

# Redevabilité envers les communautés 2020

Le Mécanisme de Gestion des Plaintes (MGP) d'ACTED est confidentiel et sécuritaire.

## Le MGP d'ACTED

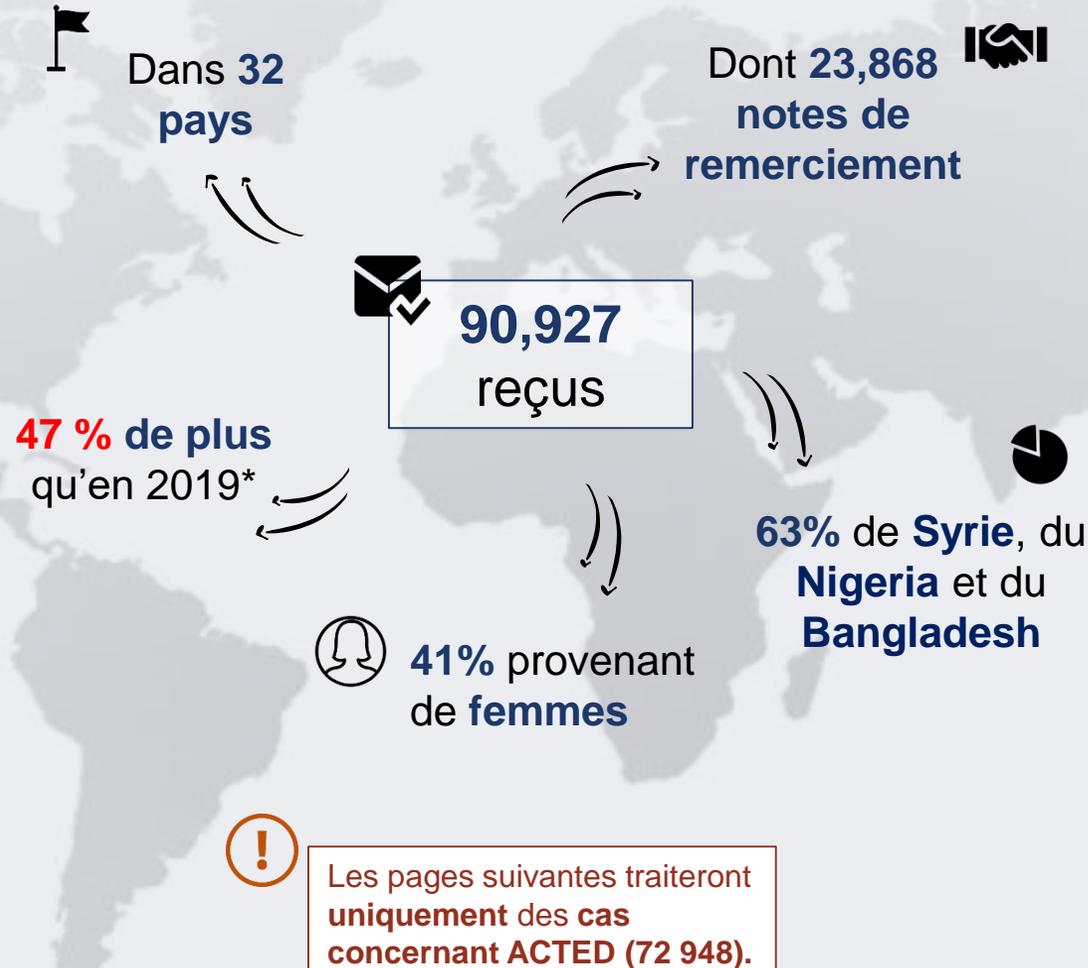
- ✓ Pour que les **communautés** avec lesquelles nous travaillons puissent transmettre leurs plaintes ainsi que leurs retours, et recevoir une réponse
- ✓ Pour que nos **équipes projets** utilisent les retours des communautés dans le but d'améliorer nos programmes

