

Redevabilité envers les communautés 2022

Le mécanisme de gestion des plaintes (MGP) d'ACTED, confidentiel et sécurisé.

Le MGP d'ACTED

- ✓ Pour que les **communautés** avec lesquelles nous travaillons puissent communiquer leurs plaintes et leurs retours, et recevoir une réponse.
- ✓ Pour que nos **équipes projets** utilisent ces retours pour améliorer nos programmes.

Peu / pas de plaintes & retours

Thaïlande Tadjikistan
Philippines Sri Lanka
Kyrgyzstan Uganda

- Volume d'activités limité
- Programmes axés sur le développement
- Culture locale

Aperçu - Tous les retours et plaintes reçus

7% de moins
qu'en 2021*

En partie due à la fermeture de certaines missions et à la mise en place d'un nouveau système de base de données des plaintes, notamment une plateforme en ligne qui évite les erreurs de doublons et permet d'assurer un suivi plus efficace.

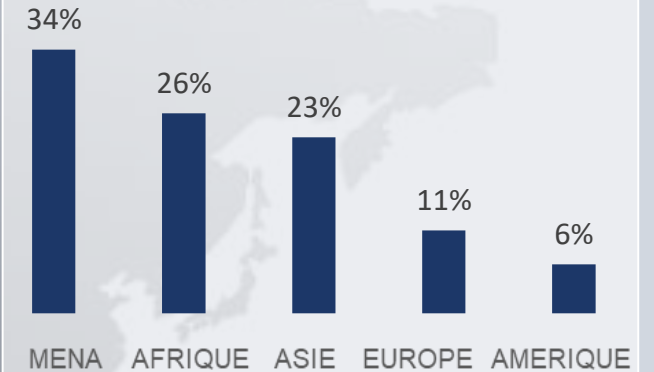
45%
provenant
de **femmes**



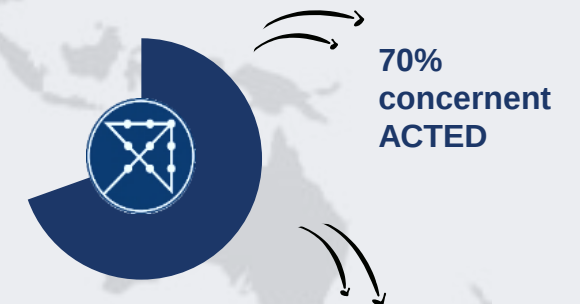
64% de la Syrie, du Bangladesh, de l'Ukraine, de Haïti et du Burkina Faso.

Cela est dû en partie au fait qu'ACTED travaille en tant qu'agence de gestion des camps et gère donc les mécanismes de plaintes et de retours (CFM) dans les camps. Une proportion significative de ces plaintes n'est pas liée à ACTED.

