

Redevabilité envers les communautés 2021

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

Tadjikistan Ouganda
Sénégal Thaïlande

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

Aperçu - Tous les retours et plaintes reçus

30,8% de plus qu'en 2020*

Dans **33 pays**

Dont **21 316 lettres de remerciement**

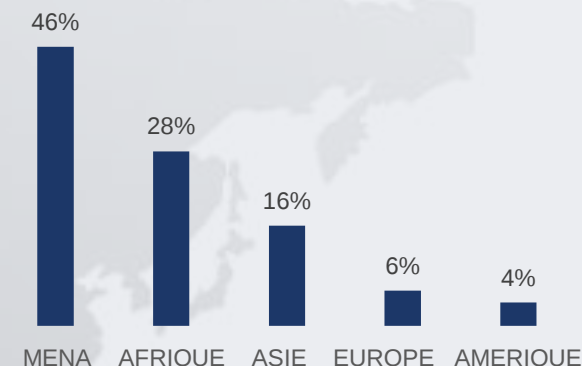
118 944 reçus

43% provenant de **femmes**

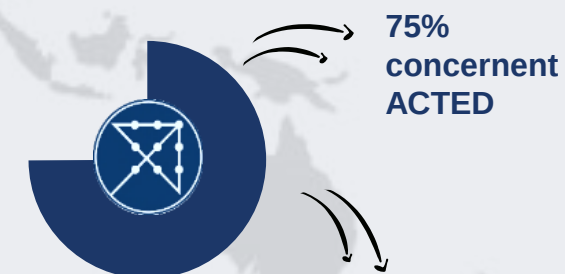
65,5% de la **Syrie, du Bangladesh, du Nigeria et du Burkina Faso.**

