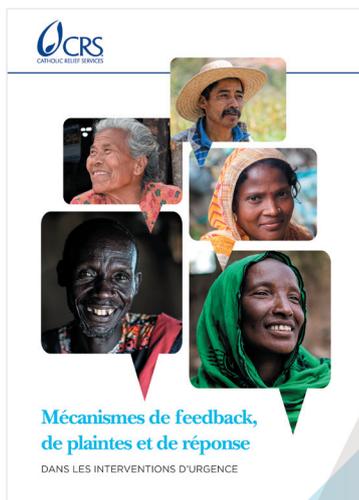


Mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse

DANS LES INTERVENTIONS D'URGENCE



Photos de couverture pour CRS par Will Baxter, Nripendra Khatri, Katlyn Holland et le personnel de CRS

À propos de Catholic Relief Services

Catholic Relief Services est l'agence humanitaire internationale officielle de la communauté catholique des États-Unis. CRS sauve, protège et transforme des vies dans plus de 100 pays, sans considération de race, de religion ni de nationalité. Notre travail d'assistance et de développement est accompli par l'intermédiaire de programmes d'intervention d'urgence, VIH, santé, agriculture, éducation, microfinance et consolidation de la paix.

© 2021 Catholic Relief Services. Tous droits réservés.

Icônes du [Noun Project](#) : Feedback de Jenie Tombok | Valeur, Dictionnaire et soin de Adrien Coquet | Qualité de Gregor Cresnar | Conversation de Shashank Singh | Données de Creaticca Creative Agency | Oreille de Kamaksh | Important de Bohdan Burmich | Message interdit de Salvia Santos | E-mail de Popcomarts | Voiture de Cho Nix | Conversation de Shashank Singh | Consensus de Silviu Ojog | Ressources de Hrbon | Coopération de Suhyeon Jung | Cadenas de Musmellow | CV de unlimicon

Table des matières

Le MFPR dans les situations d'urgence	1
Que comprend cette version ?	2
CONCEPTION	4
Étape 1. Déterminer la portée du MFPR.....	4
Étape 2. Faire une analyse du contexte.....	5
Étape 3. Sélectionner les canaux de feedback	6
Étape 4. Allouer suffisamment de ressources	8
DÉMARRAGE	12
Étape 5. Établir des canaux et des procédures pour le MFPR.....	12
Étape 6. Créer un environnement favorable	16
Étape 7. Informer les communautés sur le MFPR.....	18
MISE EN ŒUVRE	20
Étape 8. Solliciter et accuser la réception du feedback et des plaintes	20
Étape 9. Répondre au feedback et aux plaintes.....	22
Étape 10. Documenter et gérer les données.....	25
Étape 11. Utiliser les données pour prendre des décisions	25
Étape 12. Évaluer l'efficacité du MFPR	27
CLÔTURE	29
Étape 13. Mettre à jour et communiquer le plan de clôture.....	29
Étape 14. Archiver les données et documenter l'apprentissage	30
ANNEXES POUR L'URGENCE	32
Annexe 1 : Outils du MFPR pour chaque étape du cycle du projet.....	32
Annexe 2 : Indicateurs pour le feedback et les plaintes du Cadre de protection transversale de CRS (PMF).....	33

Sigles

AAP	Redevabilité envers les populations affectées
AAR	revue après l'action (<i>After Action Review</i>)
BHA	Bureau d'assistance humanitaire (<i>Bureau for Humanitarian Assistance</i>)
CP	programme-pays
CR	représentant résident
CRS	Catholic Relief Services
EAS	exploitation et abus sexuel
EFOM	Manuel d'opérations d'urgence sur le terrain (<i>Emergency Field Operations Manual</i>)
FAQ	foire aux questions
FICR	Fédération internationale des Sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge
HoP	directeur des programmes
HRD	département de réponse humanitaire
IASC	Comité permanent inter-agences
ICT4D	technologies de l'information et de la communication pour le développement
IEC	information, éducation et communication
MEAL	suivi, évaluation, redevabilité et apprentissage
MFPR	mécanisme de feedback, de plaintes et de réponse
PMF	cadre conjoint de la protection transversale (<i>Protection Mainstreaming Framework</i>)
POS	procédures opérationnelles standard
SDPSS	Équipe pour la programmation sûre et digne et le soutien psychosocial (<i>Safe and Dignified Programming & Psychosocial Support Team</i>)
SMILER+	mesure simple des indicateurs pour l'apprentissage et des rapports basés sur les faits
SMS	service de messagerie téléphonique
SPSEA	projet de renforcement des capacités des partenaires en matière de protection contre l'exploitation et les abus sexuels (<i>Strengthening Partners in Protection against Sexual Exploitation and Abuse</i>)

LE MFPR DANS LES INTERVENTIONS D'URGENCE

Ce guide aide à la mise en œuvre de mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse (MFPR) de qualité pendant les interventions d'urgence à démarrage rapide, les premières phases des interventions d'urgence et les premières phases du relèvement. Il s'adresse aux équipes des programmes et du MEAL qui travaillent dans ces contextes, ainsi qu'aux équipes des opérations des programmes-pays qui appuient ces interventions. Ce guide est un complément au *Guide du MFPR*, plus général, qui s'applique aux contextes de développement, aux programmes de relèvement à plus long terme et aux crises prolongées.

Le MFPR dans les situations d'urgence

Les situations d'urgence sont caractérisées par un caractère urgent et des priorités concurrentes, l'immédiateté des besoins, des changements rapides dans le contexte et des informations contextuelles limitées, et sont exacerbées par les risques et les vulnérabilités. C'est pourquoi les MFPR en situation d'urgence :

- Doivent être établis plus rapidement et avec une conception initialement plus simple. Les MFPR dans les situations d'urgence évolueront quand le contexte changera, que les cycles de programmation s'allongeront et que le début de relèvement commencera.
- Nécessitent un engagement à répondre rapidement et confidentiellement, étant donné l'importance des problèmes de protection et de sauvegarde.
- Sont essentiels en temps de crise en tant que canaux de confiance qui serviront de base à une adaptation en temps réel de l'intervention d'urgence et l'adaptation des interventions aux changements dans les besoins, les capacités et le contexte.
- Appuient les politiques de sauvegarde et de MEAL de CRS, le [cadre de protection transversale](#) et la  [norme humanitaire fondamentale \(CHS\)](#) pour améliorer la sécurité, la dignité et un accès significatif de tous les participants au programme à un soutien et des services essentiels.