Répartition régionale



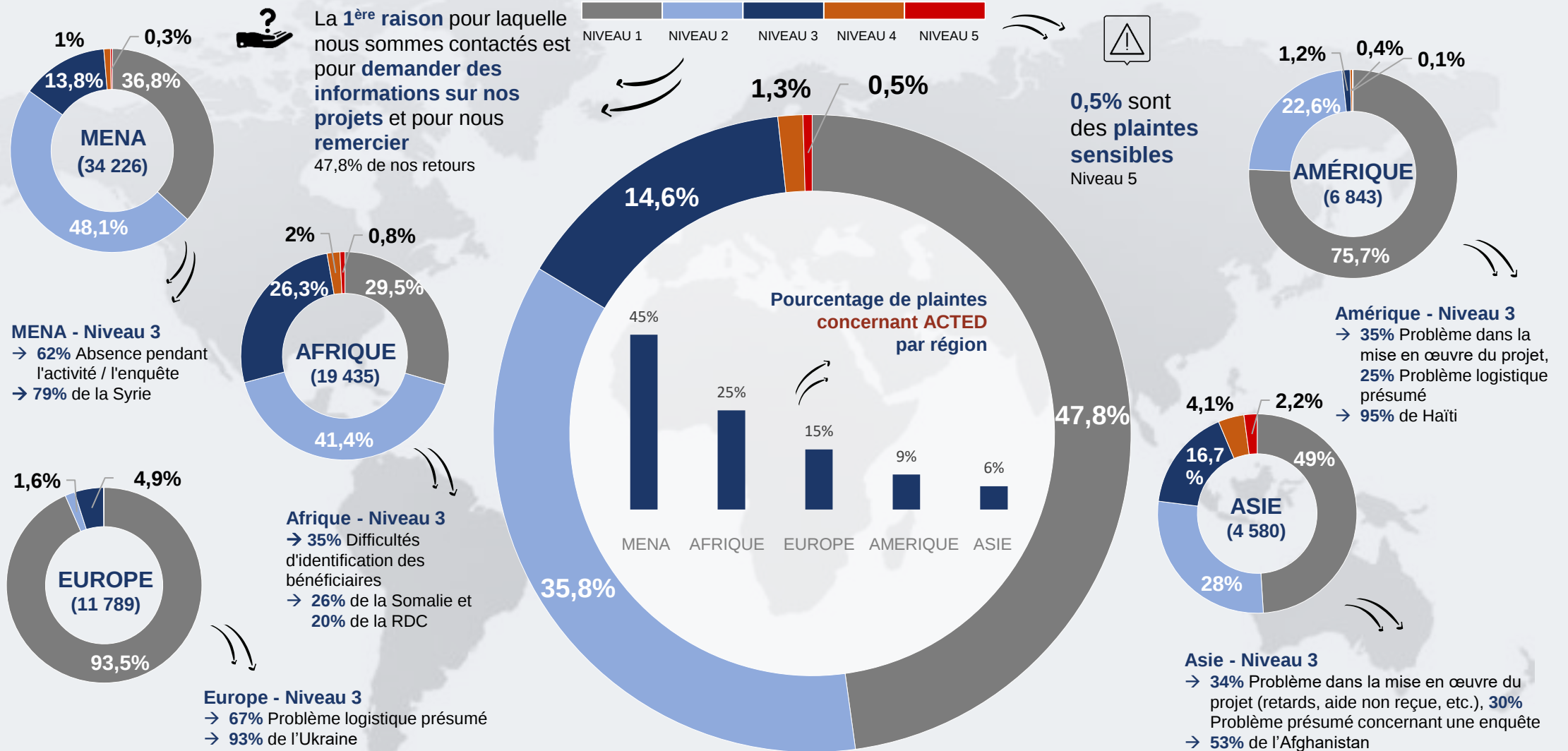
Pertinence pour ACTED



59% des cas **ne concernant pas ACTED** proviennent du Bangladesh, **11%** du Soudan, et **11%** du Burkina Faso.

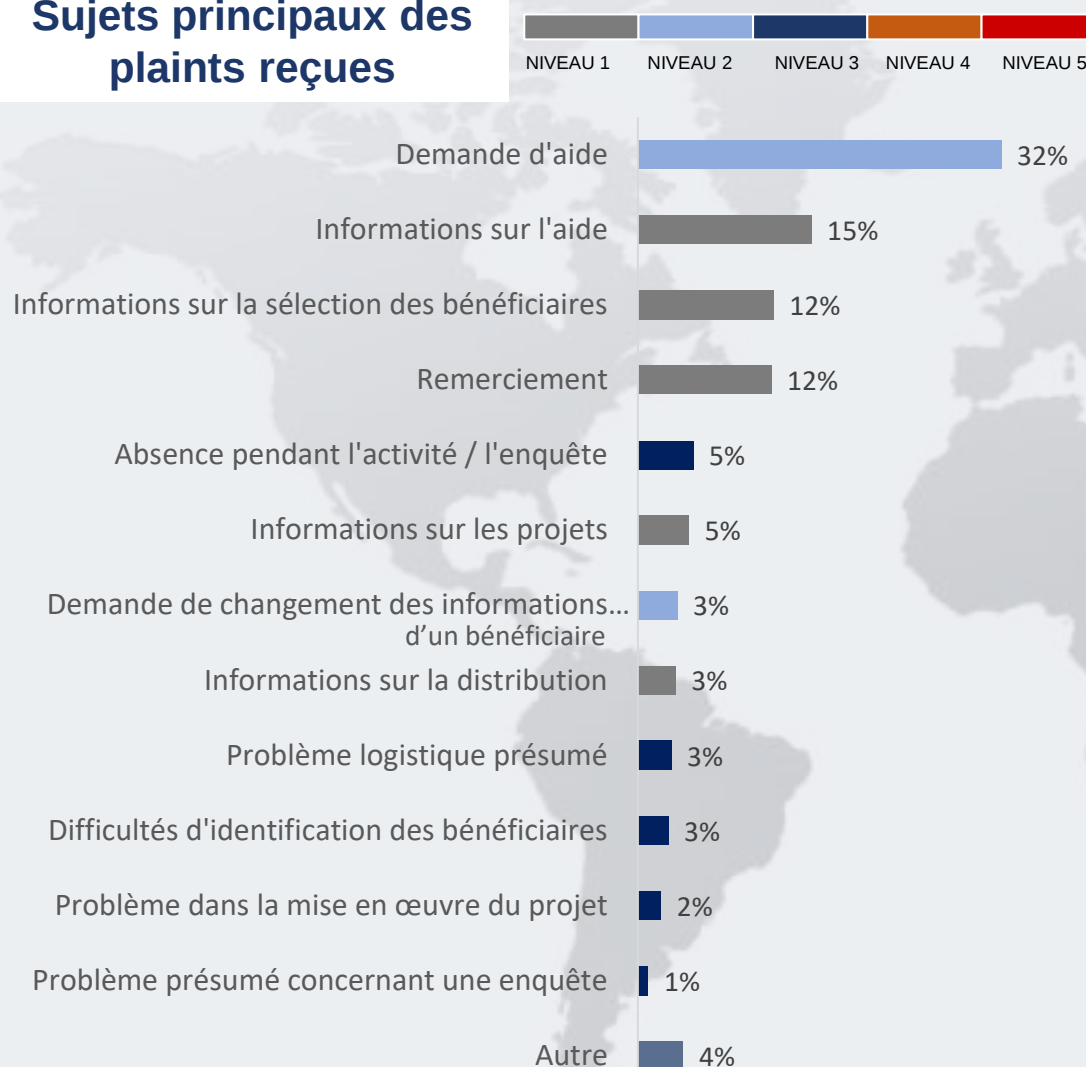
*118 944 retours et plaintes reçus en 2021 (concernant et ne concernant pas ACTED)