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



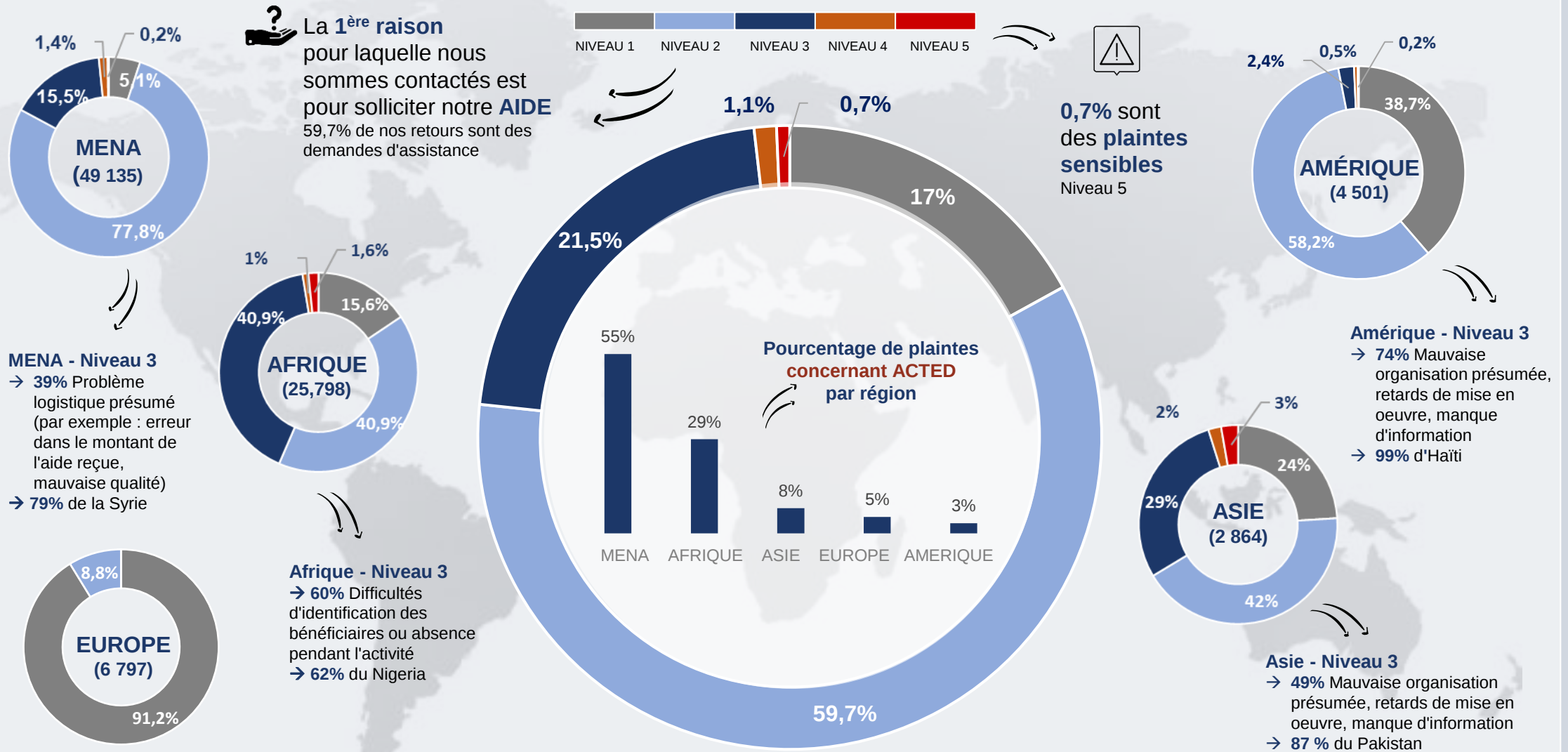
Pertinence pour ACTED



55% des cas **ne concernant pas ACTED** proviennent du Bangladesh, **17%** du Burkina Faso, et **12%** du Liban.

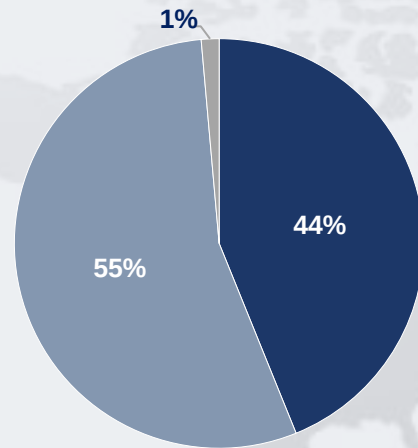
*90 927 retours et plaintes reçus en 2020 (concernant et ne concernant pas ACTED)

Types de plaintes - concernant ACTED

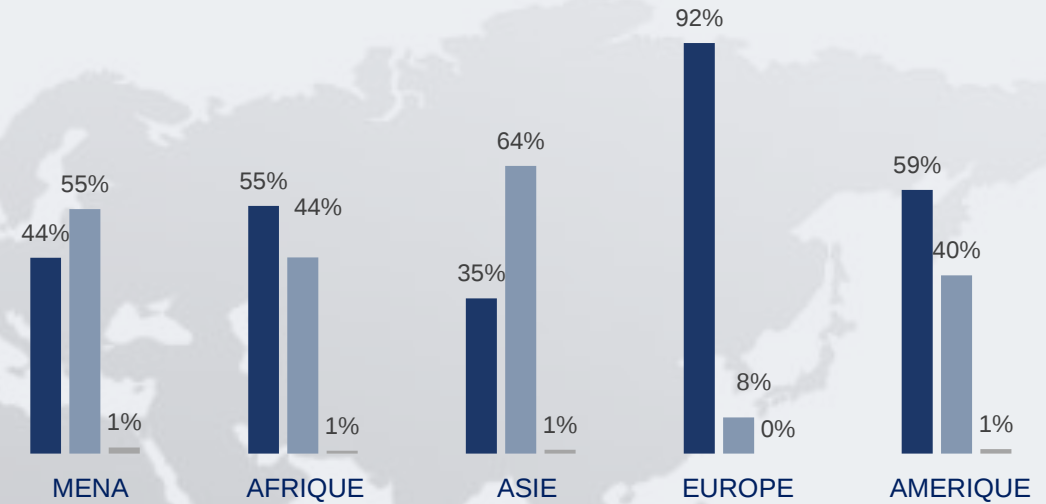
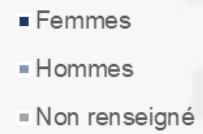


