

Redevabilité à l'égard des communautés 2023

Mécanisme de retour d'information confidentiel et sécurisé d'Acted (MRA)

Objectifs du MRA

- ✓ Assurer la redevabilité d'Acted vis-à-vis des populations que nous servons en veillant à ce que les membres de la communauté puissent faire part de leurs plaintes, commentaires et réactions sur notre travail, d'une manière sûre, appropriée et accessible.
- ✓ Clore la boucle de retour d'information, en apportant des réponses rapides aux commentaires et aux plaintes reçus.
- ✓ Mettre en place des canaux de communication, les réactions et les suggestions de la communauté pour prendre des mesures correctives dans le cadre des projets en cours, afin d'améliorer notre programmation
- ✓ Intégrer les données du MRA dans la conception des programmes futurs, afin de renforcer la qualité des programmes

Vue d'ensemble - Tous les commentaires et plaintes reçus

Augmentation de **16 %** par rapport à 2022*

Dans **34** pays



Dont **28 599** notes de remerciement

Cela s'explique en partie par la visibilité et la notoriété accrues du MRA et, plus généralement, par l'augmentation du volume d'opérations d'Acted en 2023.



132 044 reçus

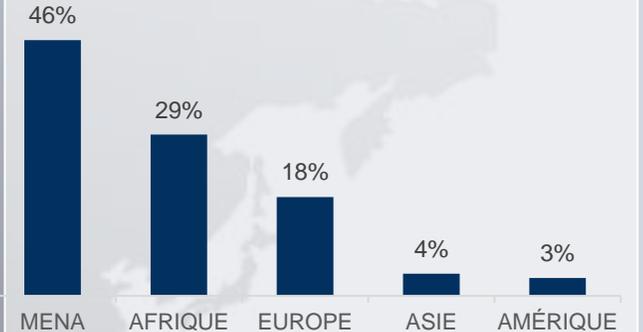


51 % proviennent des femmes

63 % de la Syrie, de l'Ukraine 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 plainte et de retour d'information (MRA) dans les camps. Une proportion importante de ces plaintes n'est pas liée à Acted.

Répartition régionale



Pertinence de l'action



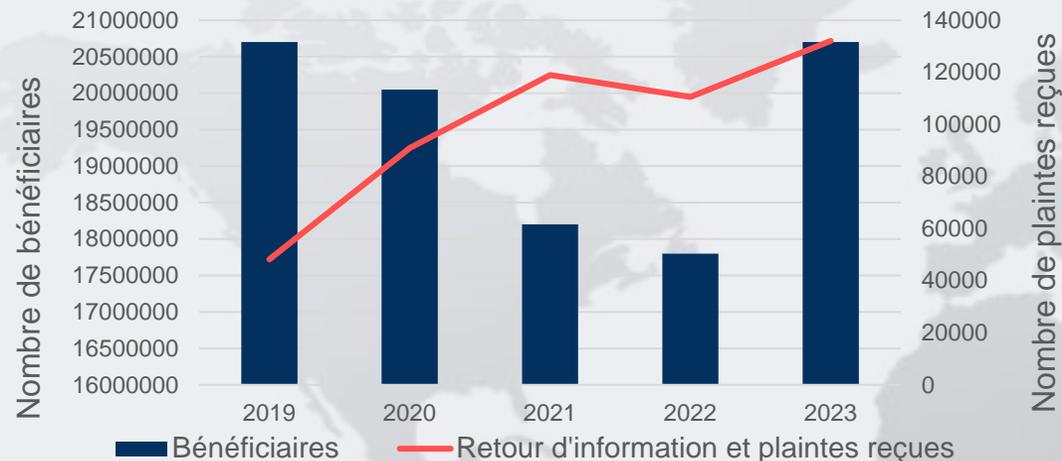
84 % Liées à Acted

44 % des cas non liés à Acted proviennent du Burkina Faso, **14 %** du Sud-Soudan et **13 %** de la Syrie.

*110 556 commentaires et plaintes reçus en 2022 (traités et non liés à Acted)

Vue d'ensemble - Tous les commentaires et plaintes reçus

Tendances du MRA sur cinq ans



Au cours des cinq dernières années, le MRA a gagné en taille et en fonctionnalité au niveau du siège et de la mission. Les **développements clés** suivants ont eu lieu entre 2019 et 2023 :

- Acted a augmenté le nombre de ses pays d'opération de 37 à 40.
- Un nouveau poste de Chargé de Redevabilité a été créé au siège en 2021 afin de mieux répondre aux besoins croissants de coordination et de mise en œuvre du MRA entre le Siège et les missions.
- En 2022, la plateforme en ligne CORE a été créée pour faciliter l'enregistrement et la gestion d'un volume croissant de plaintes dans un système centralisé.
- Transparency a reçu un plus grand nombre de plaintes sensibles de la part du MRA, ce qui a donné lieu à un nombre élevé d'enquêtes. En 2019, Transparency a reçu 3 alertes sur des plaintes de niveau 5 via le MRA. En 2023, la Transparency a reçu 311 alertes, qui ont donné lieu à 243 enquêtes.