Types de plaintes - concernant ACTED



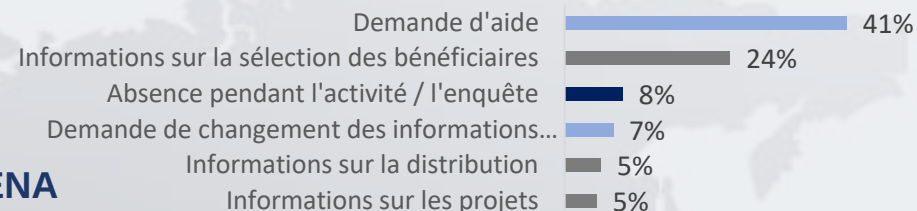
Précisions sur le type de plaintes reçues – concernant ACTED

Sujets principaux des plaintes reçues

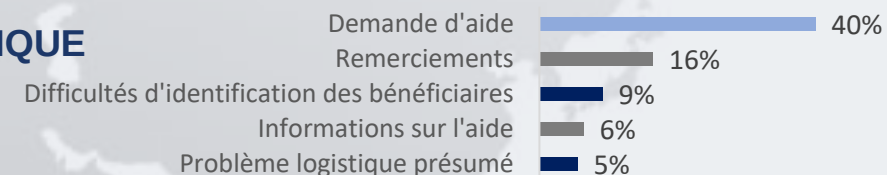


Sujets principaux des plaintes reçues par région

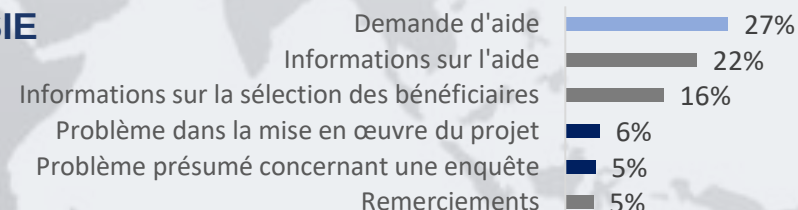
MENA



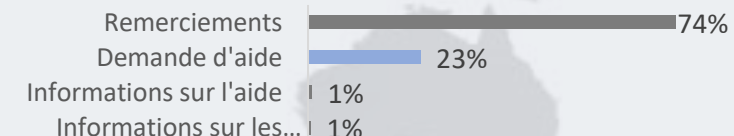
AFRIQUE



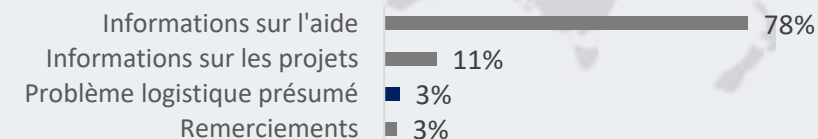
ASIE



AMERIQUE

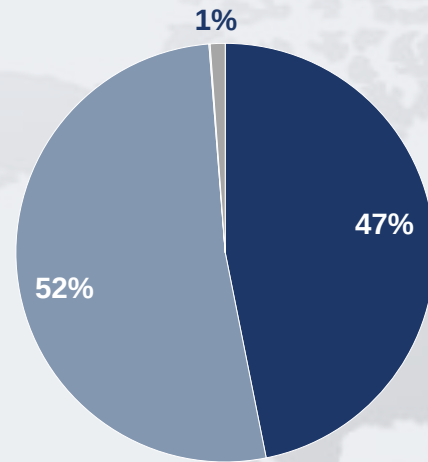


EUROPE

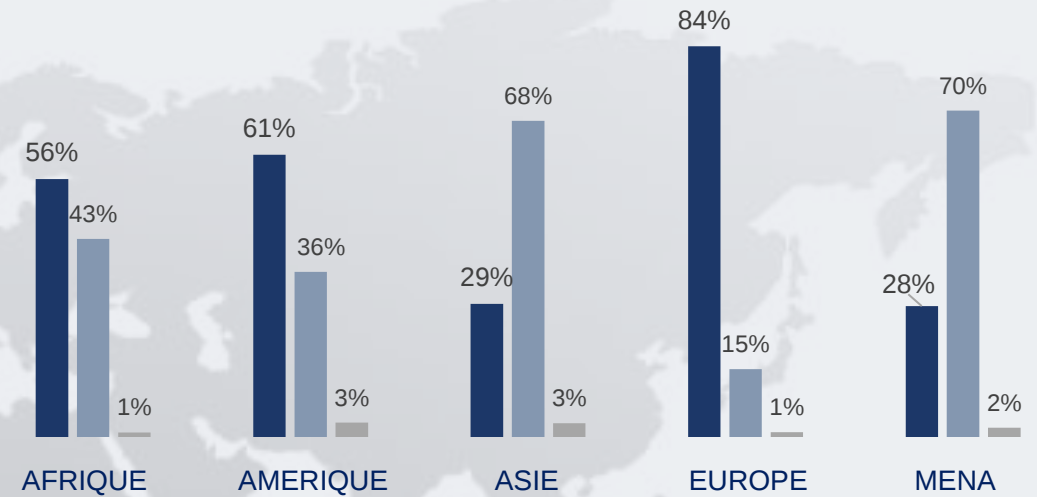
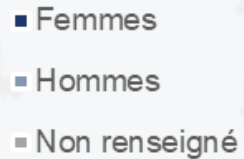


