

Redevabilité à l'égard des communautés 2024

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, considérer 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 **2,3 %** par rapport à 2023*

Dans **34 pays**



Dont **37 244** notes de remerciement

Cela s'explique en partie par la standardisation de la visibilité et de la sensibilisation au MRA, ainsi qu'à un volume d'opérations menées par Acted globalement constant par rapport à 2023.

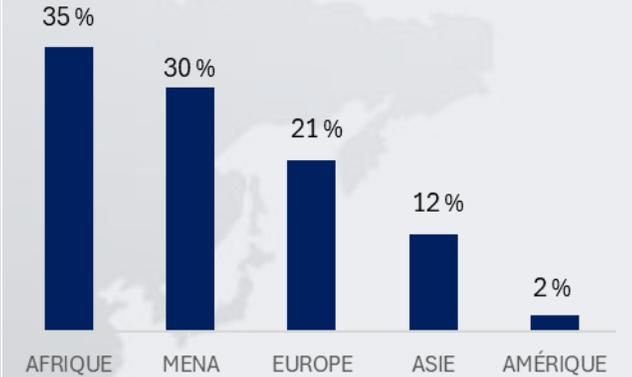
135 043 reçus

51 % proviennent des femmes

56 % de la Syrie, de l'Ukraine et du Burkina Faso

Dans le cadre de notre programmation CCCM, Acted gère les mécanismes de gestion des plaintes (MGPs) basés dans les camps en Syrie et au Burkina Faso – recueillant les retours de tous les résidents des camps. De plus, le programme d'assistance en espèces à usages multiples (MPCA) en Ukraine représente un volume significatif de retours d'information dans le pays.

Répartition régionale



Pertinence à Acted



78 % Liées à Acted

33 % des cas non liés à Acted proviennent du Burkina Faso, 32 % du Bangladesh et 13 % du Soudan du Sud.

*132 044 commentaires et plaintes reçus en 2023 (liés 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 des missions. Les **développements clés** suivants ont eu lieu entre 2020 et 2024 :

- Acted a augmenté le nombre de ses pays d'opération de 38 à 43.
- 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.
- L'unité TCI au siège a renforcé son expertise dans la gestion des plaintes sensibles. En 2021, Transparency a reçu 91 alertes sur des plaintes de niveau 5 liés à Acted via le MRA. En 2024, Transparency a reçu 277 alertes liés à Acted, qui ont donné lieu à 54 enquêtes.

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

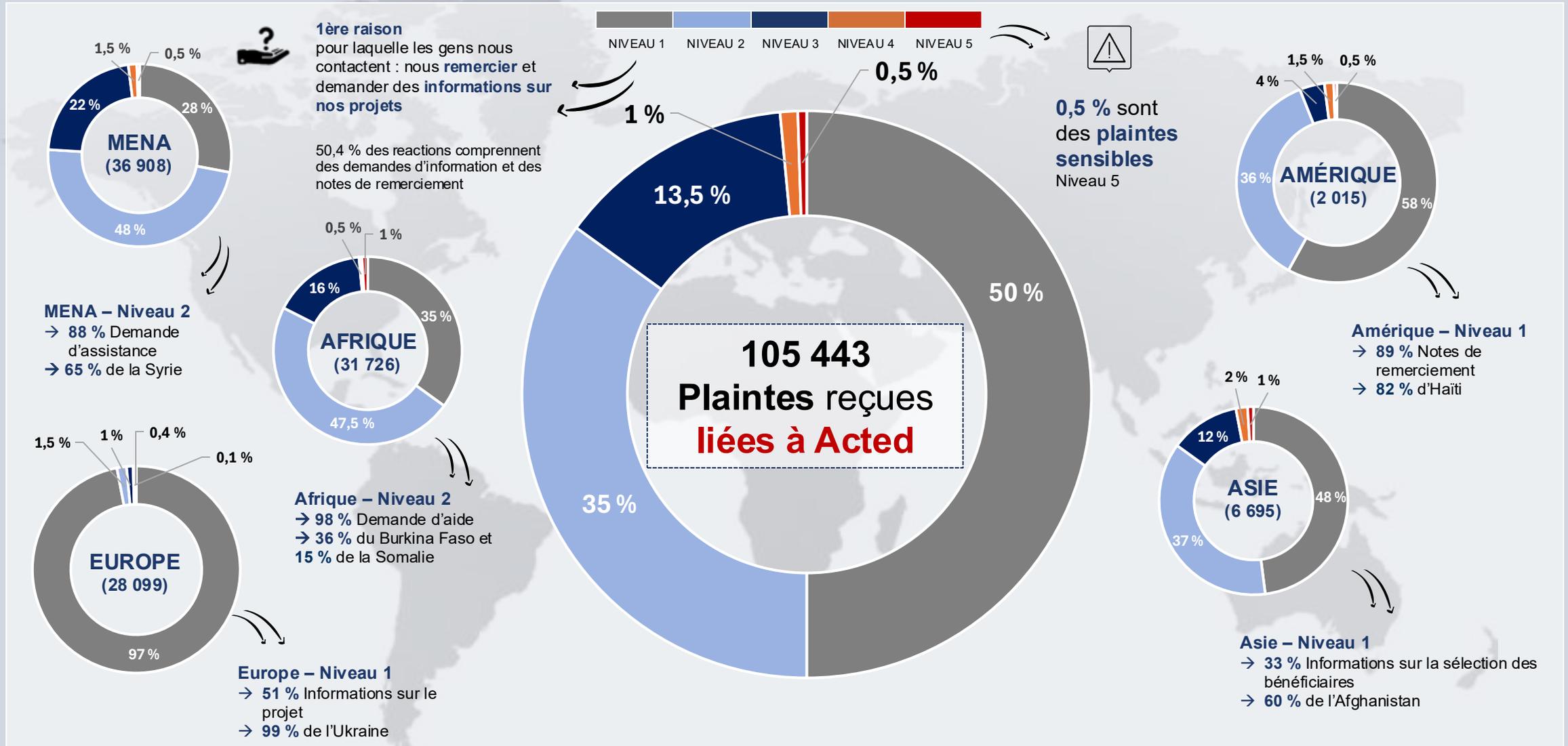
Pays	Volume Retour d'information reçu en 2024	Nombre de bénéficiaires en 2024 (est.)
Philippines	137	706 371
Sri Lanka	127	38 577
Jordanie	124	141 678
Éthiopie	122	823 198
Ouzbékistan	92	11 315
Irak	19	0
Kirghizistan	17	548 154
Tadjikistan	12	620 603
Ouganda	7	1 293