« Les personnes qui avaient donné un feedback étaient 3,5 fois plus susceptibles de dire qu'elles avaient été traitées avec dignité et respect que celles qui ne l'avaient pas fait. »
(ALNAP 2018)

« Les personnes qui avaient donné un feedback étaient 3,5 fois plus susceptibles de dire qu'elles avaient été traitées avec dignité et respect que celles qui ne l'avaient pas fait. Les personnes qui ont été consultées étaient 3,1 fois plus susceptibles de dire qu'elles avaient été traitées avec dignité et respect que celles qui ne l'avaient pas été. » - État du système humanitaire 2008, ALNAP

Que comprend cette version ?

Cette version résume les étapes et les normes de qualité du *guide du MFPR* principal, afin de servir de référence plus concise pour les équipes qui travaillent dans des situations d'urgence, où il faut agir vite et rapidement. Les normes de qualité du MFPR s'appliquent à tous les types de programmes. Cependant, dans les contextes d'urgence, il y a des considérations concernant les opérations, le personnel et le calendrier qui ont un impact sur les décisions de conception et les étapes de mise en œuvre du MFPR. Lorsque cela est pertinent, on a souligné des considérations particulières pour l'adaptation des étapes et des normes de qualité du MFPR dans les situations d'urgence.

Les étapes du MFPR (Figure 1) et les normes de qualité sont organisées selon les phases du cycle du projet : conception, démarrage, mise en œuvre et clôture. Ces étapes peuvent également être appliquées en dehors du cycle du programme, à tout moment d'une intervention d'urgence, pour améliorer la qualité, l'accès et la sécurité des MFPR quand le contexte et les programmes évoluent (Figure 2).