Plaignants – concernant ACTED

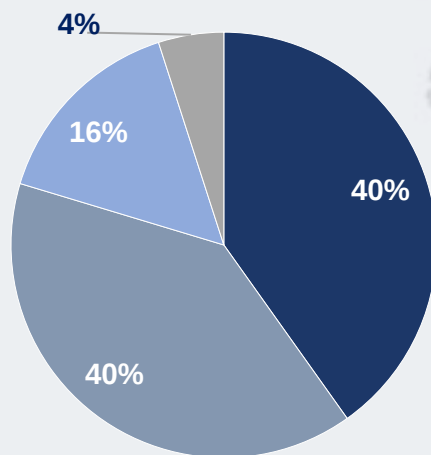
Genre des plaignants



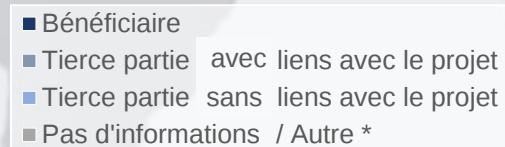
47% des plaignants sont des femmes



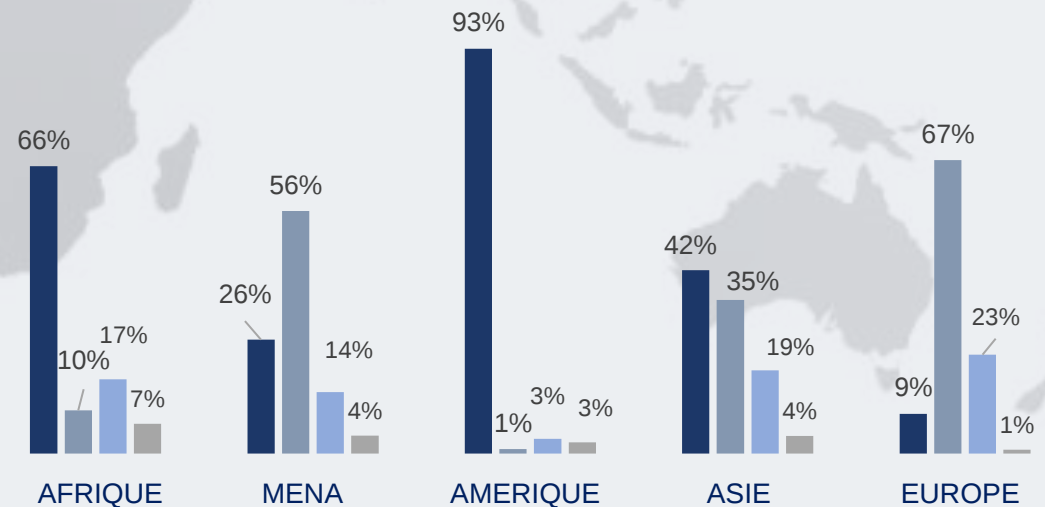
Type de plaignants



40% des plaignants sont des bénéficiaires



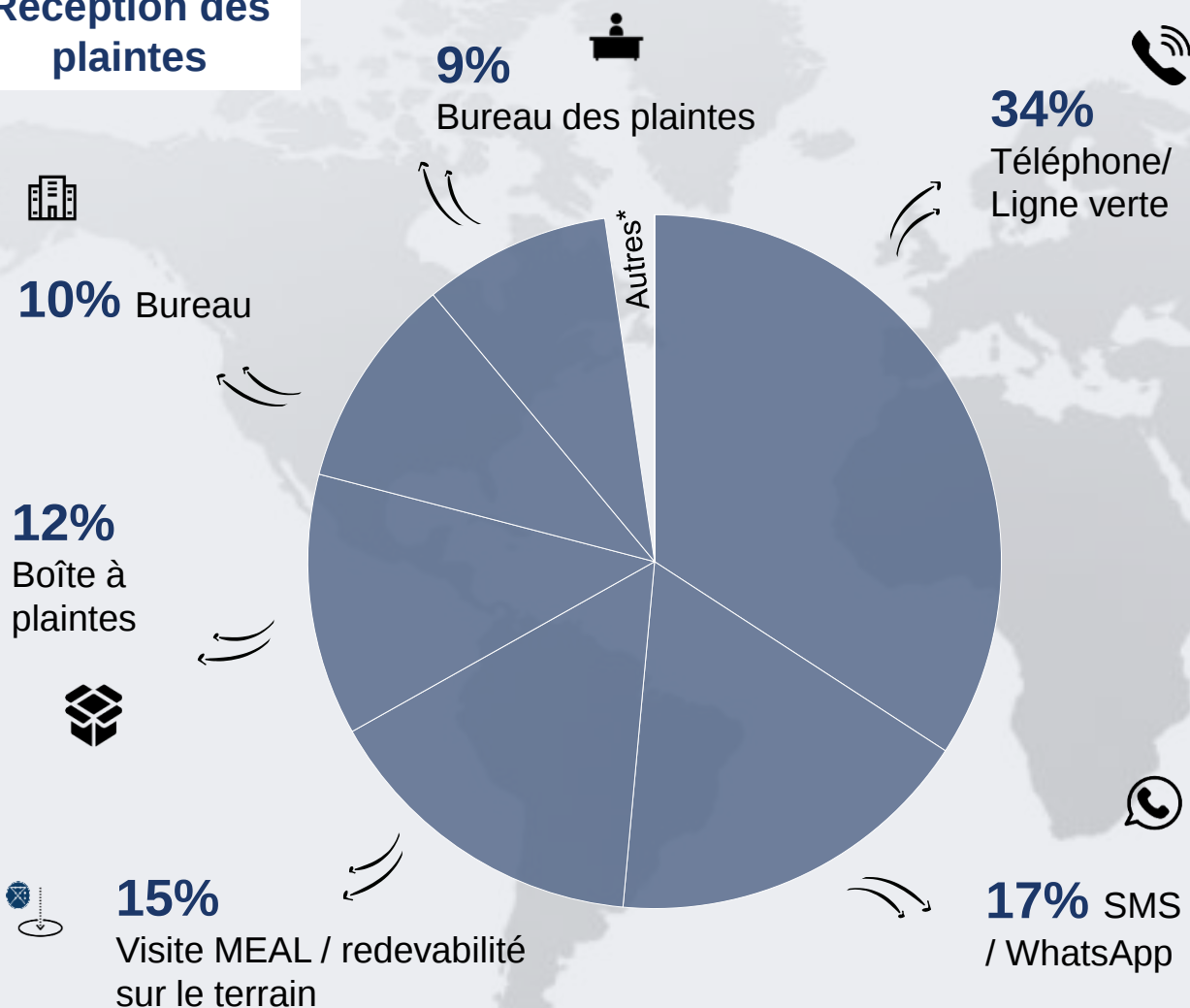
22% des plaintes sont liées au ciblage - beaucoup de personnes qui n'ont pas été sélectionnées pour l'aide d'ACTED contactent le CRM.