## Peu / pas de plaintes & feedback

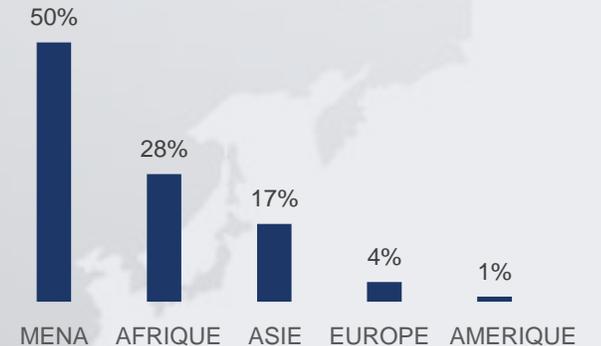
Kirghizistan	Ouzbékistan
Philippines	Tadjikistan
Myanmar	Thaïlande
Colombie	Venezuela
Sénégal	Ouganda

- Volume d'activités limité
- Programmes axés sur le développement
- Culture locale
- Nouveaux pays dont le MGP a été mis en place en 2020

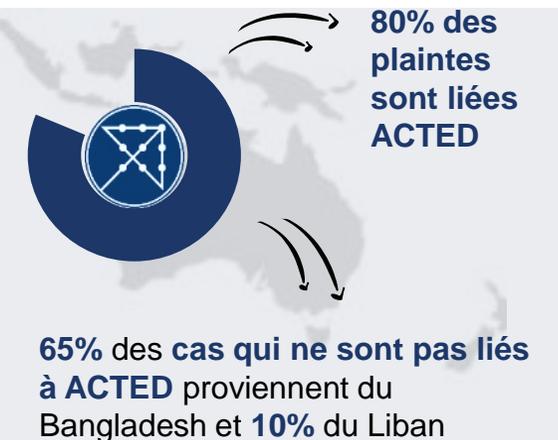
## Aperçu de tous les retours et plaintes reçus



## Répartition régionale



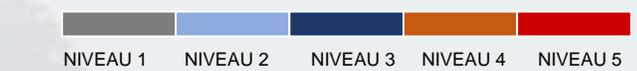
## Pertinence par rapport à ACTED



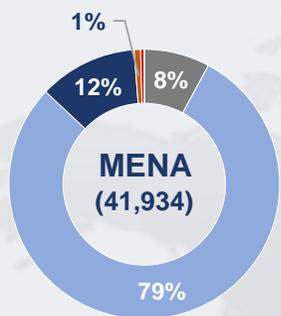
\*48 178 feedback et plaintes reçus en 2019 (concernant **et** ne concernant pas ACTED)

# Types de retours et de plaintes – liés à ACTED

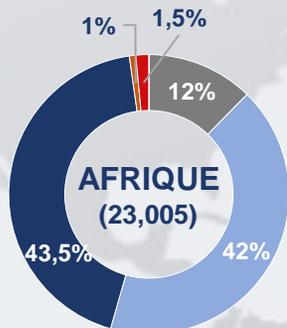
**?** La 1<sup>ère</sup> raison pour laquelle nous sommes contactés est pour solliciter notre **AIDE**  
62,4% des retours sont des demandes d'assistance