Figure 1 : Les étapes du MFPR

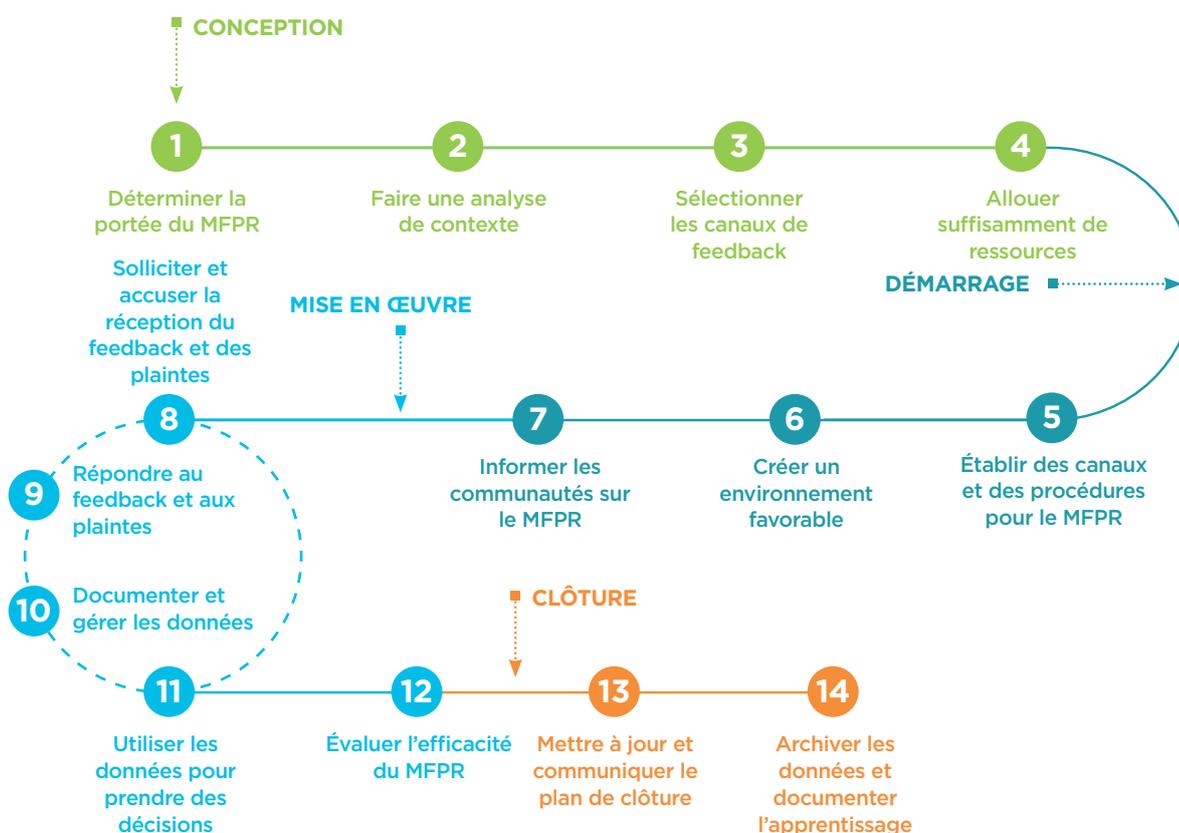


Figure 2. Étapes du MFPR et normes de qualité

ÉTAPES DU MFPR	NORMES DE QUALITÉ
Conception du MFPR	
Étape 1. Déterminer la portée du MFPR	<ul style="list-style-type: none"> Garantir l'efficacité, la collaboration, la participation, le leadership local et la pérennité dans la conception des MFPR.
Étape 2. Faire une analyse de contexte	<ul style="list-style-type: none"> Concevoir le MFPR pour qu'il réponde aux besoins de communication, aux obstacles, aux risques perçus et aux préférences de la communauté, en étudiant les données existantes et en menant des entretiens avec le personnel et des consultations communautaires inclusives.
Étape 3. Sélectionner les canaux de feedback	<ul style="list-style-type: none"> Sélectionner les canaux de feedback, plaintes et réponse qui offrent un accès significatif, digne et sûr aux membres de la communauté. Prévoir des canaux MFPR statiques et actifs qui permettent une communication en face à face et anonyme.
Étape 4. Allouer suffisamment de ressources	<ul style="list-style-type: none"> Équiper le MFPR de structures de personnel solides. Intégrer les coûts du MFPR dans les budgets du programme-pays et du projet.
Démarrage du MFPR	
Étape 5. Établir des canaux et des procédures pour le MFPR	<ul style="list-style-type: none"> Intégrer le MFPR dans les processus du MEAL et de la gestion des projets. Cartographier les prestataires de services externes et établir un processus d'orientation pour les questions de protection et les problèmes hors de la portée du programme. Développer des systèmes et des protocoles de gestion des données du MFPR pour protéger la dignité et la confidentialité des personnes qui fournissent un feedback et des plaintes.
Étape 6. Créer un environnement favorable	<ul style="list-style-type: none"> Préciser les rôles et responsabilités des employés des programmes et du MEAL pour la mise en œuvre du MFPR. Communiquer et montrer à tous les employés l'objectif du MFPR et les engagements de CRS envers la redevabilité, la qualité des programmes et la sauvegarde. Cultiver les capacités d'écoute et d'animation chez les employés pour permettre un MFPR efficace.
Étape 7. Informer les communautés sur le MFPR	<ul style="list-style-type: none"> Communiquer aux différents membres de la communauté le rôle du MFPR pour mettre en pratique les principes de redevabilité et de sauvegarde. Informer les membres de la communauté du code de conduite, de leurs droits et de la manière de signaler leurs préoccupations si quelqu'un s'est mal conduit ou a fait du mal.
Mise en œuvre du MFPR	
Étape 8. Solliciter et accuser la réception du feedback et des plaintes	<ul style="list-style-type: none"> Démontrer la valeur du feedback et des plaintes quand on communique avec les membres de la communauté. Solliciter activement du feedback et des plaintes pendant la mise en œuvre du projet pour compléter les canaux de communication passive du MFPR.
Étape 9. Répondre au feedback et aux plaintes	<ul style="list-style-type: none"> Répondre rapidement au feedback et aux plaintes relatives au programme en utilisant les canaux appropriés. Les plaintes en lien avec la sauvegarde sont remontées de manière confidentielle et sûre pour permettre une réponse et une action. Utiliser les voies d'orientation pour aider les participants au programme et les communautés à accéder aux services de protection disponibles. Faire un suivi de la satisfaction par rapport au MFPR pour améliorer la redevabilité envers les communautés que nous servons.
Étape 10. Documenter et gérer les données	<ul style="list-style-type: none"> Appliquer les bonnes pratiques de gestion et de protection des données aux données du MFPR.
Étape 11. Utiliser les données pour prendre des décisions	<ul style="list-style-type: none"> Analyser régulièrement les données du MFPR pour fournir au bon moment des rapports faciles à utiliser sur les tendances dans le feedback et les plaintes pour examen, prise de décision et action. Trianguler le feedback et les plaintes avec les données MEAL afin d'éclairer la prise de décision et la gestion adaptative.
Étape 12. Évaluer l'efficacité du MFPR	<ul style="list-style-type: none"> Faire des vérifications de l'efficacité du MFPR pour s'assurer que les canaux sont sûrs, accessibles et que les membres de la communauté leur font confiance pour le feedback et les plaintes concernant les programmes et les questions sensibles. Utiliser les évaluations pour contribuer à l'apprentissage du projet et de l'agence sur l'efficacité des MFPR.
Clôture des MFPR	
Étape 13. Mettre à jour et communiquer le plan de clôture	<ul style="list-style-type: none"> Intégrer la clôture du MFPR dans les décisions et activités de clôture générale du projet Communiquer le plan de clôture aux communautés et aux autres parties prenantes.
Étape 14. Archiver les données et documenter l'apprentissage	<ul style="list-style-type: none"> Appliquer des valeurs et des principes des données responsables à l'archivage de l'ensemble de données du MFPR. Communiquer les leçons apprises de la conception, de la mise en œuvre et de la clôture du MFPR aux communautés des programmes et du MEAL et aux autres parties prenantes.

CONCEPTION



À la fin de la phase de conception, les équipes devront avoir :

- Analysé le paysage local de la communication à travers les connaissances actuelles, les sources secondaires et les données des projets antérieurs.
- Consulté différents membres de la communauté sur leurs canaux préférés pour le feedback, les plaintes et la réponse.
- Choisi des canaux sûrs et accessibles, et vérifié qu'au moins un d'entre eux est adapté aux plaintes sensibles.
- Préparé un budget et un plan de dotation en personnel pour le MFPR.

Étape 1. Déterminer la portée du MFPR

Dans les interventions d'urgence, il faut rapidement mettre en place les MFPR et prendre vite des décisions quant à leur portée. Comme il n'y a que peu ou pas de temps pour tester le MFPR, cela signifie que les équipes devront peut-être s'appuyer sur une expérience préalable dans ce contexte ou dans des contextes similaires pour prendre les premières décisions de conception. Pour prendre des décisions de conception du MFPR, on prendra en compte :

- Le contexte opérationnel du programme-pays, les besoins spécifiques du projet, l'efficacité des mécanismes existants et les exigences des bailleurs de fonds et de l'agence (pour plus d'information, cf *Outil 2 : Check-list pour l'analyse du contexte*).
- Les partenaires peuvent ne pas avoir d'expérience du travail en situation d'urgence et auront peut-être besoin d'un appui pour les programmes, les opérations, la protection transversale et la sauvegarde afin que les MFPR soient efficaces.
- Le type et la durée de l'intervention d'urgence. Par exemple, les distributions d'aide humanitaire et les interventions de transferts monétaires qui doivent être réalisées en quelques semaines nécessiteront un type de mécanisme différent de celui d'un projet d'abris d'un an.
- Les obstacles à la communication auxquels peuvent être confrontés certains groupes particuliers (par exemple, les femmes n'auront peut-être pas beaucoup accès aux téléphones portables ou les groupes minoritaires seront peut-être moins alphabétisés).
- Ce qui existe comme mécanismes traditionnels ou communautaires ou comme mécanismes dirigés par les partenaires sur lesquels on pourra s'appuyer.
- Les possibilités de mécanismes complémentaires ou conjoints¹ dans l'ensemble de l'intervention ou à l'intérieur d'un consortium. On tiendra compte du temps investi et des risques potentiels pour la réputation, des systèmes d'orientation communs et des protocoles de partage des données, ainsi que des garanties de confidentialité lors du traitement de plaintes sensibles concernant une mauvaise conduite d'employés de l'agence.
- La planification de la pérennité du MFPR, qui peut nécessiter des plans pour passer à la fin à un MFPR approprié pour les programmes de relèvement à long terme ou de développement.