*Autres types de plaignants : employé d'un partenaire, personnel du contracteur, employé d'ACTED.

Moyens de communication – concernant ACTED

Réception des plaintes



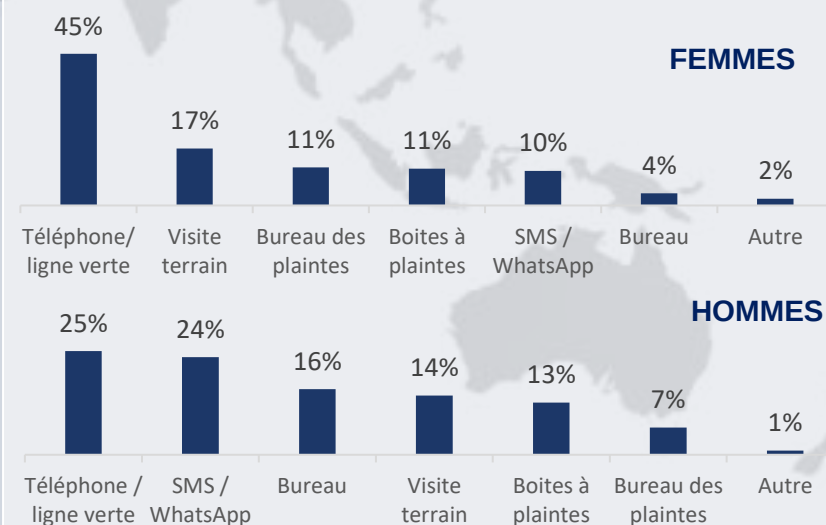
Régional

Différents moyens de communication par région

MENA	SMS / WhatsApp (38%) & bureau (21%)
AFRIQUE	Téléphone/Ligne verte (36%) & visites terrain (23%)
ASIE	Téléphone / Ligne verte (86%)
AMERIQUE	Visites terrain (43%) & bureau des plaintes (35%)
EUROPE	Téléphone / Ligne verte (97%)

Genre

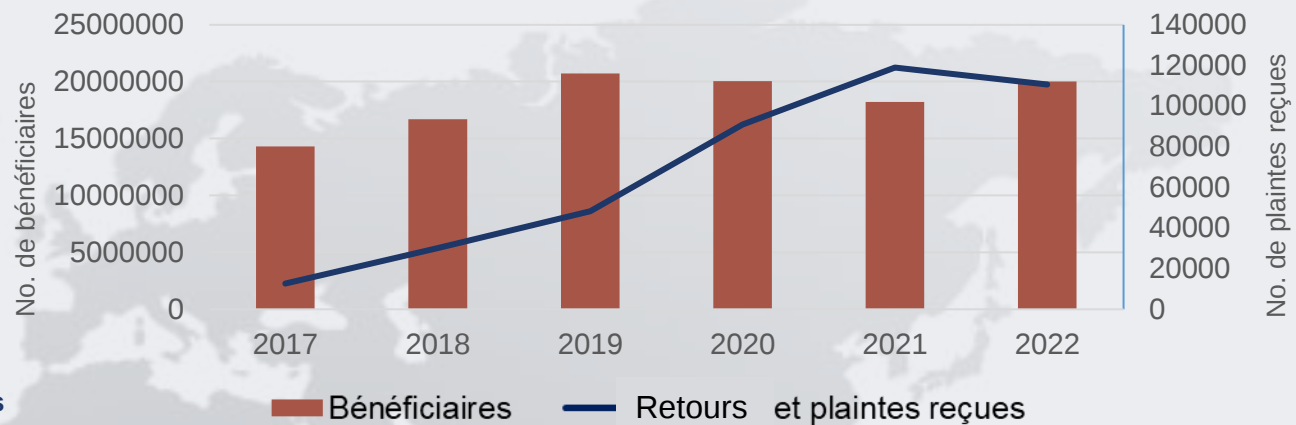
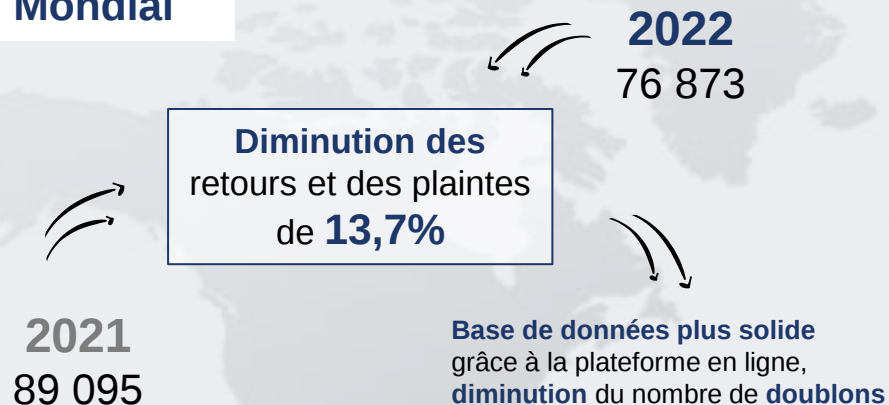
Variation des préférences par genre