Missions ne recevant que peu ou pas de retour d'information

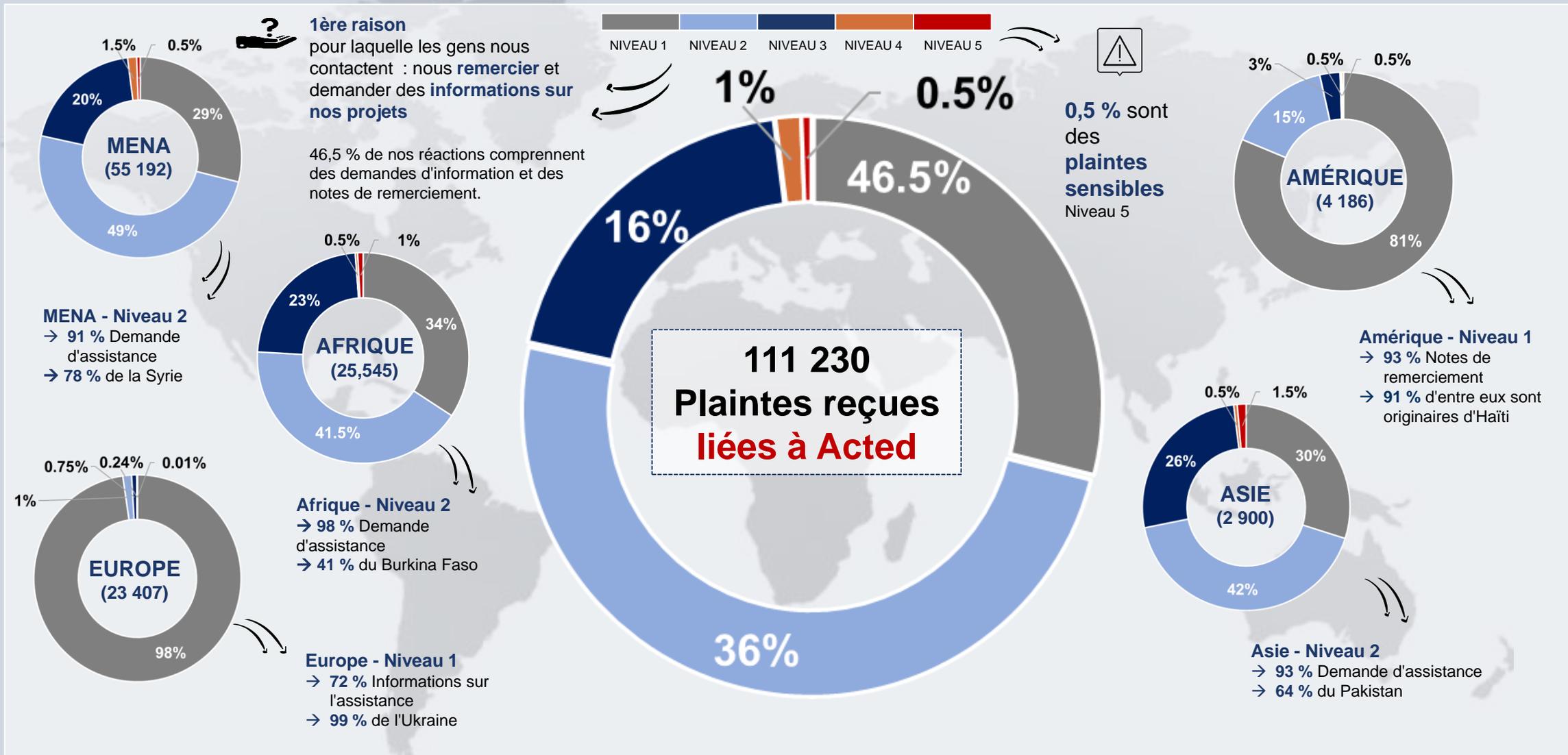
Pays	Volume Retour d'information reçu en 2023	Nombre de bénéficiaires en 2023 (est.)
Mozambique	123	146 387
Arménie	110	75 697
Sri Lanka	106	44 442
Éthiopie	79	71 272
Ouzbékistan	52	107 985
Ouganda	10	1 684
Kirghizistan	4	27 866
Tadjikistan	0	307 599
Thaïlande	0	12

Les missions du **Kirghizistan**, du **Tadjikistan** et de l'**Ouzbékistan** comptent relativement peu de bénéficiaires, mais la culture de l'Asie centrale peut également contribuer à la réticence à se plaindre. Plus de 80 % des bénéficiaires connaissent le MRA et 1 ou 2 canaux par lesquels ils peuvent contacter Acted, ce qui suggère que la culture est le principal facteur de l'absence de plaintes. Les missions d'Asie centrale explorent divers moyens de sensibilisation et de communication pour encourager la participation au MRA et répondre aux besoins des bénéficiaires.