Les partenaires peuvent ne pas avoir d'expérience du travail en situation d'urgence et auront peut-être besoin d'un appui pour les programmes, les opérations, la protection transversale et la sauvegarde.

1. On trouvera des exemples et des directives sur les mécanismes communs de feedback et de plaintes dans [IASC Best Practice Guide Inter-Agency Community-Based Complaints Mechanisms, 2016](#).

De plus en plus, CRS investit dans des MFPR au niveau des programmes-pays qui sont applicables à tous les projets et interventions du CP et qui sont maintenus après la clôture des projets et des activités. Dans une situation d'urgence, il peut être utile de commencer l'intervention en utilisant un canal au niveau du CP si le contexte et les télécommunications disponibles le permettent. Cependant, les canaux du CP *doivent* être complétés dès que possible par des canaux au niveau du projet, et être basés sur des consultations communautaires avec divers groupes, afin que les membres les plus vulnérables de la communauté cible puissent y avoir accès.



Norme de qualité : Assurer l'efficacité, la collaboration, la participation, le leadership local et la pérennité dans la conception du MFPR.



Actions clés dans les contextes d'urgence

- Évaluer les éventuelles structures communautaires existantes qui sont gérées par un leader local, un groupe communautaire ou consultatif formé pour recueillir et documenter le feedback et les plaintes et y répondre.
- Évaluer s'il est possible d'utiliser des plateformes conjointes existantes, telles que les systèmes de feedback inter-agences.
- Déterminez s'il est possible d'utiliser un MFPR existant au niveau du CP pendant les premières semaines de l'intervention avant que le MFPR spécifique au projet ou à l'intervention ne soit en place.

Étape 2. Faire une analyse du contexte

L'analyse du contexte doit s'attacher à comprendre les préférences en matière de communication et les obstacles² à l'accès au MFPR pour les différents individus et groupes à l'intérieur des communautés, en mettant particulièrement l'accent sur les personnes les plus marginalisées et à risque.

En fonction du contexte (par exemple, présence de groupes armés, assistance impliquant des produits de grande valeur), l'analyse doit inclure les risques potentiels, ainsi que les options permettant de gérer les canaux du MFPR à distance ou de les confier à des prestataires de services externes (par exemple, un centre d'appels local). Dans certains contextes affectés par des conflits, il peut y avoir des risques pour les fournisseurs et les récepteurs de feedback qui devront être identifiés et atténués. **La meilleure manière d'identifier des canaux sûrs et accessible est de demander aux personnes concernées.**



La meilleure manière d'identifier des canaux sûrs et accessible est de demander aux personnes concernées.

2. Les obstacles les plus courants sont la langue, le niveau d'alphabétisation, l'absence ou l'insuffisance de connaissances numériques, ainsi que le manque de confiance dans les canaux de communication choisis et leur sécurité.



Norme de qualité : Concevoir les MFPR pour qu'ils répondent aux besoins de communication de la communauté, aux obstacles, aux risques perçus et aux préférences de la communauté en étudiant les données existantes et en faisant des entretiens avec le personnel et des consultations inclusives avec la communauté.



Actions clés dans les contextes d'urgence

- Analyser le paysage de la communication en utilisant les données existantes et, si possible, mener des entretiens avec des employés qui ont une expérience locale.
- Examiner les données de MFPR qui existent dans la même zone d'opération, pour évaluer la confiance et la satisfaction, ainsi que l'accessibilité à tous les membres de la communauté. Accorder plus de poids aux opinions et perspectives des groupes plus marginalisés et les plus vulnérables, en fonction du genre, de l'âge et d'autres facteurs de diversité.
- Intégrer des questions relatives à la communication dans les outils d'évaluation rapide des besoins. Au minimum, demander à différents groupes comment ils préfèrent partager le feedback programmatique et les plaintes sensibles. On trouvera dans [IASC's Menu of Accountability to Affected Populations \(AAP\) Related Questions for Multi-Sector Needs Assessments \(MSNAs\)](#) une sélection de questions sur les préférences pour donner et recevoir des informations, et les obstacles potentiels à la communication. Ventiler les résultats par sexe, âge, handicap et tout autre facteur de diversité pertinent au contexte.
- Lorsque les équipes opèrent dans un contexte ou une région peu familiers d'un pays, les programmes devront peut-être s'étendre rapidement dans des zones où la connaissance des préférences de la communauté locale et l'analyse du contexte sont limitées. Pour trianguler les données primaires des évaluations des besoins :
 - Consulter d'autres organisations ou des représentants de la communauté sur la manière dont ils reçoivent le feedback, afin de mieux comprendre les préférences de communication.
 - Consulter le groupe de volontaires locaux ou de travailleurs contractuels de CRS ayant l'expérience de processus de communication et de feedback antérieurs, pour aider à prendre des décisions pour la mise en place du MFPR et à faire une sélection initiale des canaux.

Étape 3. Sélectionner les canaux de feedback

Les canaux du MFPR sont un moyen pour les populations locales de soulever des questions importantes pour elles et de communiquer des suggestions, des questions, des préoccupations et des doléances. Il est essentiel de choisir des canaux qui soient accessibles aux différents groupes, sûrs à utiliser et qui puissent donner une réponse rapide et confidentielle. Dans la plupart des contextes, on aura besoin de plusieurs canaux pour solliciter un feedback et répondre efficacement à l'éventail de feedbacks et plaintes potentiels. Il peut être judicieux de commencer par un seul canal les premières semaines d'une intervention afin d'avoir un moyen de communication ; toutefois, il est important d'introduire au moins trois canaux dès que possible, pour garantir l'accès des groupes qui peuvent être confrontés à différentes obstacles à la communication.



Outil 2 : Check-list pour l'analyse de contexte

Utiliser l'outil 2 pour structurer l'étude des données, les entretiens avec les employés et les consultations avec la communauté, et pour documenter les préférences en matière de communication et les risques pour les groupes clés de la communauté.



Ventiler les résultats par sexe, âge, handicap et tout autre facteur de diversité pertinent au contexte.



Outil 1 : Catégories de feedback et de plaintes

Se référer à l'outil 1 pour voir une description des principales catégories de feedback et de plaintes et les actions clés pour gérer chaque type et y répondre.