Les missions au **Kirghizistan**, au **Tadjikistan** et en **Ouzbékistan** ont récemment mené une analyse à l'aide de l'outil de diagnostic MRA, suggérant qu'une faible sensibilisation au MRA parmi les bénéficiaires (moins de 50 %) pourrait contribuer au faible nombre de plaintes. En 2024, les missions en Asie centrale ont exploré de nouvelles stratégies pour collecter les retours d'information, notamment à travers des discussions de groupe (FGDs), afin d'encourager la participation au MRA et de répondre aux besoins des bénéficiaires. En conséquence, le nombre annuel de plaintes reçues par les missions a plus que doublé (56 plaintes en 2023 et 121 plaintes en 2024).

L'Éthiopie est une mission relativement récente axée sur la réponse humanitaire. Cette mission travaille aux côtés du PAM (qui met en œuvre son propre mécanisme de retour d'information) et reçoit peu de renvois vers le MRA.

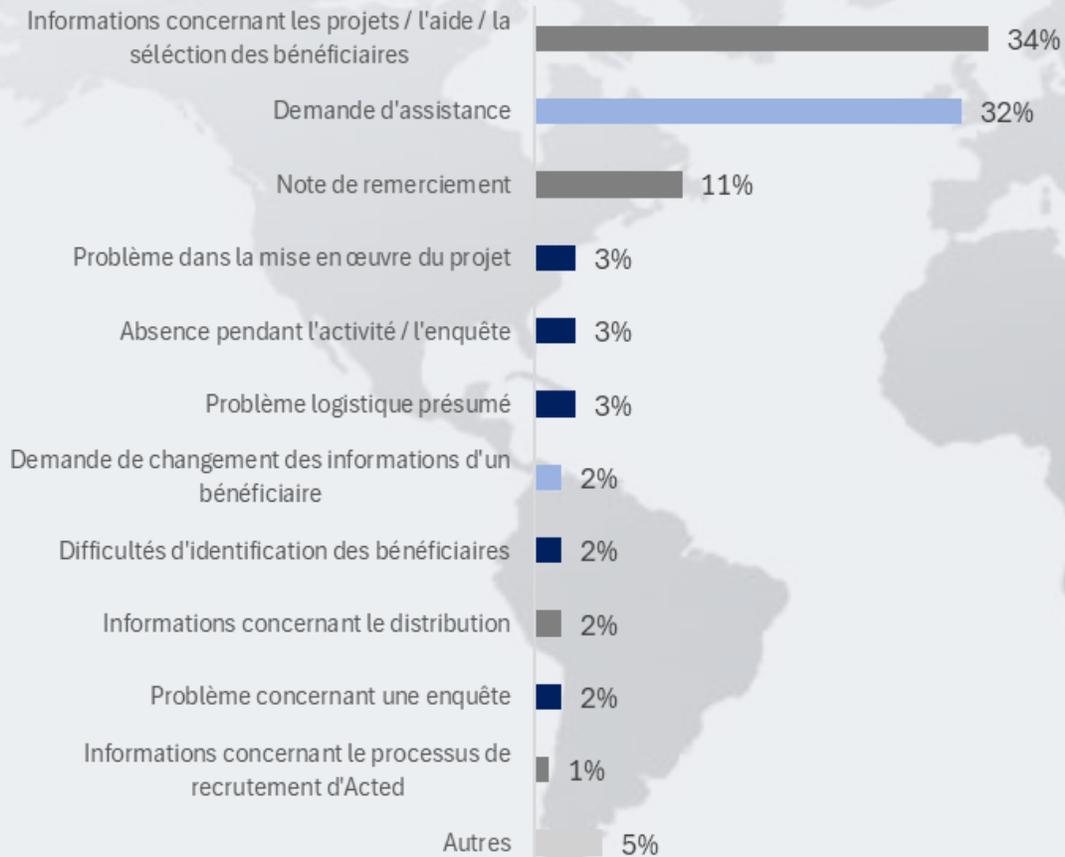
Les missions aux **Philippines**, en **Jordanie**, au **Sri Lanka**, en **Irak** et en **Ouganda** sont de petite taille et axées sur des programmes de développement avec une réponse d'urgence minimale. Par conséquent, le nombre de bénéficiaires tend à être plus faible, tout comme les activités sensibles (par exemple, la distribution d'argent liquide).

Types de plaintes - Plaintes liées à Acted



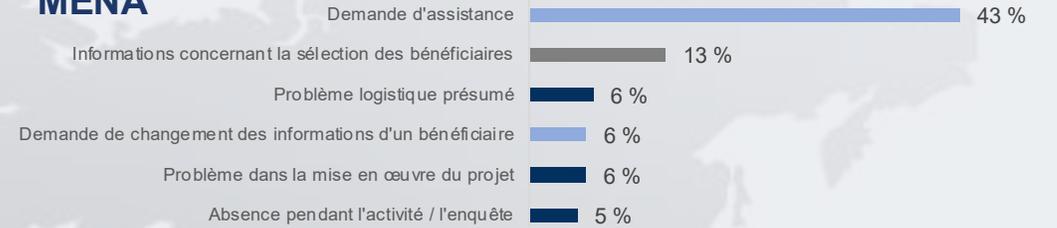
Détails sur les types de plaintes - **Plaintes liées à Acted**