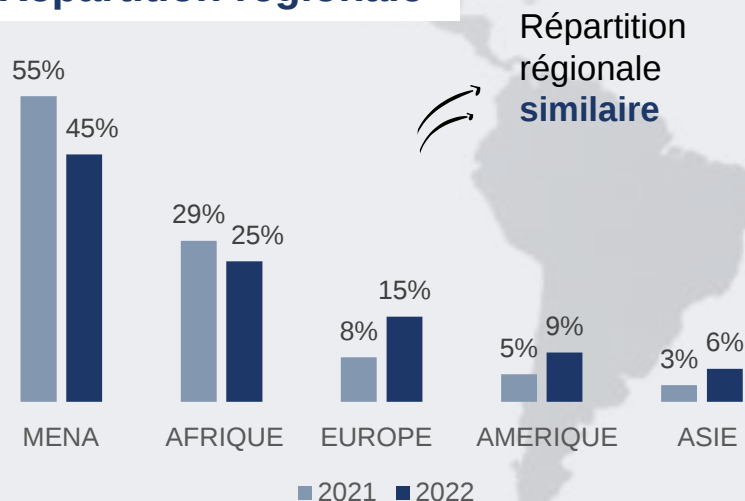
*3% : référé par le personnel d'ACTED (autre que MEAL), email, renvoi par une autre ONG, courrier, réseaux sociaux et autres.