Outil 3 : Avantages et inconvénients des canaux du MFPR

Utiliser l'outil 3 pour comprendre les avantages et les inconvénients de canaux courants du MFPR et aider à la sélection initiale des canaux.



Norme de qualité : Choisir des canaux de feedback, plaintes et réponse qui offrent un accès significatif, digne et sûr aux membres de la communauté.



Actions clés dans les contextes d'urgence

- En utilisant les résultats de *Outil 2 : Check-list pour l'analyse du contexte*, sélectionner des canaux sûrs et accessibles à tous les participants au programme, en insistant particulièrement sur la sécurité et l'accès des femmes, des filles, des personnes en situation de handicap et de tout autre groupe marginalisé, en particulier pour le signalement de plaintes sensibles et les allégations concernant la sauvegarde. Différents canaux fonctionneront pour différentes personnes.
- Commencer par un seul canal. Lorsque le temps et les ressources le permettent, ajouter d'autres canaux en utilisant les résultats de l'analyse du contexte, en mettant l'accent sur les préférences des groupes marginalisés et exclus. On verra si un canal en face à face ou un canal anonyme est plus urgent dans le contexte³.
- Une fois les canaux sélectionnés, documenter la sélection dans le  [Modèle de fiche de planification du MFPR de SMILER+](#) .



Sélectionner des canaux qui soient sûrs et accessibles pour tous les participants au programme.



Norme de qualité : Inclure des canaux MFPR statiques et des canaux actifs qui permettent une communication en face à face ou anonyme.



Actions clés dans les contextes d'urgence

- Au fur et à mesure de l'évolution de l'intervention d'urgence, augmenter le nombre de canaux de MFPR disponibles pour arriver au minimum à trois : au moins un canal statique, un canal actif et un canal en face à face.
- Intégrer les canaux actifs dans le suivi régulier en incluant des questions sur la satisfaction, l'accès, la sécurité et l'utilité des canaux de feedback dans le suivi post-distribution (PDM).
- Prévoir de brèves sessions d'écoute et de feedback à la fin des visites structurées de collecte de données.

3. Un canal en face à face est souvent plus rapide à mettre en place et peut être très efficace ; cependant, un canal qui permet un feedback anonyme peut être perçu comme plus sûr pour signaler des problèmes de sauvegarde.

4. L'approche SMILER+ de CRS pour l'élaboration de systèmes MEAL comprend une session sur l'opérationnalisation des décisions initiales de conception du MFPR pendant le démarrage du projet. L'*outil de planification de l'atelier SMILER+* documente ces décisions initiales de conception. Cf. le [Guide SMILER+](#) et la [Carte du processus SMILER+](#) pour plus d'informations.

Pour que les MFPR soient sûrs et accessibles à tous les membres de la communauté, il est recommandé qu'ils comprennent ces trois types de canaux de feedback et de plaintes : des canaux en face à face, statiques et actifs.



Un canal en face à face

Il utilise les activités et interactions planifiées du projet pour permettre une communication régulière, délibérée et significative entre le personnel du programme et les différents membres de la communauté. Ces canaux peuvent être des bureaux d'assistance, des réunions communautaires ou simplement du temps supplémentaire consacré à la communication pendant les visites sur le terrain.



Un canal statique

(Par exemple une ligne d'assistance téléphonique ou une boîte à suggestions) Il permet de soumettre anonymement des feedbacks et des plaintes.



Un canal actif

Il sollicite un feedback et des plaintes des membres de la communauté pendant les activités MEAL, comme un suivi post-distribution, des groupes de discussion ou des enquêtes auprès des ménages.

Les MFPR doivent inclure de multiples canaux de réponse pour répondre à toute une gamme de feedback et de plaintes, et respecter au besoin les engagements de confidentialité et d'anonymat. Il est recommandé que les MFPR intègrent également les éléments suivants :

- ◆ **Un canal de réponse individuelle** pour répondre aux plaintes concernant les programmes ainsi qu'aux plaintes sensibles. Les réponses individuelles peuvent être faites en utilisant le même canal de feedback ou de plainte, par ex. des numéros d'assistance téléphonique, selon ce que la personne préfère comme moyen de contact et selon les coordonnées dont on dispose.
- ◆ **Un canal de réponse communautaire** pour répondre aux feedbacks et aux plaintes concernant les programmes, en particulier lorsqu'il s'agit de tendances plus larges dans les commentaires ou d'actions planifiées pour répondre aux feedbacks reçus. Il s'agit généralement de réunions communautaires, d'annonces à la radio et de panneaux d'affichage.

Étape 4. Allouer suffisamment de ressources

Pour que le MFPR soit efficace, il faut suffisamment de personnel et de ressources. Afin d'assurer une allocation suffisante en ressources et en personnel pour le MFPR, les équipes d'urgence doivent intégrer les coûts du MFPR dans les propositions de projet d'urgence. Il est essentiel d'attribuer les principales responsabilités du MFPR dans les contextes d'urgence, quand les structures du personnel sont encore rudimentaires et que la rotation du personnel peut être élevée. Il est également important de documenter les principaux rôles pour les tâches du MFPR et de déterminer quel poste/quels postes prendront en charge les tâches clés du MFPR, comme consulter les communautés, solliciter et accuser la réception du feedback et y répondre, analyser les données et superviser le MFPR.