Principaux sujets des plaintes reçues

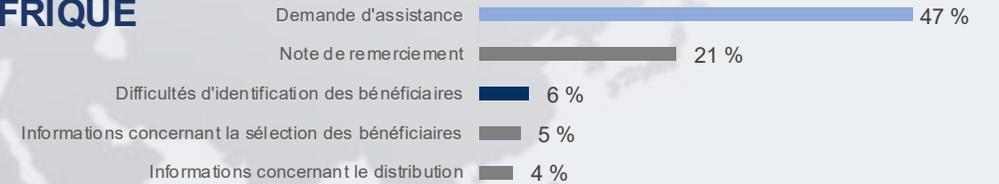


Principaux sujets des plaintes reçues par domaine

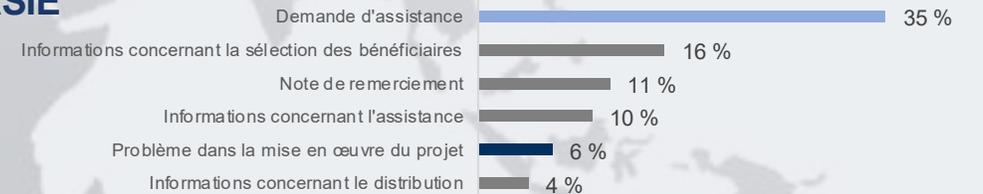
MENA



AFRIQUE



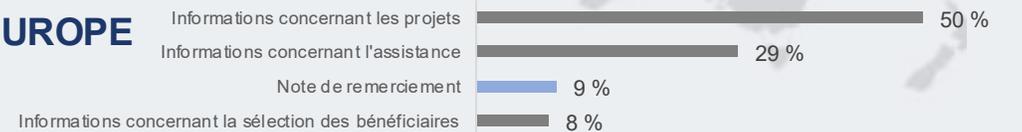
ASIE



AMÉRIQUE

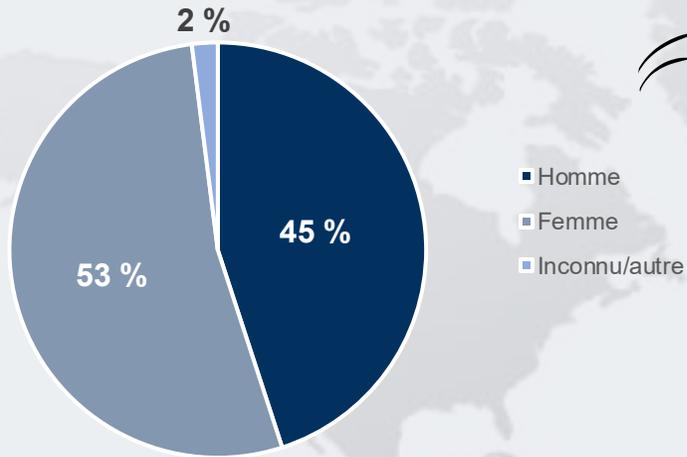


EUROPE