Plaignants – concernant ACTED

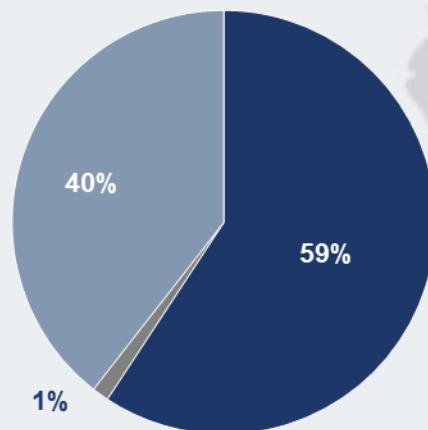
Genre des plaignants



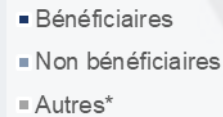
44% des plaignants sont des femmes



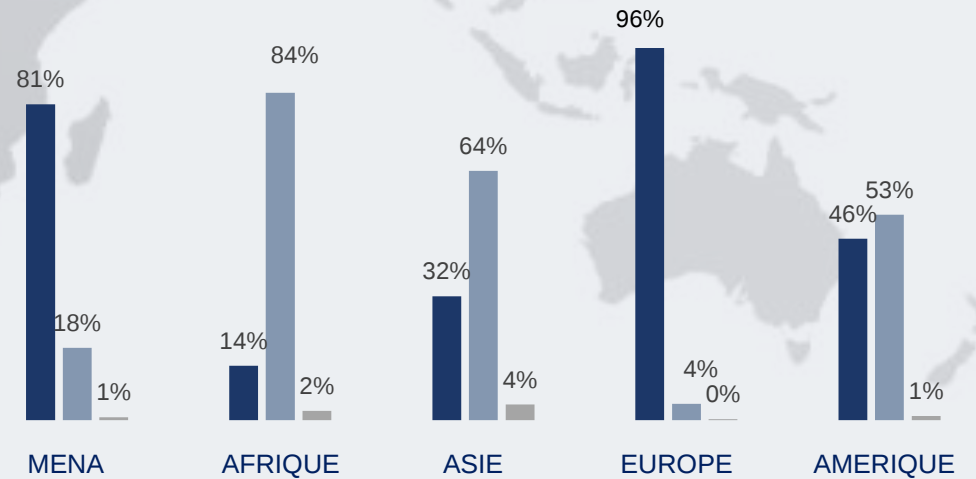
Type de plaignants



40% des plaignants sont des bénéficiaires



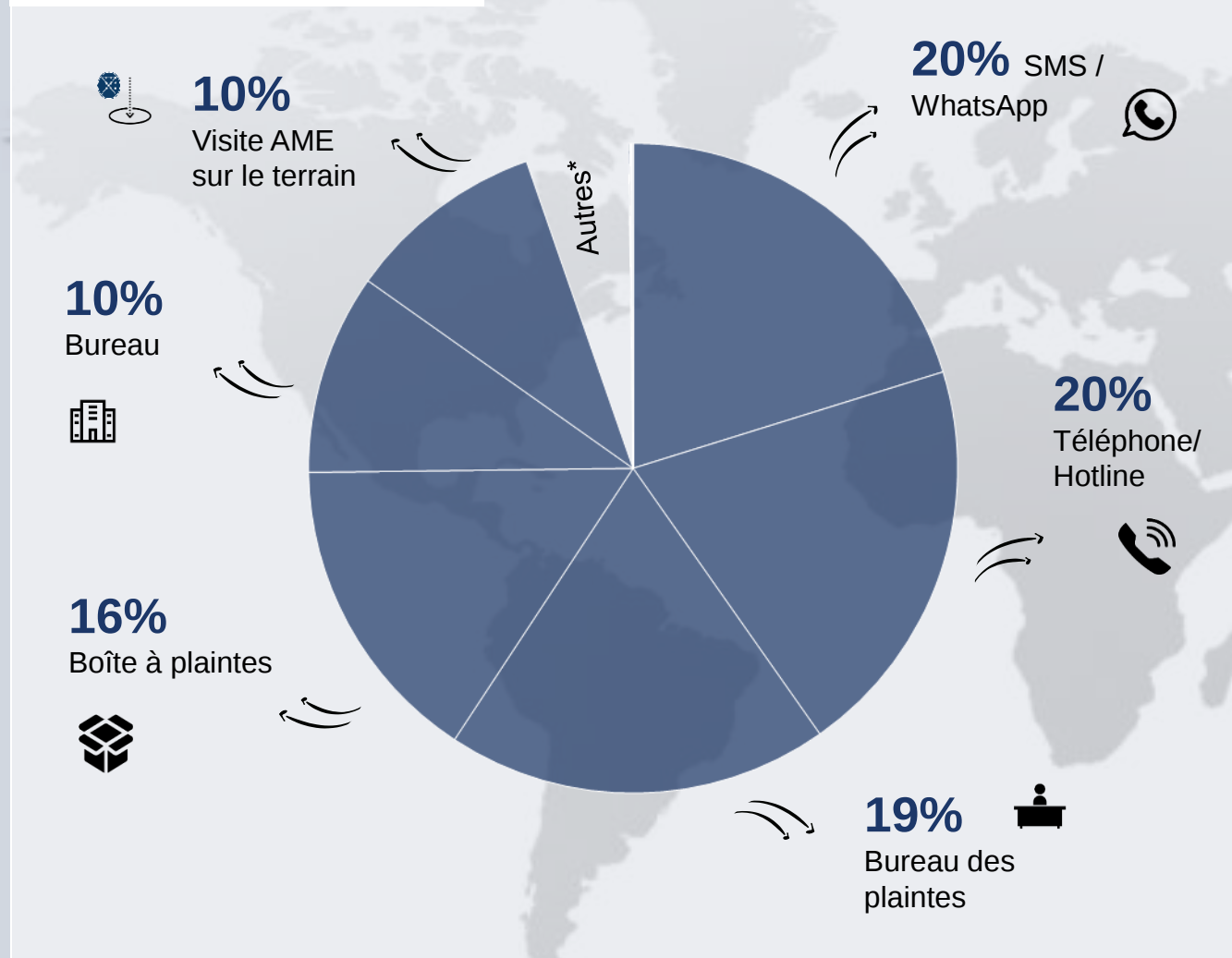
Beaucoup de plaintes sont **liées au ciblage** - beaucoup de personnes qui n'ont pas été sélectionnées pour l'aide d'ACTED contactent le CRM.