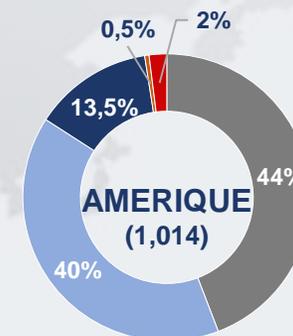
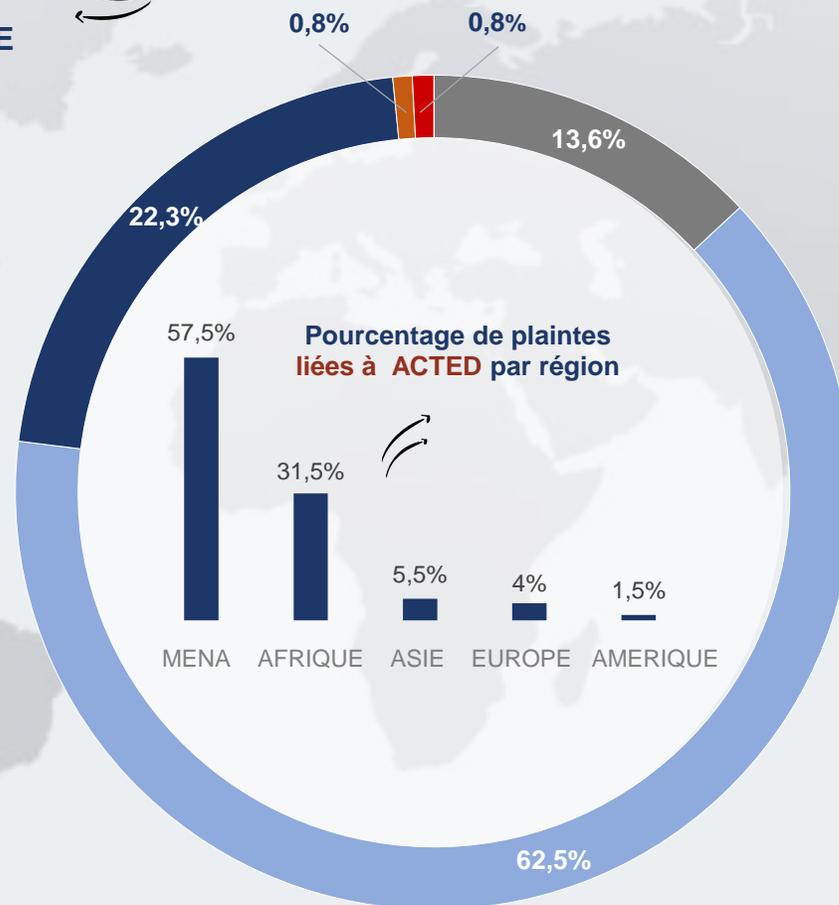
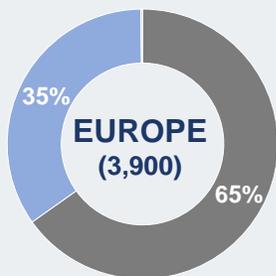
**!** 1,6% sont des plaintes sensibles  
Niveaux 4 & 5



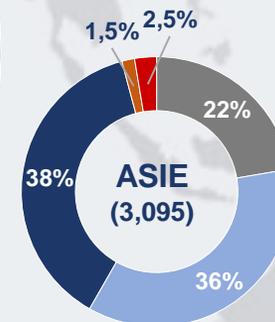
**MENA – Niveau 3**  
→ 39% “Problème lié à la logistique”  
→ 79% de la Syrie



**Afrique – Niveau 3**  
→ 60% “Difficultés d'identification des bénéficiaires ou absence pendant l'activité”  
→ 62% du Nigeria



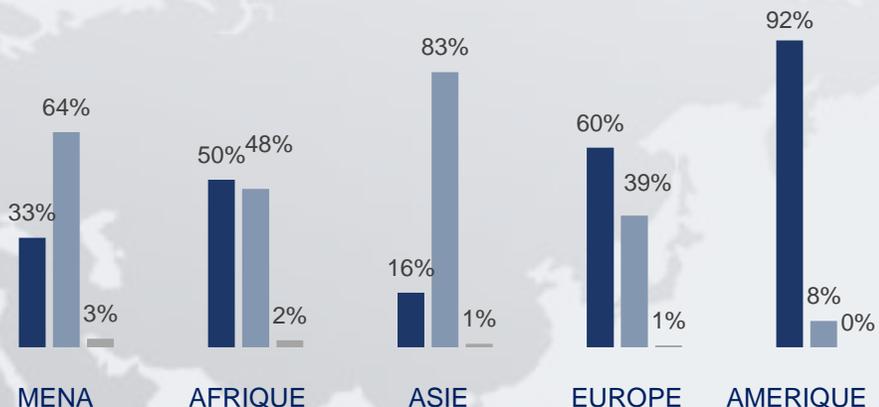
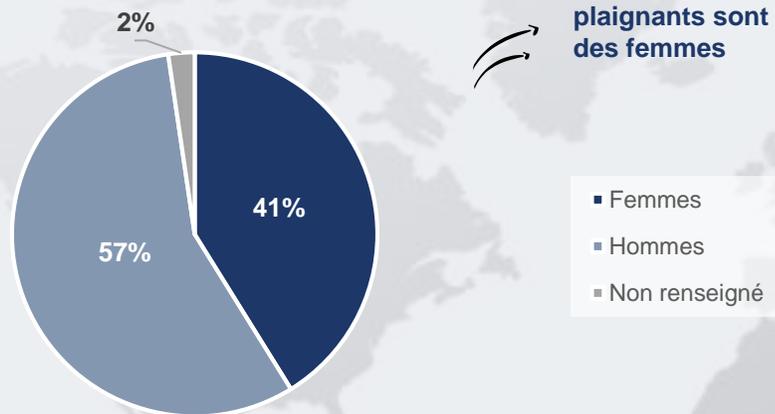
**Amérique – Niveau 3**  
→ 74% “Mauvaise organisation des activités, retards de mise en œuvre, manque d'information”  
→ 99% de Haïti