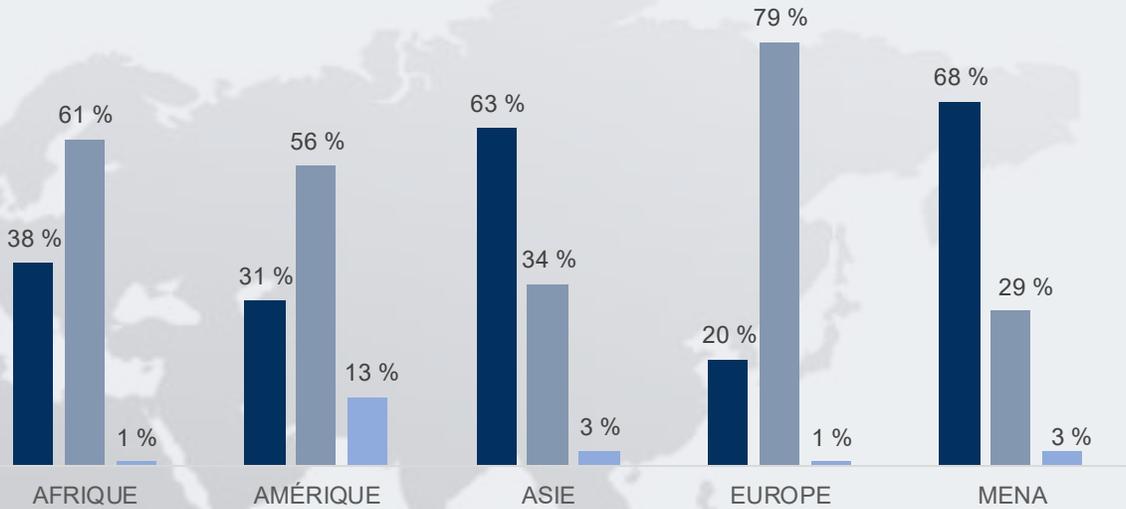


Plaignants - Plaintes liées à Acted

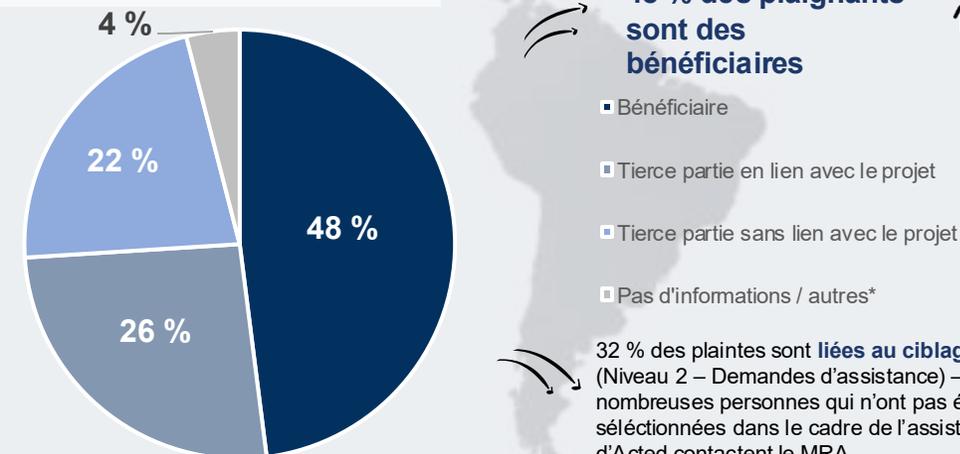
Genre des plaignants



Une majorité légère (53 %) des utilisateurs du MRA sont des femmes



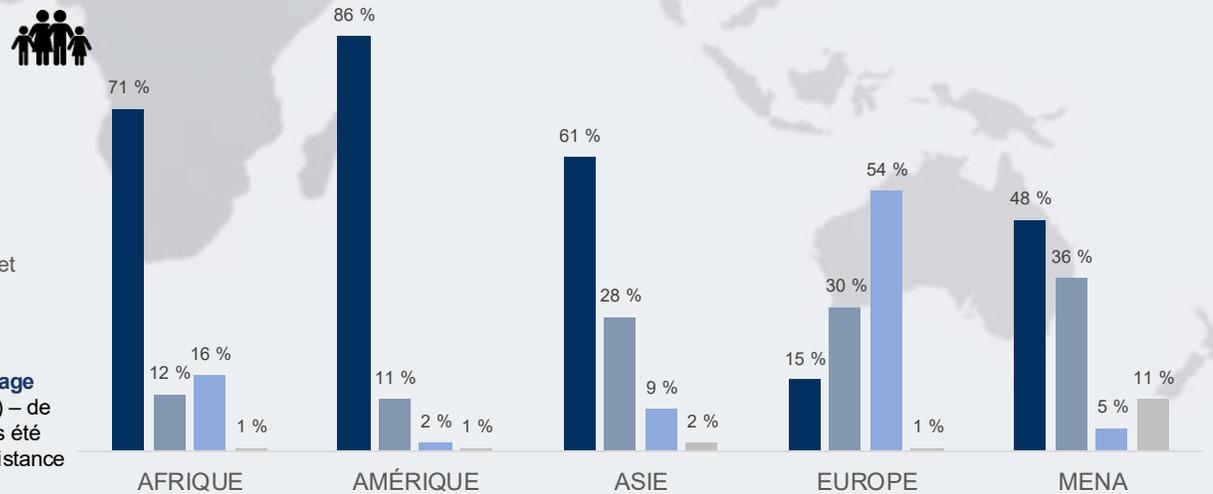
Type de plaignants



48 % des plaignants sont des bénéficiaires