Comparaison 2021 - 2022 – concernant ACTED

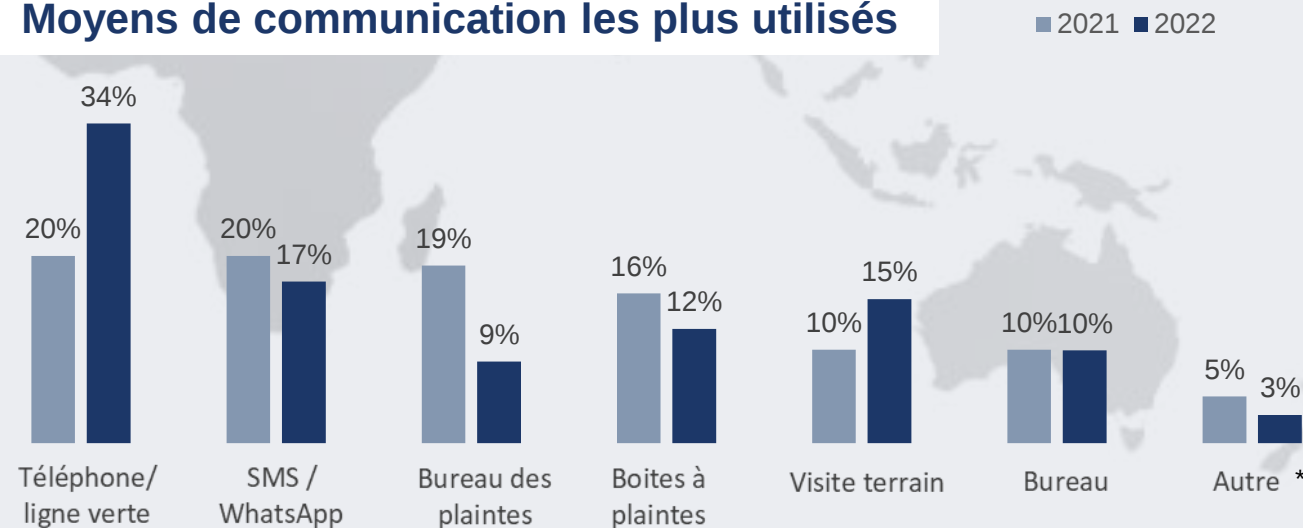
Mondial



Répartition régionale



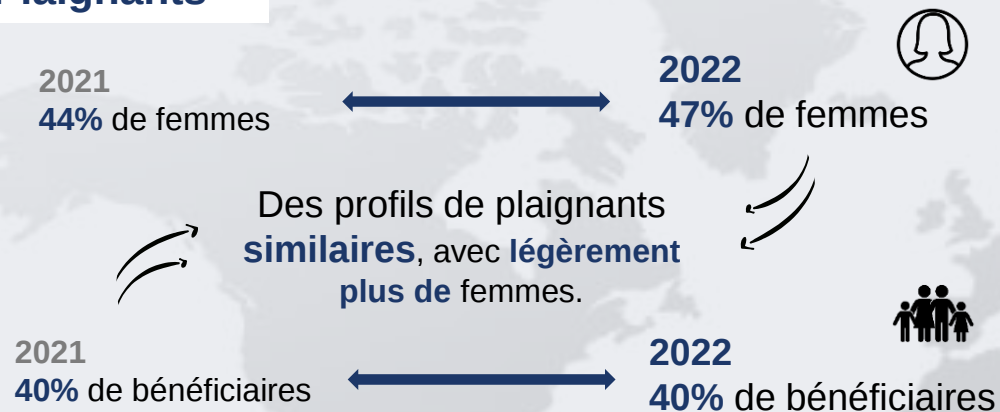
Moyens de communication les plus utilisés



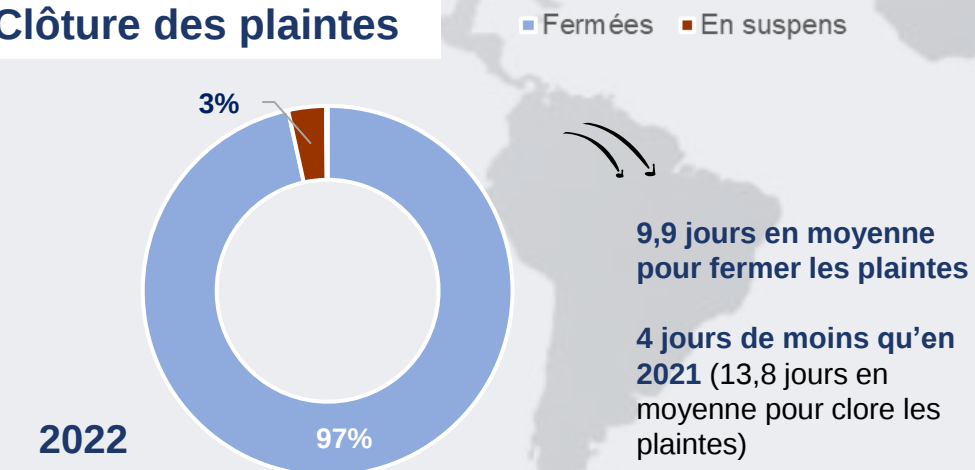
*Référé par le personnel d'ACTED (autre que AME), email, renvoi par une autre ONG, courrier, réseaux sociaux et autres.