Conseils de recrutement pour le MFPR

1. Dans la mesure du possible, embaucher un employé pour superviser le MFPR et gérer la coordination entre les équipes des programmes, du MEAL et des opérations. S'il n'est pas possible, faute de ressources, d'embaucher un employé, nommer un point focal MFPR qui assumera ce rôle, en prévoyant au moins 50% de son temps de travail dans sa description de poste.
2. Prendre en compte la diversité du personnel qui collecte et reçoit le feedback et les plaintes. Idéalement, il devrait refléter la communauté cible en termes d'âge, d'origine ethnique, de groupes religieux et linguistiques, etc.
3. Prendre en compte la complexité et le nombre de canaux de MFPR sélectionnés et la portée globale du projet (par ex. la couverture géographique et la taille de la population) pour déterminer le nombre d'employés dont on aura besoin pour recevoir les feedbacks et les plaintes, en confirmer la réception, les documenter et y répondre. Lorsque les technologies de l'information et de la communication ne sont pas adaptées ou pas accessibles, on augmentera le nombre d'employés pour avoir suffisamment de canaux de communication en face à face.
4. Voir s'il est possible qu'un employé assume plusieurs responsabilités, dans différents canaux, par exemple l'enregistrement et l'analyse du feedback peuvent être gérés par un seul agent MEAL pour tous les canaux, pour un projet ou plusieurs projets, en fonction de leur portée et de leur échelle.
5. Tenir compte des aptitudes, attitudes, compétences et comportements requis pour toutes les étapes de la mise en œuvre du MFPR lors de la sélection des employés et des postes.
6. Envisager de confier les responsabilités de gestion du MFPR à du personnel extérieur aux équipes de projet pour accroître la transparence et la confiance dans le système. Ceci est important dans les contextes à haut risque où les membres de la communauté peuvent être plus enclins à signaler des incidents de fraude ou de sauvegarde à un personnel qui n'est pas directement associé à la mise en œuvre du projet.
7. Documentez les principaux rôles du personnel MEAL et du programme pour chaque canal du MFPR dans le  [Modèle de fiche de planification du MFPR de SMILER+](#) .

Le coût de la mise en œuvre d'un MFPR efficace comprend du matériel et les logiciels pour les canaux choisis, le transport pour les visites de contact avec la communauté et le matériel de communication. Dans l'ensemble, les coûts du MFPR dépendront des canaux choisis, de la portée et de l'échelle du MFPR et du niveau de collaboration avec d'autres organisations et parties prenantes dans les processus du MFPR.

Des MFPR efficaces nécessitent un investissement, y compris dans la dotation en personnel. Certains coûts supplémentaires pour les MFPR sont des lignes budgétaires directes en lien avec les canaux sélectionnés, les processus de gestion des données et les coûts de communication sur le MFPR. On trouvera dans le *Kit de démarrage pour le feedback* ([Feedback Starter Kit, FICR 2019](#)) outil 15, des conseils utiles sur les coûts associés au feedback, aux plaintes et aux réponses.



Dans la mesure du possible, embaucher un employé pour superviser le MFPR et gérer la coordination.



Outil 5 : Liste des aptitudes et compétences pour le MFPR

Utiliser l'Outil 5 pour réfléchir aux principales compétences et aptitudes nécessaires pour une mise en œuvre efficace du MFPR et pour voir ce qui manque dans la structure actuelle du personnel du CP.

Quelques coûts usuels à prendre en compte :⁵

 Logiciel pour la gestion des données du MFPR	 Formation du personnel sur le MFPR	 Impression et papier pour les formulaires de feedback et autres	 Tablettes électroniques ou téléphones portables pour la collecte de données, ainsi que des cartes SIM et des données mobiles	 Rafraîchissements pour les réunions communautaires
 Salles des réunions pour étudier les données et l'efficacité du MFPR	 Papeterie	 Chauffeur, voiture et carburant pour les visites sur le terrain	 Affiches, panneaux d'affichage, autocollants et dépliants pour les communications à la communauté	 Matériel pour la boîte à suggestions



Norme de qualité : Doter le MFPR de structures de personnel solides.



Actions clés dans les contextes d'urgence

- Parmi les intervenants d'urgence, nommer/embayer un employé pour superviser les phases de conception et de démarrage du MFPR. Si les ressources sont limitées, nommer un point focal du MFPR, en veillant à ce qu'au moins 50% de son temps de travail soient prévus dans sa description de poste.
- Déterminer ce qui est nécessaire comme personnel pour mettre en œuvre le MFPR et tenir compte des implications budgétaires. Voir comment les rôles des employés pourront évoluer quand l'intervention se développera et quels postes pourront être nécessaires à l'avenir. Voir le guide du MFPR, pages 41 et 42, pour plus d'information sur les rôles et les responsabilités dans le MFPR pour établir les plans de dotation en personnel.
- Documenter les rôles clés du personnel MEAL et des programmes pour chaque canal du MFPR dans le  [Modèle de fiche de planification du MFPR de SMILER+](#) .
- Utiliser les ressources budgétaires disponibles pour le projet/l'intervention et intégrer les processus liés au MFPR dans d'autres activités de projet financées.



Déterminer ce qui est nécessaire comme personnel pour mettre en œuvre le MFPR et tenir compte des implications budgétaires.

5. [Feedback Starter Kit](#) (Kit de démarrage pour le feedback) (FICR 2019).



Norme de qualité : Intégrer les coûts du MFPR dans les budgets du programme-pays et du projet.



Actions clés dans les contextes d'urgence

- Intégrer les coûts du MFPR (conception, démarrage et mise en œuvre) dans les budgets et documents de projet des projets d'urgence.
- Lorsque cela est possible et approprié, intégrer les coûts entre les projets ou les regrouper pour les systèmes au niveau de l'intervention. S'il y a toujours des restrictions des bailleurs de fonds ou des manques de financement, demander à utiliser des fonds non désignés ou discrétionnaires et de fonds communs, en particulier pour couvrir les coûts inéligibles⁶.
- Prévoir des ressources suffisantes pour que le personnel puisse donner suite de manière appropriée au feedback et aux plaintes concernant les programmes (par exemple, en facilitant les interactions de groupe et individuelles pour mieux comprendre la nature et les implications potentielles des problèmes soulevés grâce au MFPR).
- Inclure le développement des capacités et l'assistance technique pour le MFPR dans les budgets du MEAL et de programmes, y compris les besoins de renforcement des capacités des partenaires, si nécessaire.
- Dans la mesure du possible, réserver des ressources pour maintenir et ajuster le MFPR en fonction de l'évolution des besoins et des changements dans le contexte et l'intervention globale.



[Outil 4 : Langage standard pour le MFPR dans les propositions de projets](#)

Cliquer ici pour utiliser l'Outil 4 pour le texte et les annexes du document de projet concernant le MFPR. Cet outil est basé sur les [directives BHA](#) (avril 2021) et est donc particulièrement utile pour les demandes au BHA. Il doit être adapté aux contextes spécifiques des projets et aligné sur les autres exigences des bailleurs de fonds selon les besoins.

6. Compte tenu de l'importance accrue accordée à la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (PEAS) et à la sauvegarde, certains bailleurs de fonds sont plus susceptibles d'autoriser des pratiques élargies de MFPR qui répondent clairement à ces nouvelles exigences.