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

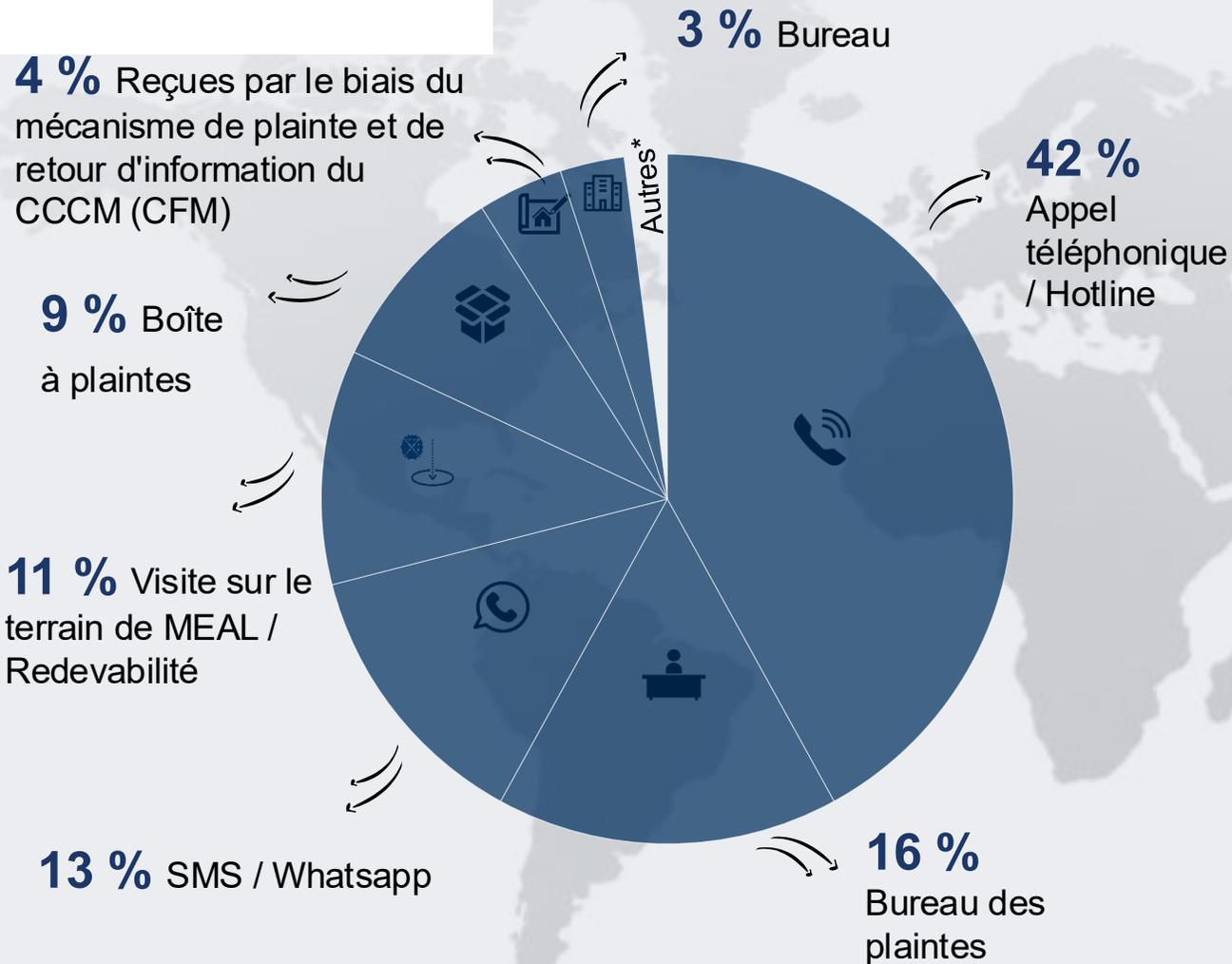
32 % des plaintes sont liées au ciblage (Niveau 2 – Demandes d'assistance) – de nombreuses personnes qui n'ont pas été sélectionnées dans le cadre de l'assistance d'Acted contactent le MRA.



