



Termes de référence

Pour le recrutement de personnel d'appui à la mise en œuvre de la gestion des réclamations de la vaccination contre la Covid-19

I. Contexte général

Depuis le 13 mars 2021, la Tunisie a lancé sa campagne nationale de vaccination contre la Covid-19.

Cette campagne a déjà permis d'administrer neuf millions de doses et vise à vacciner 6 millions de personnes d'ici décembre 2021.

Afin d'optimiser le processus de vaccination, une équipe est en charge de la gestion des réclamations émanant des citoyens et des centres de vaccination.

II. Objectif

Fournir une assistance technique à l'équipe de la Direction des Soins de Santé de Base du Ministère de la Santé (DSSB) pour la gestion des réclamations.

III. Responsabilité et tâches

Sous la supervision du pilote en charge des réclamations, le consultant aura pour mission de s'occuper des tâches suivantes :

1. Collecter les réclamations remontées par les différents canaux disponibles (Centre de vaccination, espace citoyen, centre d'appel et plateforme SMS) ;
2. Procéder à une analyse des réclamations ;
3. Appeler les citoyens, si nécessaire, afin de vérifier certaines informations ;
4. Coordonner avec le centre d'appel ;
5. Coordonner avec les structures concernées [Instance Supérieure Indépendante pour les Élections (ISIE), Centre Informatique du Ministère de la Santé (CIMS) et le Centre National de l'Informatique (CNI)] pour le traitement des réclamations analysées ;
6. Coordonner avec toutes les parties prenantes et servir de point focal/responsable pour la collecte et l'analyse de toutes les réclamations (ex. des hôpitaux, des unités mobiles, des pharmacies, des cabinets et laboratoires privés) ;
7. Effectuer un suivi du traitement des réclamations ;
8. Coordonner avec les parties prenantes pour répondre aux réclamations, proposer et mettre en œuvre des réponses ;
9. Coordonner avec les parties prenantes pour gérer les améliorations du système de gestion des réclamations ;
10. Afin de répondre aux exigences de certains bailleurs :
 - a. établir un protocole de réception et gestion des plaintes sensibles (ex. comportement abusif, harcèlement sexuel) qui permet d'assurer l'anonymat du/de la plaignant/e,
 - b. restreindre le partage des informations confidentielles à un cercle restreint de personnes jouant un rôle dans la réponse aux allégations sensibles (ex. les prestataires de services nationaux, personnes en charge de la réception des plaintes) ;

- c. permettre de faire remonter rapidement l'incident ; et
- d. référer le/la plaignant/e à des prestataires de services spécialisés.

IV. Produits attendus / livrables

1. Rédiger des modèles de scripts d'appel (adaptés à chaque type de réclamation) pour le centre d'appel pour les demandes de compléments d'informations par appel des citoyens ;
2. Rédiger des comptes rendus périodiques (hebdomadaires) sur l'état d'avancement de l'analyse et le traitement des réclamations ;
3. Emettre des recommandations relatives aux éventuelles évolutions des outils pour réduire le nombre de réclamations.

V. Profil recherché

Être titulaire d'un diplôme de technicien supérieur en informatique.

VI. Langues

Français et Arabe écrit, lu et parlé couramment.

VII. Planning et obligations

- Le personnel d'appui aura un travail **à plein temps de 8h30 à 17h30** (avec une heure de pause) pour une **durée de 6 mois** ;
- Tous les documents seront remis sous forme électronique aux échéances convenues ;
- Le consultant s'engage par écrit à ne pas utiliser, ni diffuser les données qui seront à sa disposition.

VIII. Supervision

La supervision et le suivi technique de la mission seront effectués par la DSSB et le CIMS.

IX. Candidature

- Les dossiers de candidature doivent être déposés **sous enveloppe scellée avant le 18 Novembre 2021** au :
 - Bureau d'Ordre de la Direction des Soins de Santé de Base à l'adresse suivante : 31 Rue El Khartoum - 1002 Tunis Belvédère, le cachet du bureau d'ordre faisant foi, ou
 - Envoyés **par voie postale** à la même adresse.
- Les dossiers de candidature comprennent :
 - Un curriculum vitae ;
 - Une copie du diplôme ;
 - Une copie de la carte d'identité nationale ;
 - Deux enveloppes timbrées portant l'adresse du participant.
- La priorité est donnée aux candidats ayant participé au projet national de vaccination contre la Covid-19 virus.