DÉMARRAGE



À la fin de la phase de démarrage, les équipes auront :

- Préparé un  *Organigramme du MFPR de SMILER+*  pour cartographier le flux de données et de communication à travers le système.
- Préparé des procédures opérationnelles standard (POS) pour les protocoles et les processus du MFPR.
- Précisé des rôles et des responsabilités du personnel du MEAL, des programmes et de la di-rection pour le MFPR.
- Cartographié les prestataires de services externes et préparé une voie d'orientation.
- Communiqué aux communautés la portée et l'objectif du MFPR et l'accès aux canaux du MFPR.
- Formé les employés et les bénévoles sur leurs rôles et responsabilités dans la mise en œuvre du MFPR.

Étape 5. Établir les canaux et les procédures du MFPR

Il est nécessaire d'avoir des procédures opérationnelles standard pour documenter les protocoles et procédures associés au MFPR, comme la collecte, l'accusé de réception, la gestion des données, la réponse et l'orientation. Il est important que les POS reflètent les rôles et responsabilités spécifiques pour le MFPR et les décisions de gestion des données. Les POS dans les situations d'urgence peuvent être simplifiées et condensées selon la taille et la phase de la situation d'urgence. Quand la situation d'urgence progresse, l'intervention s'étend et le MFPR évolue, et par conséquent, les POS devront être actualisées et plus détaillées au fur et à mesure.

Il peut y avoir des plaintes sensibles telles que celles qui sont en lien avec l'exploitation et les abus sexuels (EAS) dans n'importe quel contexte humanitaire et de développement. Cependant, l'EAS et toutes les formes d'abus et d'exploitation constituent un risque particulier dans les interventions d'urgence lorsqu'il y a une augmentation de la violence, des déséquilibres de pouvoir, les déplacements et des restrictions de mouvement. On suivra la [politique et les procédures de sauvegarde](#) de CRS pour remonter les plaintes sensibles et les traiter.



Il est nécessaire d'avoir des procédures opérationnelles standard pour documenter les protocoles et procédures associés au MFPR.

Pendant l'intervention d'urgence, le MFPR peut recevoir du feedback et des plaintes concernant d'autres acteurs ou d'autres organisations ou surtout concernant des problèmes sensibles de protection⁷. Ces plaintes peuvent nécessiter des services de protection, par exemple un soutien aux personnes survivantes de la violence basée sur le genre ou aux enfants non accompagnés. Dans les programmes où CRS n'est pas un acteur spécialisé dans la protection, son rôle doit se limiter à fournir des informations sur la manière d'accéder aux services appropriés à toute personne révélant un besoin de protection. Voir ci-dessous les actions clés dans les contextes d'urgence pour se préparer à recevoir des révélations concernant la protection de la part des communautés affectées.



Norme de qualité : Intégrer les MFPR dans les processus du MEAL et de la gestion des projets.



Actions clés dans les contextes d'urgence

- Documenter les décisions de conception, cartographier le flux de données et de communication (voir [Organigramme du MFPR de SMILER+](#) ) , et élaborer un plan de communication avec les parties prenantes (cf. le [plan de communication avec les parties prenantes de SMILER+](#) ) .
- Déterminer de quel appui et de quelles ressources on a besoin pour remplir les rôles et les responsabilités pour le MFPR.
- Se référer à l'*Outil 3 : Avantages et inconvénients des canaux du MFPR* pour voir d'importantes recommandations sur la mise en œuvre des canaux sélectionnés.
- Préparer des procédures opérationnelles standard pour détailler des protocoles simples, pratiques, pour documenter et traiter le feedback et les plaintes, et les actualiser au fur et à mesure que le MFPR évolue et s'améliore. Dans les situations d'urgence, les procédures opérationnelles standard peuvent être simplifiées et inclure seulement les contacts pour chaque canal, un tableau des rôles et responsabilités, les délais de réponse et les étapes pour l'orientation.
- Préparer une liste initiale de FAQ sur les détails du programme et du MFPR et l'actualiser en fonction des questions et suggestions fréquemment soumise.
- Fournir le nom et les coordonnées du point focal pour les plaintes sensibles – ce sera le CR ou une personne désignée. Veiller à ce que l'employé qui traitera les plaintes comprenne la procédure pour que les plaignants aient accès à l'appui nécessaire, en particulier pour les personnes survivantes d'exploitation et d'abus sexuels.
- Élaborer un outil pour documenter le feedback et les plaintes reçus.



Outil 1 : Catégories de feedback et de plaintes

On trouvera dans l'Outil 1 une description complète, avec des actions de réponse pour chaque catégorie.

Dans les programmes où CRS n'est pas un acteur spécialisé dans la protection, son rôle doit se limiter à fournir des informations sur la manière d'accéder aux services appropriés à toute personne révélant un besoin de protection.



Outil 6 : Modèle de procédures opérationnelles standard pour le MFPR

Utiliser l'Outil 6 pour élaborer les POS pour la mise en œuvre du MFPR dans le contexte opérationnel.

7. Par exemple, des situations de violence conjugale, de enfants séparés ou des problèmes de traite des êtres humains.



Norme de qualité : Cartographier les prestataires de services externes et établir un processus d'orientation pour les problèmes de protection et les questions qui sortent de la portée du programme.



Actions clés dans les contextes d'urgence

Cartographie des services de protection et voie d'orientation

(Catégorie 7 du MFPR : Autres problèmes de protection)

- Vérifier si le Cluster Protection a été activé dans le contexte. Si c'est le cas, le contacter en premier pour obtenir des conseils sur la manière de procéder.⁸ Si le Cluster Protection produit une voie d'orientation, demander quand elle sera publiée et comment traiter les problèmes de protection rencontrés en attendant la voie d'orientation officielle.
- S'il n'existe pas de processus d'orientation ni de Cluster Protection, suivre le processus décrit dans la section [Concevoir une voie d'orientation pour les services de protection essentiels](#).
- Fournir au personnel une carte d'orientation, des conseils sur les services disponibles et la manière de les contacter, et sur la manière de partager les informations avec les membres de la communauté. Former les employés aux premiers secours psychologiques afin qu'ils acquièrent des compétences sur la manière de répondre de manière sûre à la divulgation d'un problème de protection.
- Si une personne révèle un besoin de protection ou si le MFPR reçoit une plainte liée à un problème de protection (voir la *catégorie 7 du MFPR : autres problèmes de protection* pour une description complète) :
 - Quand c'est possible, en utilisant la voie d'orientation, donner des informations immédiates sur les services de protection disponibles en rapport avec le problème de protection mentionné.
 - S'il n'est pas possible de faire une orientation immédiate, demander les coordonnées de la personne si elle ne les a pas encore données et si elle souhaite être contactée.
 - Transmettre immédiatement la plainte au gestionnaire de programme avec une copie au HoP/coordonateur de l'urgence.
 - Afin de préserver la confidentialité, aucune information sur cette question ne sera transmise à d'autres employés.
 - Assurer la confidentialité en limitant l'accès aux informations d'identification personnelle et aux détails de l'incident présumé ou en les supprimant du système de gestion des données du MFPR.