L'**Éthiopie** et le **Mozambique** sont des missions relativement récentes qui se concentrent sur la réponse humanitaire. Les deux missions travaillent aux côtés du PAM (qui met en œuvre son propre mécanisme de retour d'information) et reçoivent peu de références au MRA. La mission du Mozambique a mis en œuvre des projets de taille réduite au cours de sa première année d'activité (2023), tandis qu'en Éthiopie, certains canaux de communication (notamment la ligne téléphonique **non gratuite**) restent inaccessibles aux bénéficiaires.

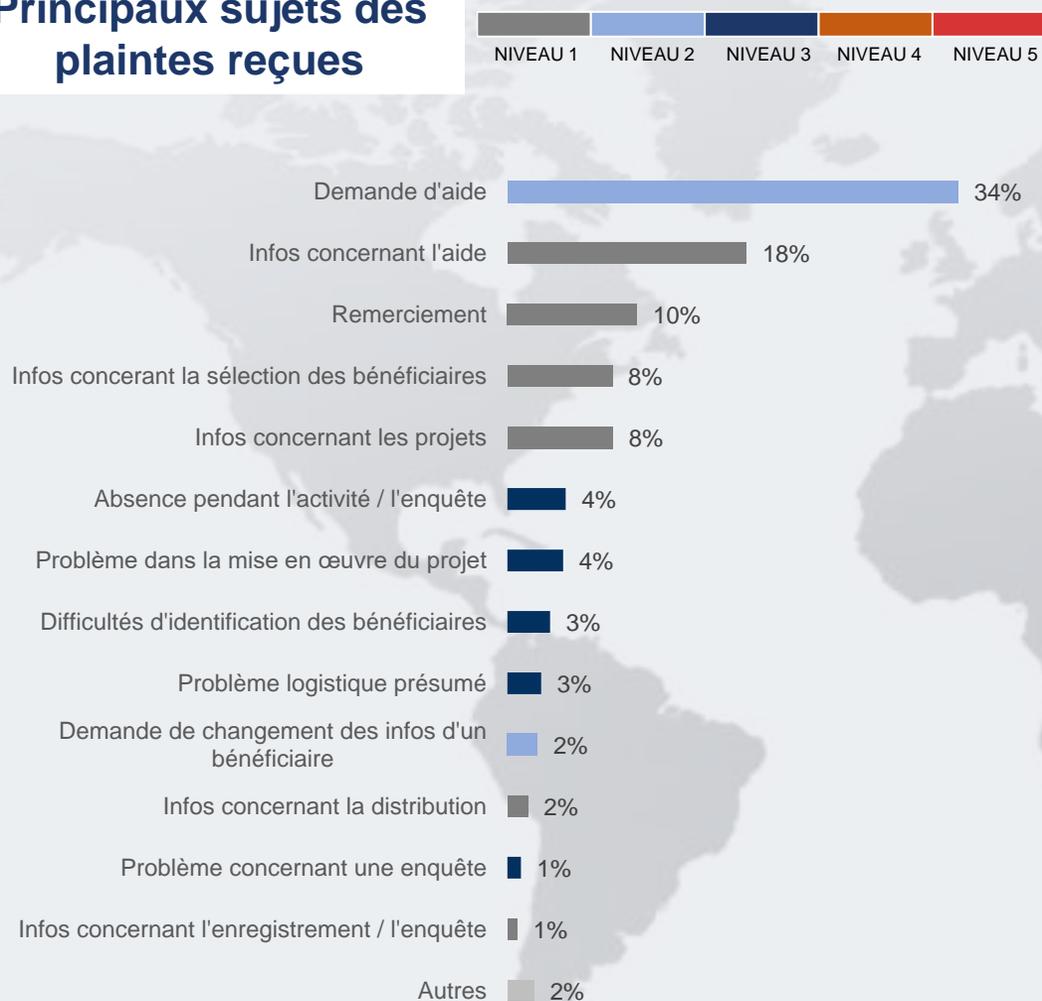
L'**Arménie**, le **Sri Lanka**, la **Thaïlande** et l'**Ouganda** sont tous des missions de petite taille qui se concentrent sur des programmes de développement et des interventions d'urgence minimales. Il n'y a donc pas beaucoup de bénéficiaires qui ont l'occasion d'exprimer des plaintes.