*Autres types de plaignants : autorité locale, organisation communautaire, leader des communautés, etc.

Moyens de communication – concernant ACTED

Réception des plaintes



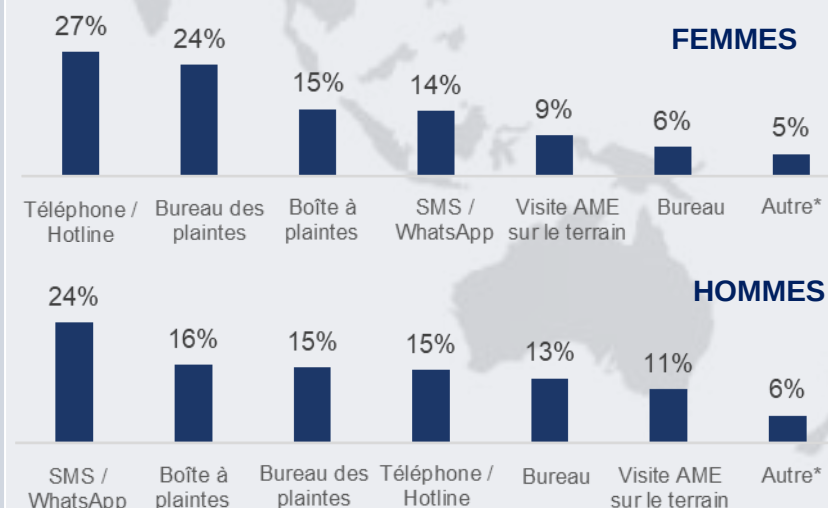
Régional

Différents moyens de communication par région

MENA	SMS / WhatsApp et boîte à plaintes (56%)
AFRIQUE	Bureau des plaintes (55%)
ASIE	Téléphone / Hotline (76%)
AMERIQUE	Visite AME sur le terrain (42%)
EUROPE	Téléphone / Hotline (99,6%)