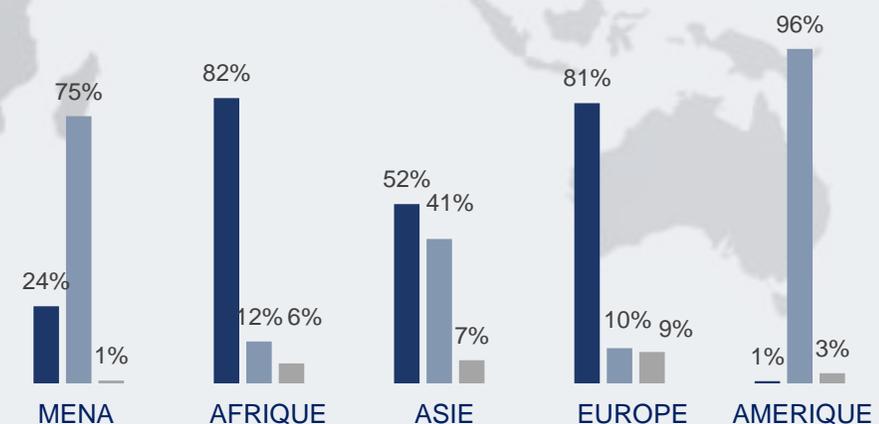
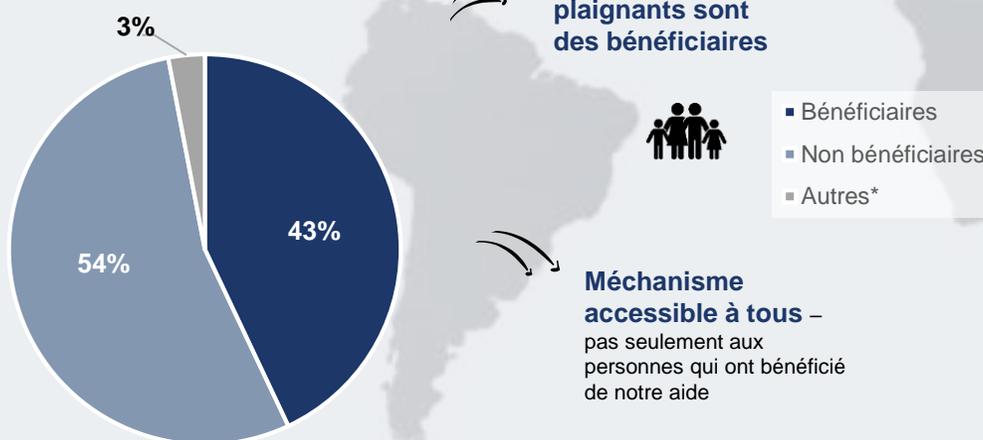
**Asie – Niveau 3**  
→ 49% “Mauvaise organisation des activités, retards de mise en œuvre, manque d'information”  
→ 87% du Pakistan