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

Moyens de communication – Plaintes liées à Acted

Réception des plaintes



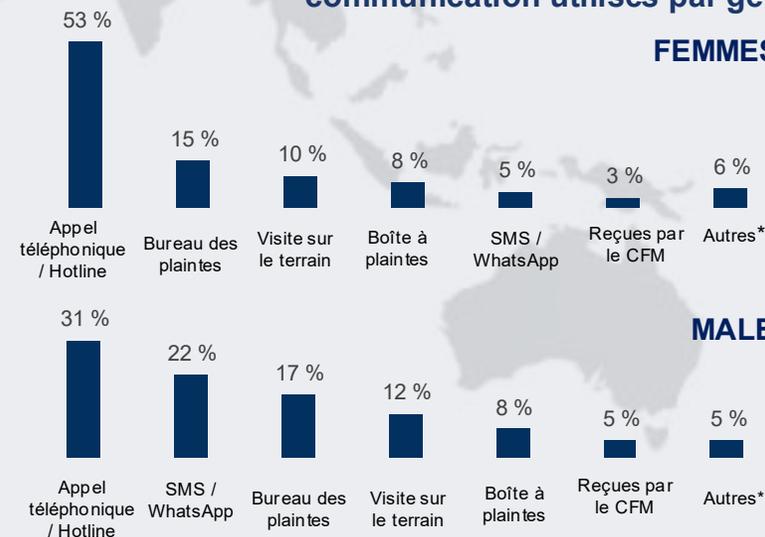
Régional

Moyens de communication les plus utilisés par région

MENA	SMS / WhatsApp (37 %) & Bureau des plaintes (19 %)
AFRIQUE	Appel téléphonique / Hotline (34 %) & Bureau des plaintes (27 %)
ASIE	Appel téléphonique / Hotline (51 %) & Boîte à plaintes (19 %)
AMÉRIQUE	Boîte à plaintes (42 %) & Visite sur le terrain de MEAL / Redevabilité (21%)
EUROPE	Appel téléphonique / Hotline (93 %)

Genre

Prévalence des moyens de communication utilisés par genre



*2 % : Référées par le personnel d'Acted (autre que MEAL) ou par une ONG, courriel, medias sociaux, courrier et autres.