Types de plaintes - Plaintes liées à Acted



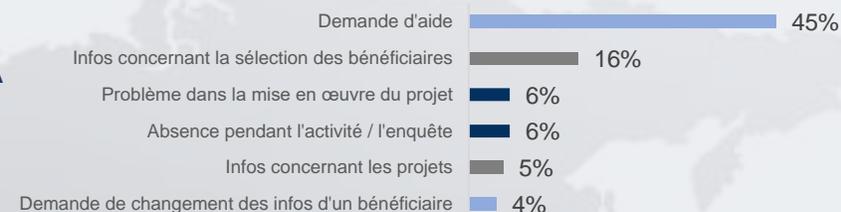
Détails sur les types de plaintes - **Plaintes liées à Acted**

Principaux sujets des plaintes reçues

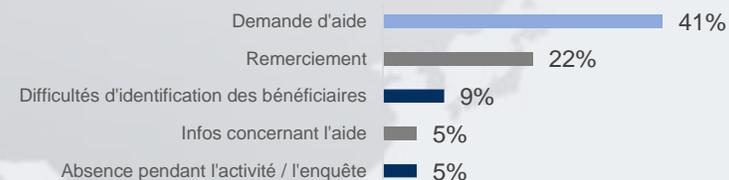


Principaux sujets des plaintes reçues par domaine

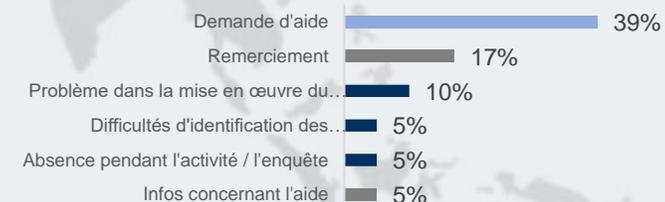
MENA



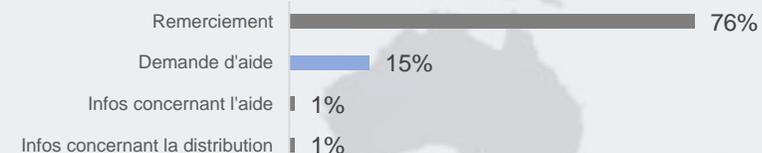
AFRIQUE



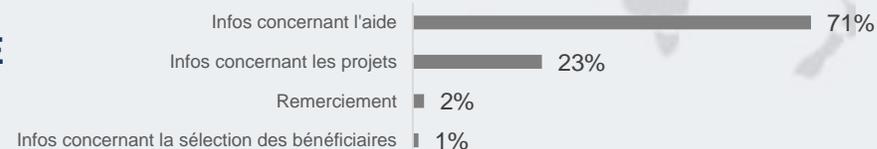
ASIE



AMÉRIQUE

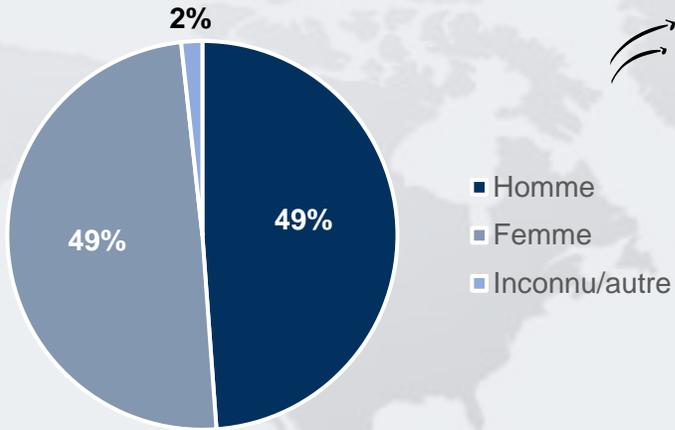


EUROPE

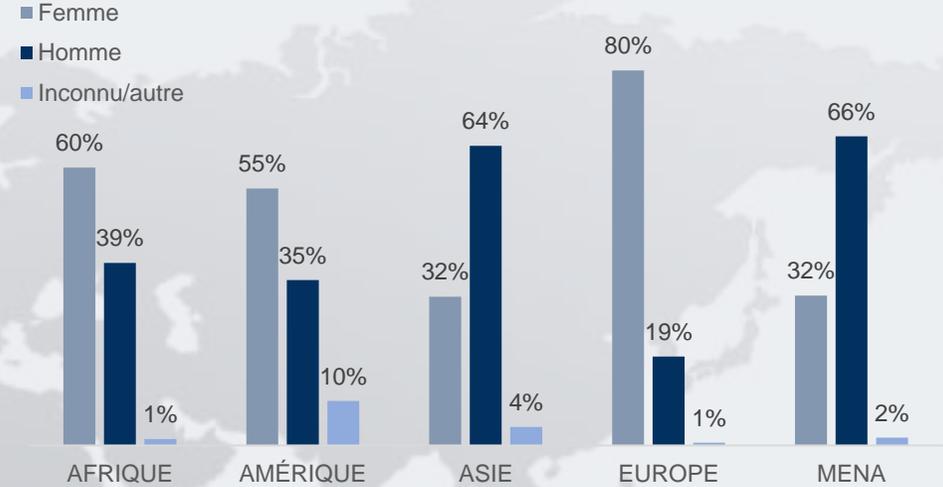


Plaignants - Plaintes liées à Acted

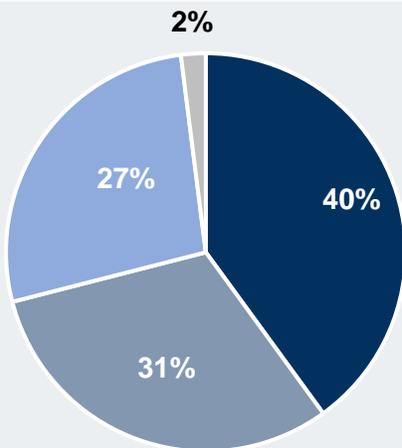
Genre des plaignants



Le pourcentage de femmes et d'hommes plaignants est à peu près égal (49%).