Genre

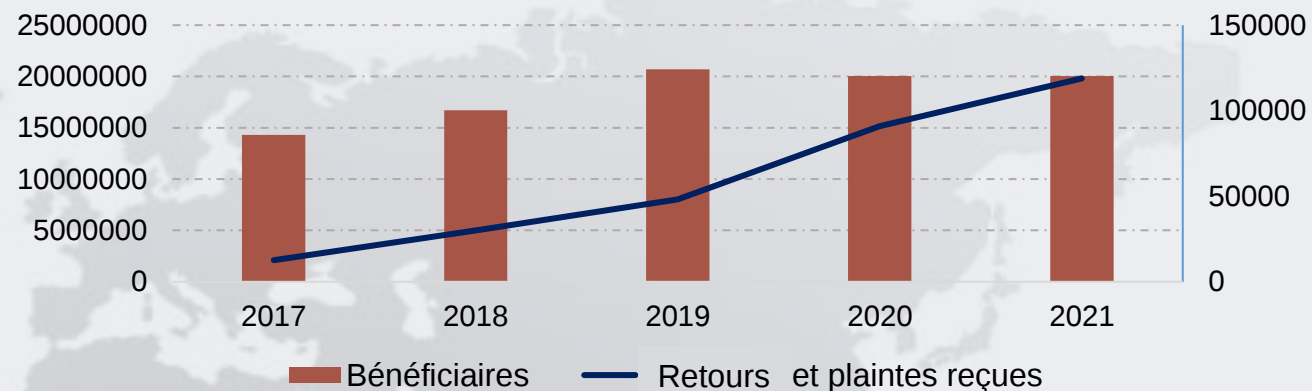
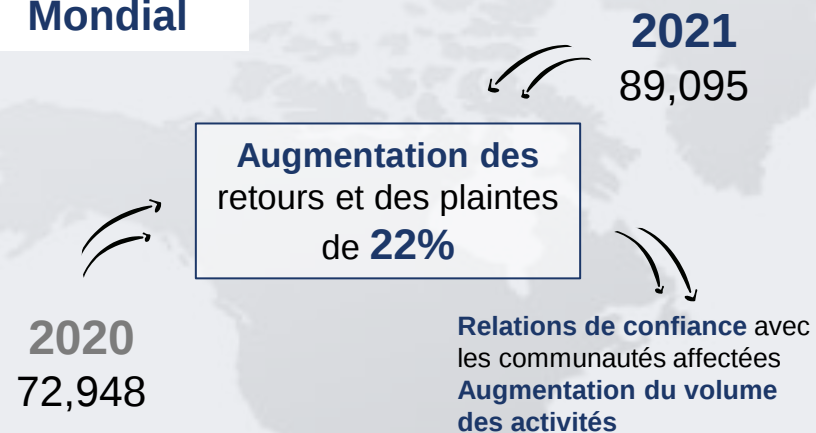
Variation des préférences par genre



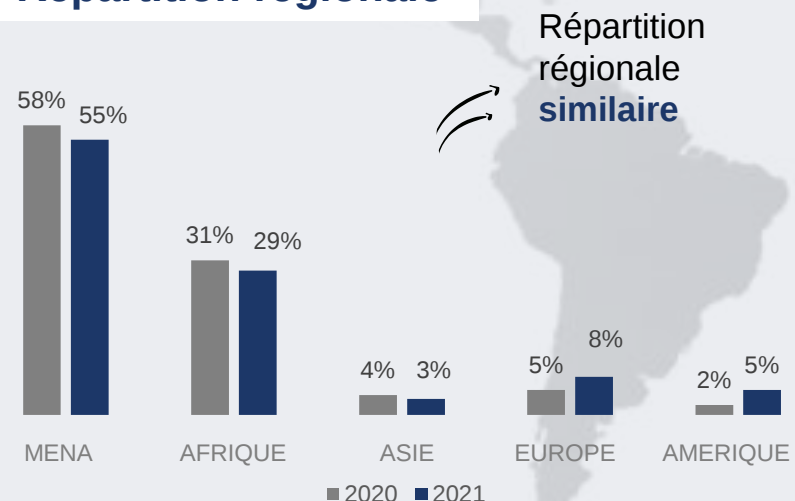
*Référé par le personnel d'ACTED (autre que AME), email, renvois par une autre ONG, courrier, etc.