Comparaison 2023 - 2024 Plaintes liées à Acted

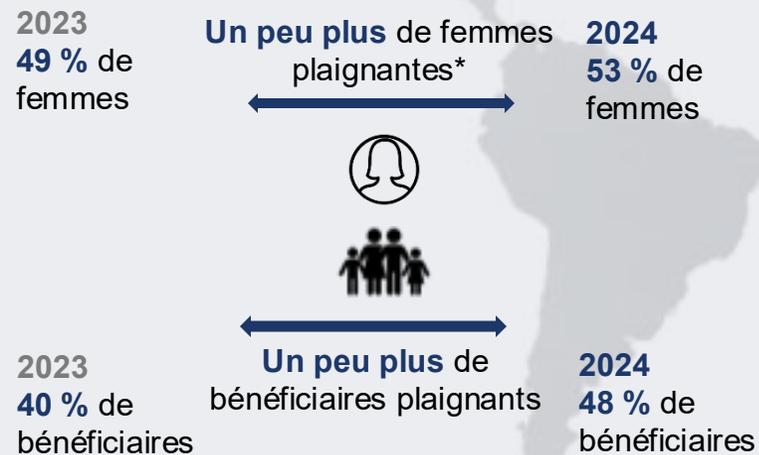
Mondial



Répartition régionale



Profil des plaignants



Statuts de clôture des plaintes



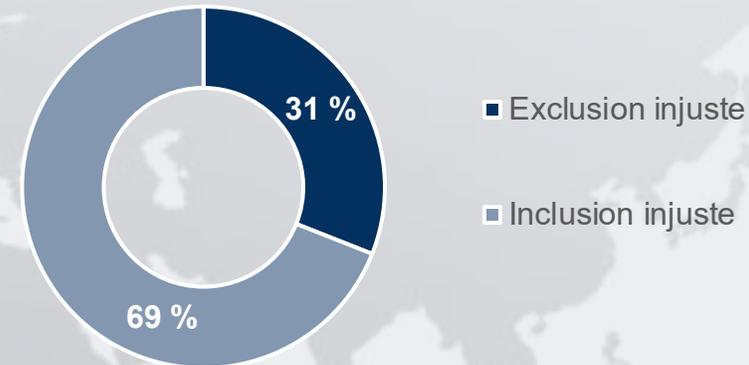
*Il s'agit d'une tendance positive continue. La participation des femmes au MRA a également augmenté de 47 % en 2022 à 49 % en 2023.

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

785 Plaintes de niveau 4 reçues

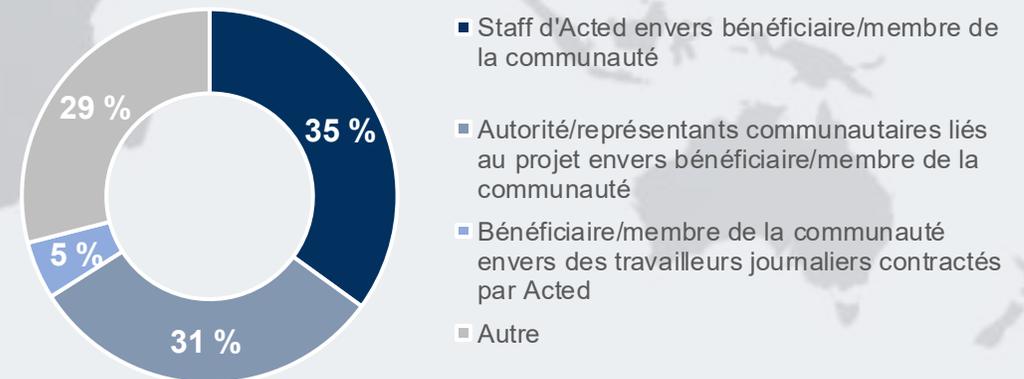
56 % Soupçon de processus de sélection irrégulier ou biaisé des bénéficiaires (439)

- Principalement enregistrées en **Syrie** (301) et en **Afghanistan** (62)



17 % Soupçon de mauvaise conduite (autre que SEAH, et autre que maltraitance ou négligence à l'égard des enfants) (135)

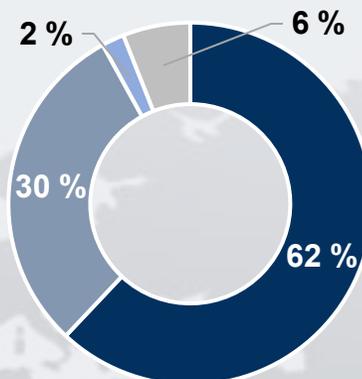
- Principalement enregistrées en **Syrie** (60), et en **Afghanistan** (30)



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

14 % Activités mettant en danger des bénéficiaires / membres de la communauté / l'environnement (107)