Type de plaignants

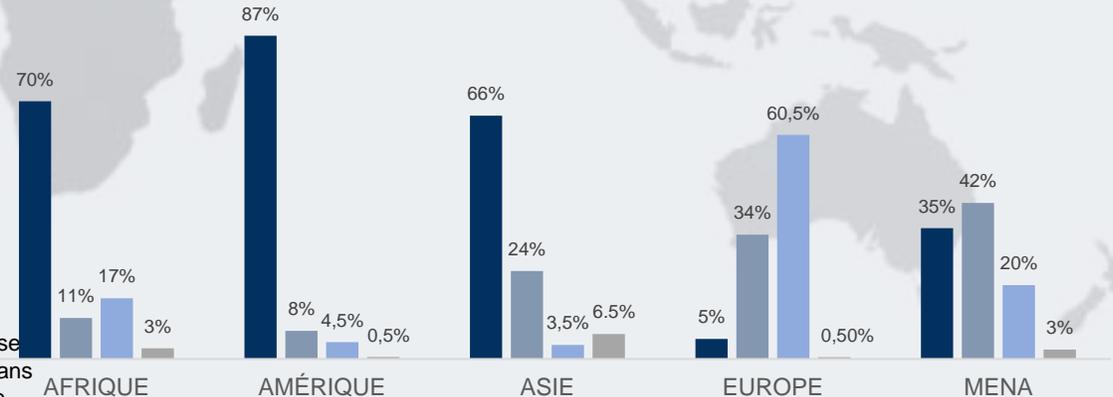


40 % des plaignants sont des bénéficiaires



- Bénéficiaire
- Tierce partie avec liens avec le projet
- Tierce partie sans liens avec le projet
- Pas d'informations / autres*

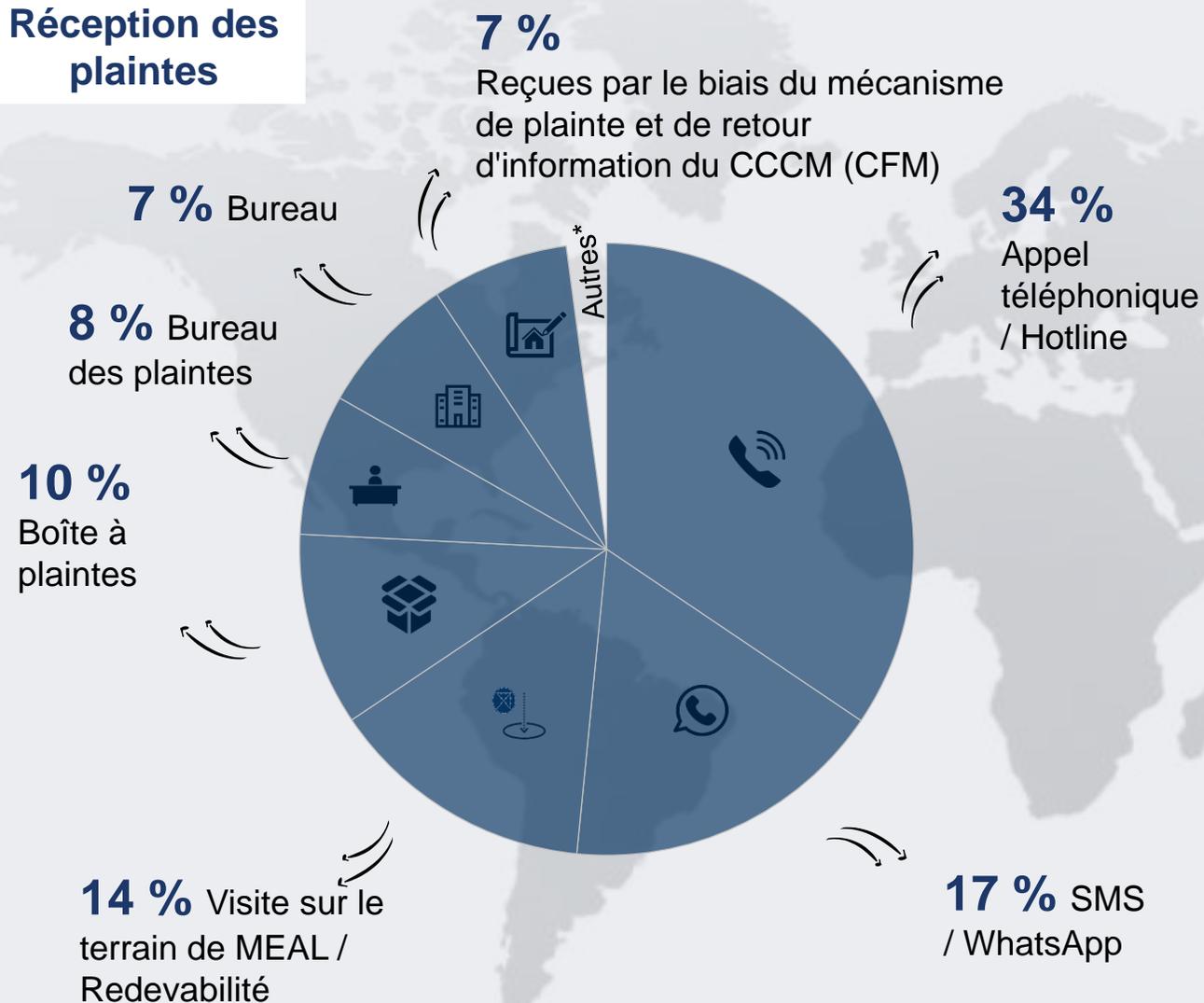
34 % des plaintes sont liées au ciblage (Niveau 2 - Demandes d'aide) - de nombreuses personnes qui n'ont pas été sélectionnées dans le cadre de l'assistance d'Acted contactent le MRA.