Comparaison 2020 - 2021 **plaintes concernant ACTED**

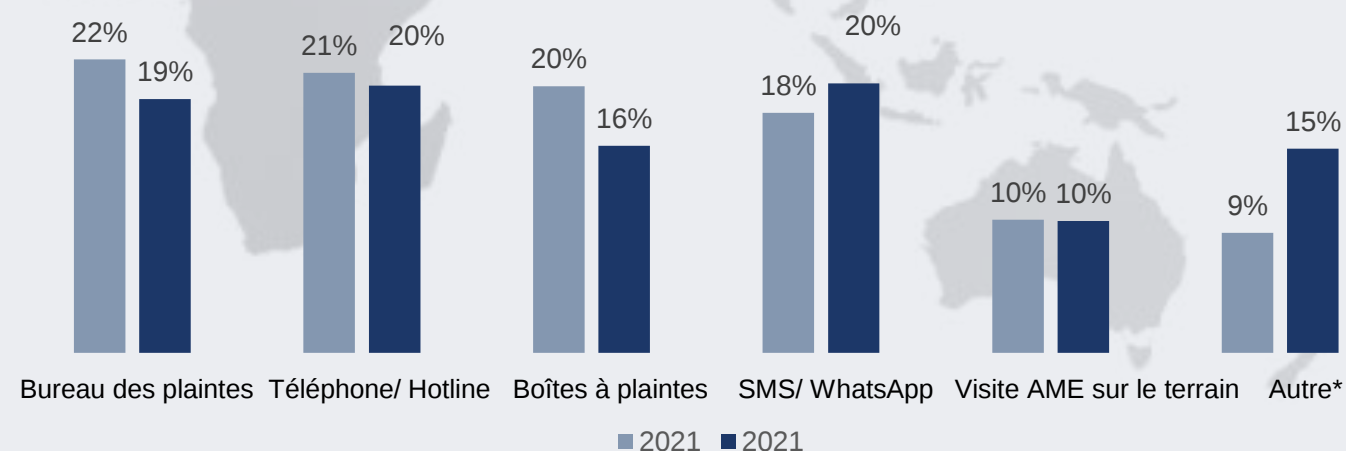
Mondial



Répartition régionale



Moyens de communication les plus utilisés



*Autres moyens de communication : bureau, référé par le personnel d'ACTED (autre que AME), email, renvois par une autre ONG, courrier, etc.

Comparaison 2020 - 2021 **plaintes concernant ACTED**

Plaignants

2020
41% de femmes

2021
44% de femmes

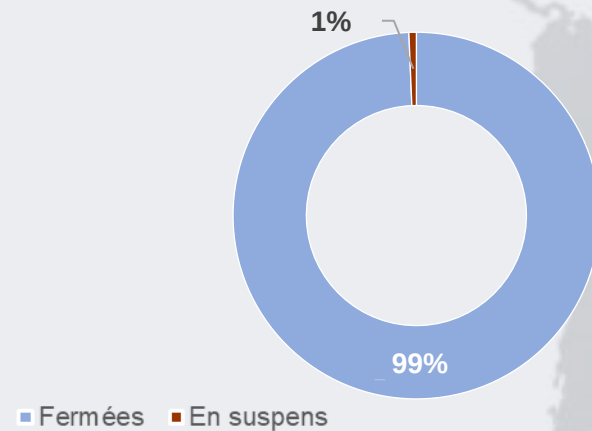
Des profils de plaignants
similaires, avec **légèrement
plus de femmes.**

2020
43% de bénéficiaires

2021
40% de bénéficiaires

Clôture des plaintes

2021

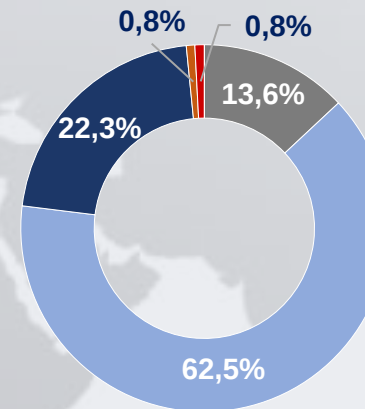


13,8 jours en
moyenne pour
fermer les plaintes

Sensibilité des plaintes

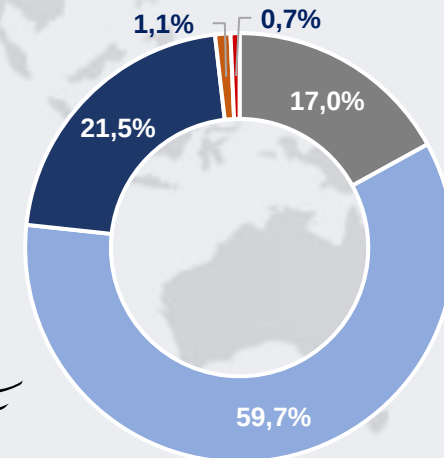
NIVEAU 1 NIVEAU 2 NIVEAU 3 NIVEAU 4 NIVEAU 5

2020



**Diminution des
demandes d'assistance
et des plaintes
mineures concernant
les activités**

2021



**Augmentation des
demandes d'information**

*Autres moyens de communication : bureau, référé par le personnel d'ACTED (autre que AME), email, renvois par une autre ONG, courrier, etc.