# Profils des plaignants – retours et plaintes liés à ACTED

## Genre des plaignants



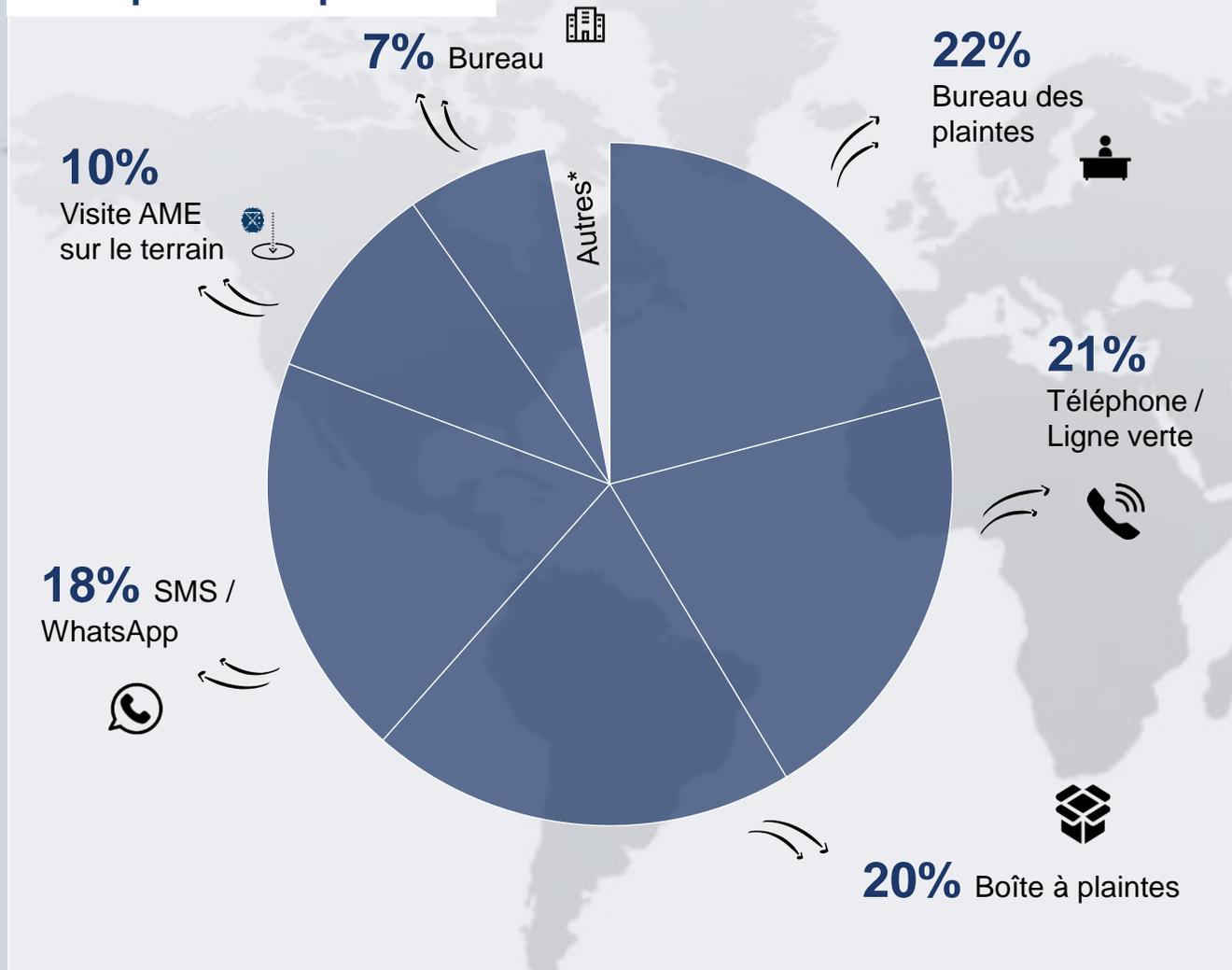
## Type de plaignants



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

# Moyens de communication – retours et plaintes liés à ACTED

## Réception des plaintes



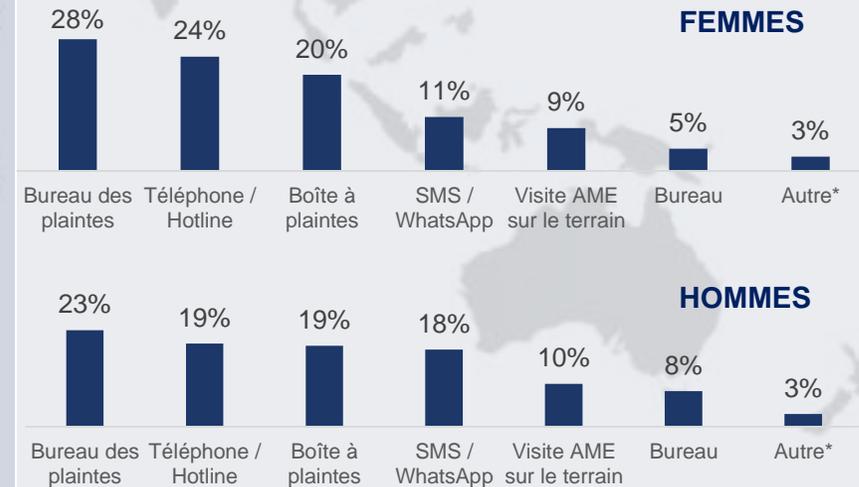
## Régional

### Différents moyens de communication par région

MENA	SMS / WhatsApp et boîtes à plaintes (59%)