*Autres types de plaignants : Personnel d'Acted, personnel des partenaires, personnel des contractants.

Moyens de communication – Plaintes liées à Acted

Réception des plaintes



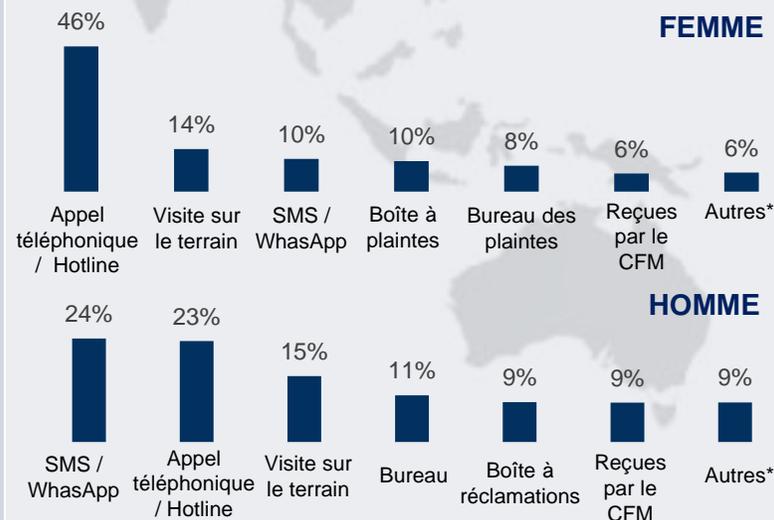
Régionale

Moyens de communication les plus utilisés par région

MENA	SMS / WhatsApp (34 %) et reçues par CFM (15 %)
AFRIQUE	Appel téléphonique / Hotline (29 %) & Visite sur le terrain (25 %)
ASIE	Appel téléphonique / Hotline (55 %) & Visite sur le terrain (13 %)
AMÉRIQUE	Boîte à plaintes (38 %) & Visite sur le terrain (33 %)
EUROPE	Appel téléphonique / Hotline (96 %)

Genre

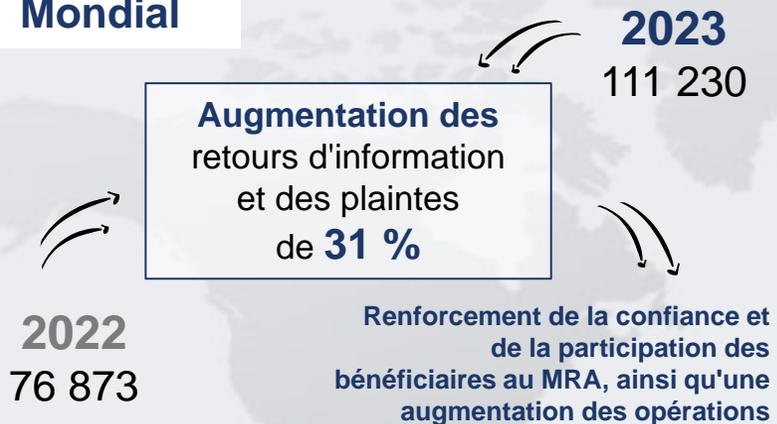
Prévalence des moyens de communication utilisés par sexe