Comparaison 2021 - 2022 – concernant ACTED

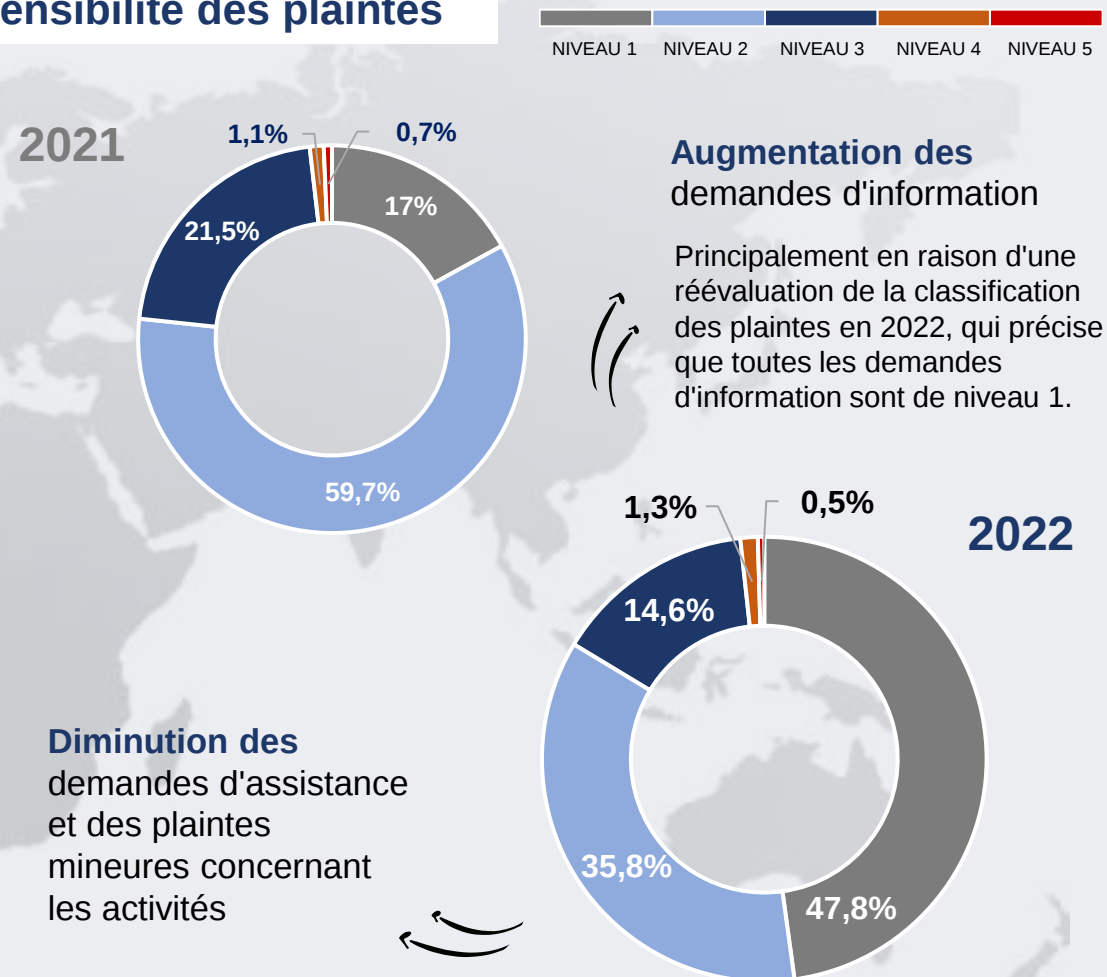
Plaignants



Clôture des plaintes



Sensibilité des plaintes



Focus sur les plaintes de niveau 4 – concernant ACTED

43% Activités mettant en danger des bénéficiaires / membres de la communauté / l'environnement (417)

- Principalement enregistrées en **RDC** (261) et **Syrie** (92)

39% Soupçon de processus de sélection irrégulier ou biaisé des bénéficiaires (379)

- Principalement enregistrées en **Syrie** (163) et **Afghanistan** (79)

Problème lié à l'aide d'ACTED, entraînant un préjudice pour les bénéficiaires / la communauté *

81,3%

Activité provoquant des tensions / menaces au sein de la communauté / entre les villages

17,3%

Autre 1,4%

Inclusion injuste

65,2%

Exclusion injuste

34,8%

*Principalement liés à une mauvaise qualité de la nourriture distribuée, à une eau impropre à la consommation, à des problèmes d'abris et d'égouts.

Focus sur les plaintes de niveau 4 – concernant ACTED

12% Soupçon de mauvaise conduite

(autre que exploitation et abus sexuels, et autre que mauvais traitement ou négligence d'enfant) (119)

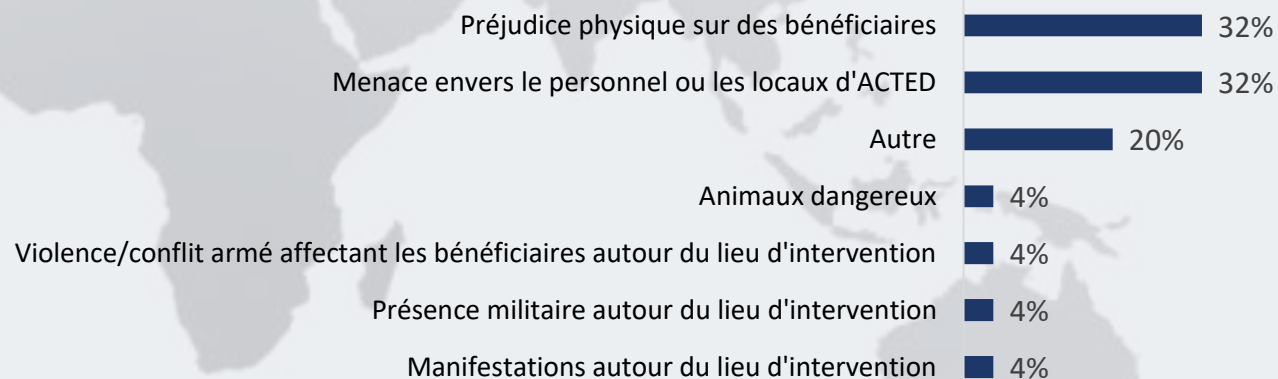
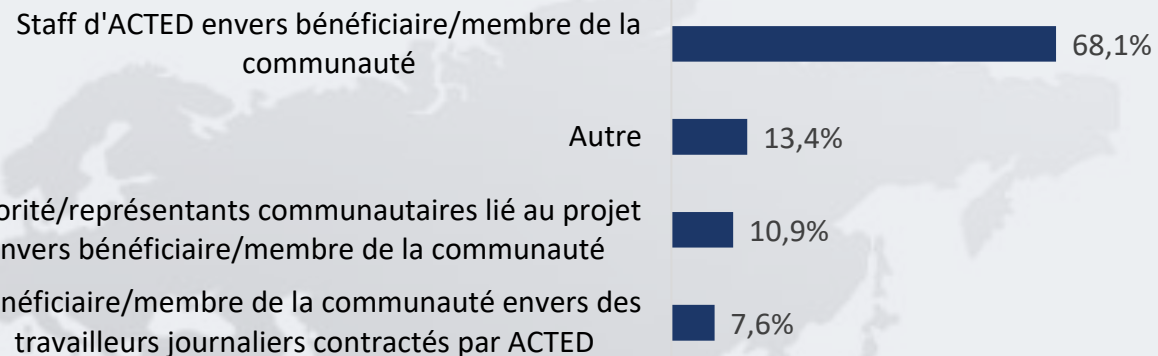
- Principalement enregistrées en **Syrie** (31), **RDC** (20) et au **Pakistan** (16)

3% Problème sécuritaire (25)

- Principalement enregistrées en **Syrie** (6), **RDC** (5) et au **Yémen** (4)

3% Autre (29)

- Principalement enregistrées en **Afghanistan** (27)



- Plaintes rétrogradées par Transparency du niveau 5 au niveau 4 après une première enquête ou investigation