AFRIQUE	Bureau des plaintes (55%)
ASIE	Téléphone / Ligne verte (94%)
AMERIQUE	Visite AME sur le terrain (53%)
EUROPE	Téléphone / Ligne verte (97%)

## Genre

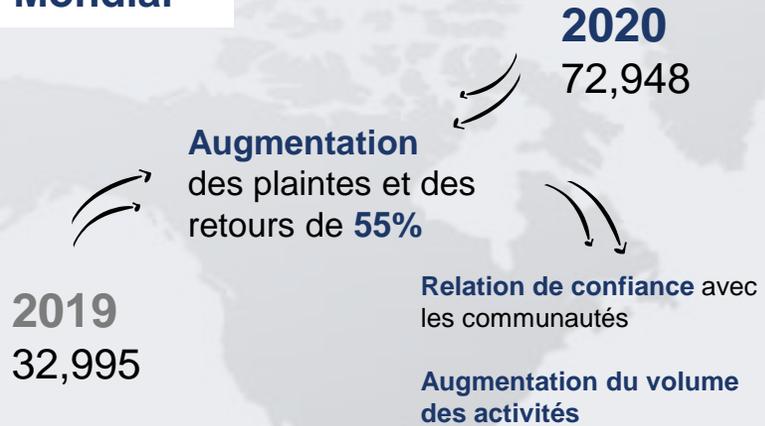
### Variation des préférences par genre



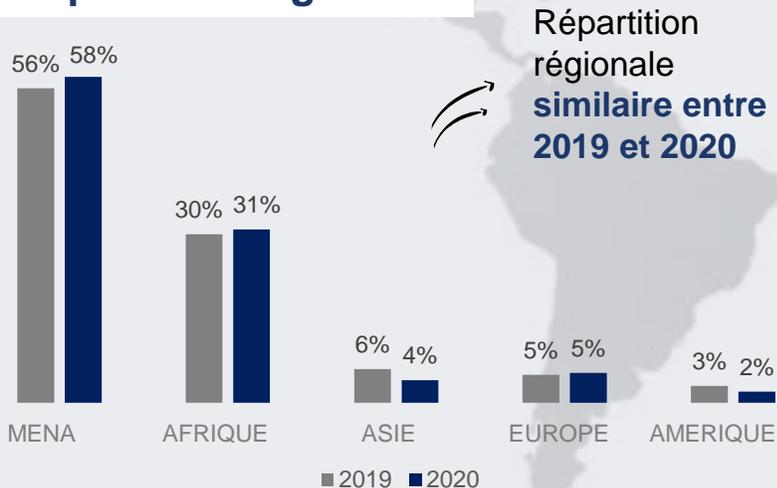
\* Référé au personnel d'ACTED (autre que AME), emails, référencement par une autre ONG, courrier, etc.