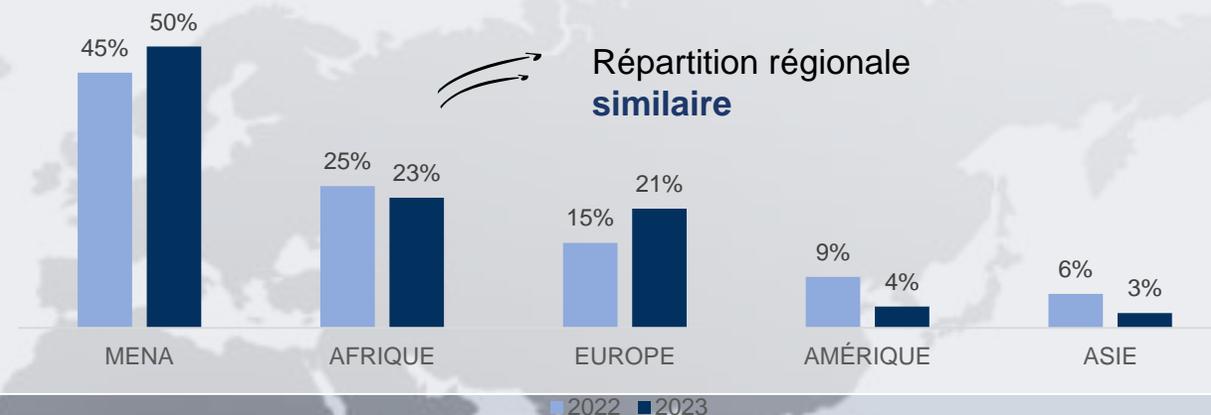
*3 % : Référéées par le personnel d'Acted (autre que MEAL), courriel, référées par une ONG, courrier, médias sociaux et autres.