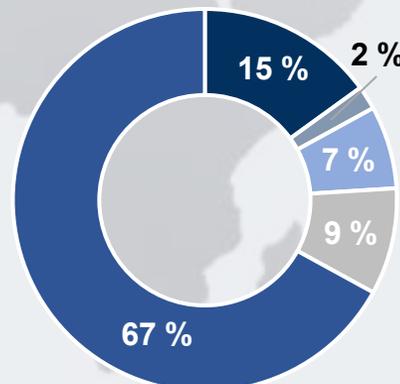
- Principalement enregistrées en **Syrie** (67) et en **Somalie** (23)



- Problème lié à l'aide d'Acted, entraînant un préjudice pour les bénéficiaires / la communauté
- Activité provoquant des tensions / menaces au sein de la communauté / entre les villages
- Impact majeur sur l'environnement
- Autre

9 % Problèmes sécuritaires (67)

- Principalement enregistrées au **Soudan du Sud** (40) et en **Syrie** (13)



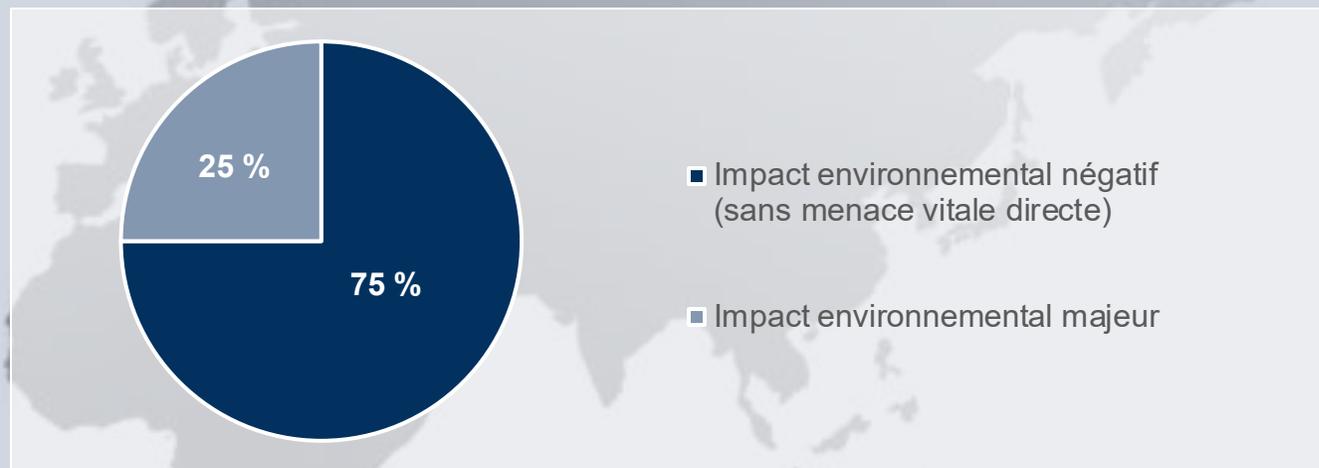
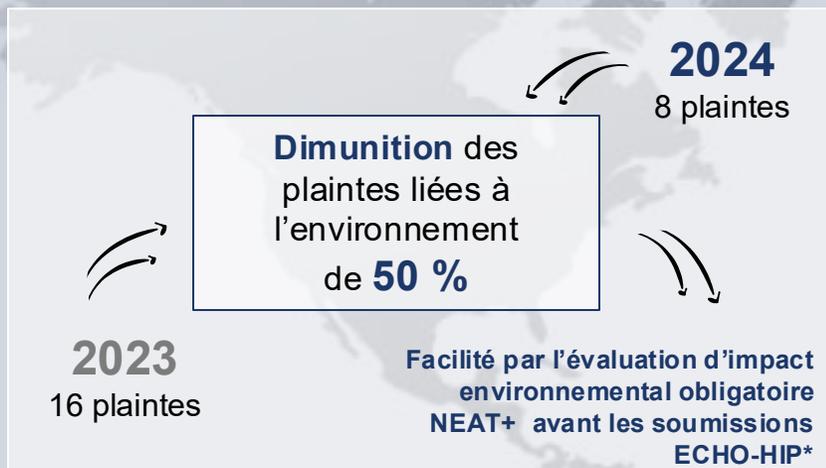
- Menace envers le personnel ou les locaux d'Acted
- Présence militaire autour du lieu d'intervention
- Animaux dangereux
- Préjudice physique sur des bénéficiaires
- Autre

4 % Autres (37)

- Principalement enregistrées en **Syrie** (32)

Concentration sur des plaintes liées à l'environnement – **Plaintes liées à Acted**

8 Plaintes liées à l'environnement reçues



* En 2024, Acted a systématiquement intégré l'analyse des risques environnementaux et les mesures d'atténuation dans la conception de ses programmes.