# Comparaison 2019 – 2020 - retours et plaintes liés à ACTED

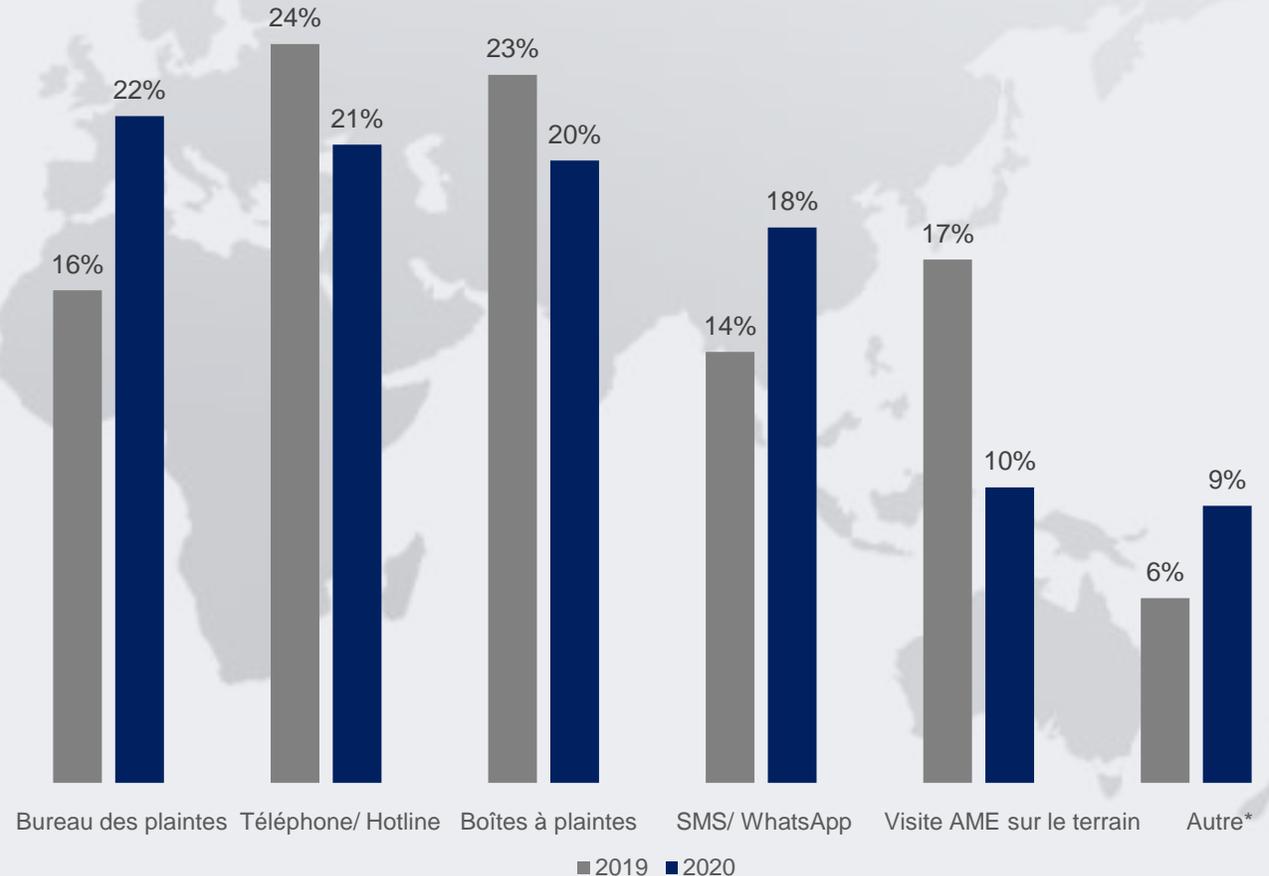
## Mondial



## Répartition régionale



## Moyens de communication les plus utilisés



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

# Comparaison 2019 – 2020 - retours et plaintes liés à ACTED

## Plaignants

2019  
41% de femmes

2020  
41% de femmes

Profils de plaignants  
**similaires** avec  
**légèrement plus** de  
bénéficiaires