Comparaison 2022 - 2023 Plaintes liées à Acted

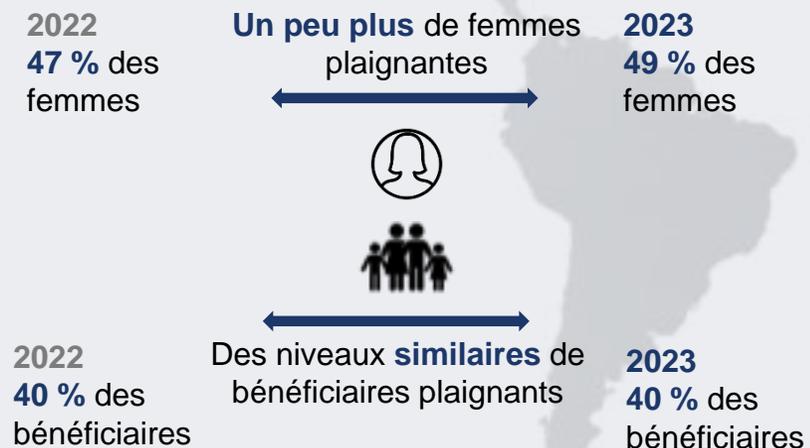
Mondial



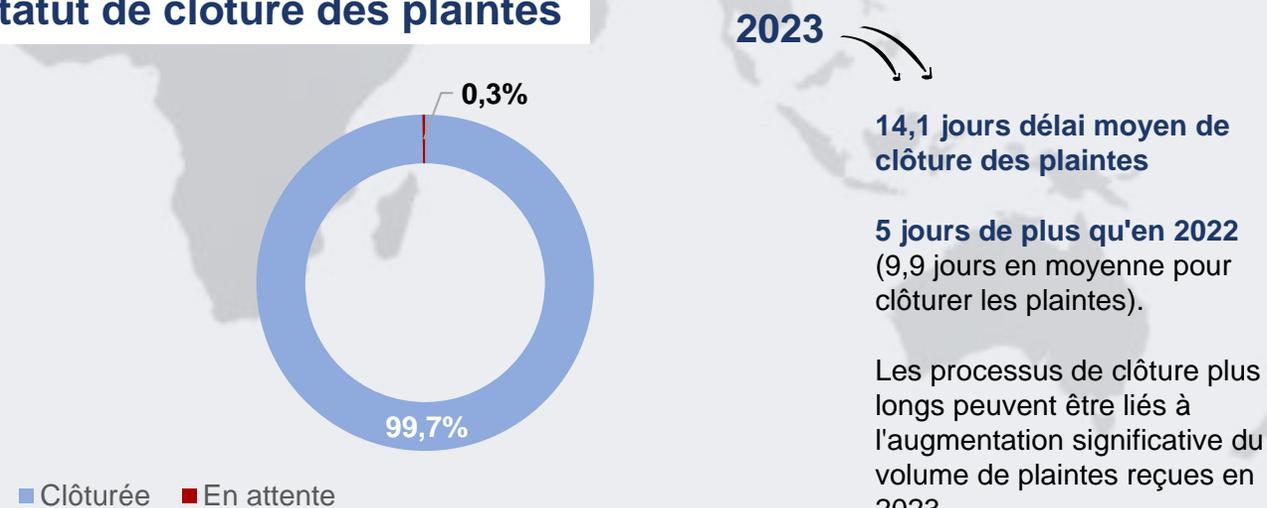
Répartition régionale



Profil des plaignants



Statut de clôture des plaintes

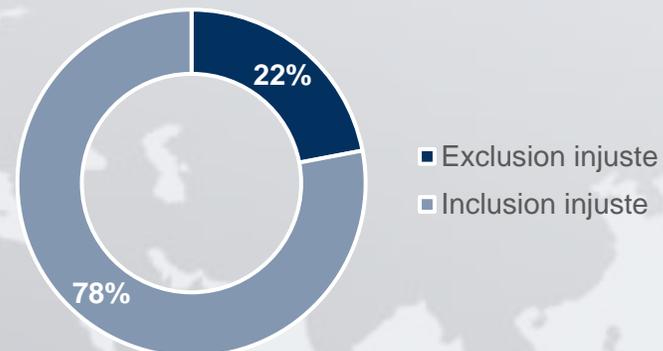


Concentration sur les plaintes de niveau 4 - **Plaintes liées à Acted**

935 Plaintes de niveau 4 reçues

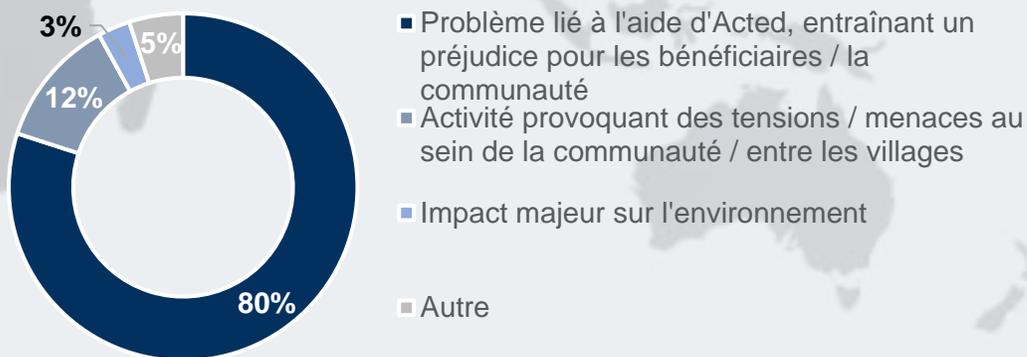
59 % Soupçon de processus de sélection irrégulier ou biaisé des bénéficiaires (547)

- Principalement enregistrées en **Syrie** (341) et en **Afghanistan** (97)



14 % Activités mettant en danger des bénéficiaires / membres de la communauté / l'environnement (132)

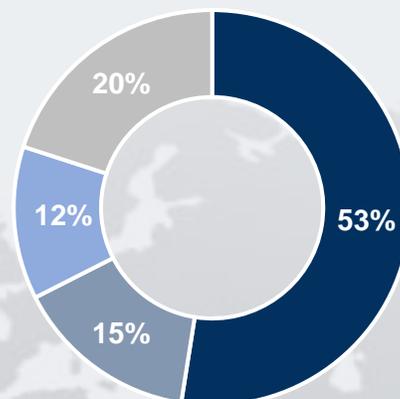
- Principalement enregistrées en **Syrie** (82) et au **Mali** (12)



Concentration sur les plaintes de niveau 4 - **Plaintes liées à Acted**

11 % Soupçon de mauvaise conduite (autre que SEAH, et autre que maltraitance ou négligence à l'égard des enfants) (105)

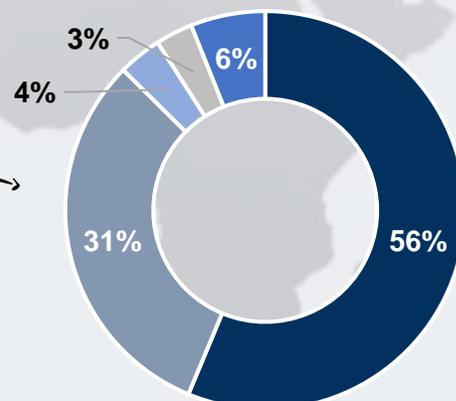
- Principalement enregistrés en **Syrie** (52), et également répartis (7 par pays) entre **l'Afghanistan, le Tchad, la Jordanie, la Moldavie et le Pakistan.**



- Staff d'Acted envers bénéficiaire/membre de la communauté
- Autorité/représentants communautaires lié au projet envers bénéficiaire/membre de la communauté
- Bénéficiaire/membre de la communauté envers des travailleurs journaliers contractés par Acted
- Autre

3 % Problèmes sécuritaires (25)

- Principalement enregistrés en **Syrie** (21) et au **Yémen** (4)



- Menace envers le personnel ou les locaux d'Acted
- Présence militaire autour du lieu d'intervention
- Violence/conflit armé affectant les bénéficiaires autour du lieu d'intervention
- Préjudice physique sur des bénéficiaires
- Autre

13 % Autres (119)

- Principalement enregistrés en **Afghanistan** (107)