrées par l'utilisateur connecté
- Plaintes assignées : assignées à l'utilisateur pour traitement
- Plaintes résolues : résolues par l'utilisateur connecté

Synchronisation

Le menu 'Synchronisation des fichiers' affiche les pièces jointes (audios et images) non encore synchronisées sur le serveur distant.

Traitement

Selon la nature de la plainte, elle est affectée au secrétaire de séance du CGP ou au Président du Comité National de Gestion pour enquête et résolution.

5. Rapports et statistiques

L'application génère des rapports sur les plaintes. Types de statistiques disponibles :

- Nombre de plaintes enregistrées par date
- Nombre de plaintes par tranche d'âge
- Nombre de plaintes par type
- Nombre de plaintes par catégorie
- Nombre de plaintes par niveau d'instruction
- Nombre de plaintes par situation d'occupation
- Nombre de plaintes par composante et sous-composante

6. Sécurité et confidentialité

Les données des plaignants doivent être traitées de manière confidentielle. Ne partagez jamais vos identifiants. Déconnectez-vous après chaque session.

7. Assistance et support

Questions sur la procedure MGP

Contactez le Spécialiste en Sauvegarde Environnementale et Sociale Régionale.

Support technique

Email : diallo.djibril@malidenko.ml

Telephone : 74 95 96 72