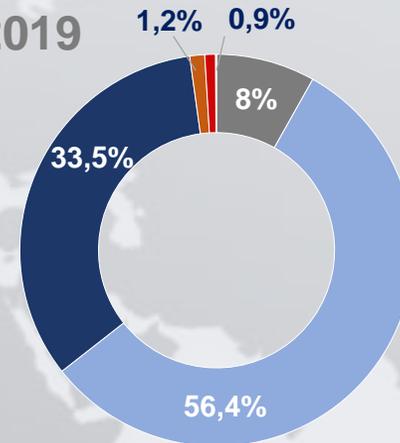
2019  
38% de bénéficiaires

2020  
43% de bénéficiaires

## Sensibilité des plaintes

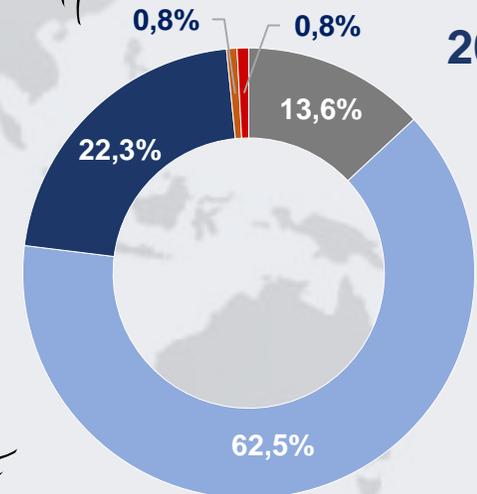


2019



**Diminution** des  
plaintes mineures  
(niveau 3)

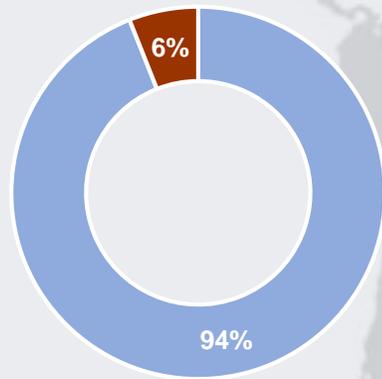
2020



**Augmentation** des  
demandes d'assistance  
(niveau 2)

## Clôture des plaintes

2020



11,5 jours en  
moyenne pour  
fermer les plaintes

■ Fermées ■ En suspens

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

# Performance du MGP en 2020 (auto-évaluation des missions)

## Indicateurs de performance clés

### ✓ Inclusion

Les communautés et les personnes touchées par la crise sont conviées aux réflexions sur les moyens de communication du MGP.

### ✓ Préférences

Les préférences de tous les groupes démographiques sont prises en compte, en particulier celles liées à la sécurité et à la confidentialité, dans la conception du mécanisme de gestion des plaintes.

### ✓ Informations

Elles sont fournies et comprises par tous les groupes démographiques ciblés, à partir du stade de la mobilisation communautaire/de la sélection des bénéficiaires :

- Mandat et valeurs d'ACTED
- Quel comportement attendre de la part des employés d'ACTED
- Comment fonctionne le mécanisme de gestion des plaintes
- Quels types de plaintes peuvent être déposées

### ✓ Budget

Un budget spécifique a été mis en place pour gérer le MGP (selon les procédures globales MGP d'ACTED).

### ✓ Formation et ateliers MGP

Tous les employés d'ACTED bénéficient d'une formation et d'ateliers de réactualisation réguliers sur le mandat du MGP, les principes de base et les standards minimum.

### ✓ Formation des équipes projet

Tout le personnel des équipes projet est formé à la réception et au traitement des plaintes.

### ✓ Formation du personnel AME

Tout le personnel AME reçoit une formation sur les procédures de gestion du MGP.

## Résultats des performances