Outil 8 : Formulaire de collecte du feedback et des plaintes

Consulter l'Outil 8 pour voir quelles sont les principales informations qui seront documentées par un canal de MFPR en face à face. Cet outil devra être adapté au contexte du projet selon les besoins.

La boîte à outils *Concevoir une voie d'orientation pour les services de protection essentiels* indique des étapes simples et des outils pour aider à élaborer une voie d'orientation afin d'aider les personnes à répondre aux besoins de protection essentiels, en les orientant vers d'autres acteurs ayant l'expertise et la capacité nécessaires pour agir.

Demander conseil à l'Équipe pour la programmation sûre et digne et le soutien psychosocial (SDPSS) de HRD qui peut apporter une aide pour n'importe laquelle de ces étapes.

8. Le Cluster Protection et le Sous-Cluster Violence basée sur le genre ont la responsabilité de préparer des voies d'orientation. CRS et ses partenaires peuvent alors s'appuyer sur ce qui est déjà en place ou l'utiliser au lieu de dupliquer la cartographie des services.

Orientation hors de la portée du programme

(Catégorie 9 du MRPR : Feedback hors de la portée du programme)

- Inclure une cartographie des autres acteurs humanitaires et du développement, de leurs services et de leurs coordonnées dans les POS. Les 4W⁹ donneront des informations utiles à utiliser.
- Quand on reçoit une plainte relative à d'autres acteurs (on trouvera une description complète dans la *catégorie 9 du MFPR : feedback hors de la portée du programme*) :
 - Enregistrer la demande et en accuser réception.
 - Orienter vers d'autres acteurs, si possible.
 - Indiquer que la demande est hors de la portée du projet s'il n'y a pas d'orientation possible.
 - Rappeler à celui qui a fait la plainte l'objectif et la valeur du MFPR pour une utilisation future.



Norme de qualité : Développer des systèmes et des protocoles de gestion des données du MFPR pour protéger la dignité et la confidentialité des personnes qui transmettent un feedback et des plaintes.



Actions clés dans les contextes d'urgence

- Établir un système consolidé de gestion des données (papier et/ou numérique) pour suivre l'état des réponses (ouvertes ou clôturées) et aider à orienter, remonter ou utiliser le feedback, les plaintes et les réponses qui en résultent.
- Au minimum, tous les systèmes devraient commencer en ayant : 1) un identifiant unique ; 2) la date du feedback ; 3) une description du feedback ; 4) si le feedback est sensible et 5) s'il est ouvert ou clôturé. En ayant au moins ces champs minimums, on pourra faire ultérieurement une consolidation si cela n'est pas possible au départ.
- Intégrer les catégories 1 à 9 du MFPR de CRS dans la structure du système de gestion des données du MFPR (cf. *Outil 1 : Catégories de feedback et de plaintes*).
- S'aligner sur les exigences en matière de protection des données et sur les [valeurs et principes de CRS pour les données responsables](#)  ainsi que sur les réglementations locales, nationales et régionales sur la protection des données.
- Contacter le point focal ICT4D du projet pour déterminer quelles sont les technologies les plus appropriées pour appuyer les systèmes de gestion des données du MFPR.¹⁰ Les options de logiciels comprennent Microsoft Excel, CommCare et YouTrack.
- S'assurer que le système (et les protocoles associés) transmet de manière appropriée les plaintes sensibles au CR ou à son représentant, conformément à la [politique de sauvegarde](#) de CRS.



Outil 7 : Établir un registre du feedback et de plaintes

Se référer à l'Outil 7 pour déterminer quels sont les champs de données nécessaires dans un registre de MFPR.

9. 4W est un document géré par les coordinateurs de Cluster pour cartographier Qui fait Quoi, Où et Quand dans une intervention d'urgence.

10. Si le point focal ICT4D n'est pas disponible, soumettez un ticket d'appui à GKIM pour obtenir de l'aide [ici](#).

Étape 6. Créer un environnement favorable

Les interventions d'urgence sont souvent caractérisées par une forte rotation du personnel et une augmentation du nombre d'employés. Il est important de clarifier les rôles et responsabilités du MFPR dans le projet et les équipes. Les employés qui travaillent dans une situation d'urgence sont souvent soumis à une pression énorme, travaillent de longues heures et, dans de nombreux cas, sont eux-mêmes affectés par la crise. Cela peut entraîner des perceptions négatives du feedback et des plaintes. La direction peut aider les employés grâce à des messages clairs sur l'objectif des MFPR et veiller à l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée (voir l'encadré ci-dessous sur la manière d'aborder ou d'atténuer les perceptions négatives que les employés ont des MFPR).

Il est également important de s'assurer que les équipes d'urgence sont informées et préparées à communiquer clairement des messages clés sur le MFPR aux communautés affectées qui reçoivent des services et une assistance de CRS. Veiller à ce que les méthodes et les langues utilisées pour transmettre les données tiennent compte des modes de réception des informations préférés des groupes, selon ce qui a été établi lors des évaluations des besoins. Accorder une attention particulière aux groupes marginalisés en fonction du sexe, de l'âge et d'autres facteurs de diversité pertinents, y compris le handicap.



Norme de qualité : Clarifier les rôles et responsabilités pour la mise en œuvre du MFPR parmi le personnel du programme et de MEAL.



Actions clés dans les contextes d'urgence

- Préciser les rôles et les responsabilités pour le MFPR dans les équipes du projet et du MEAL en déterminant comment le feedback et les plaintes seront sollicités, reconnus, documentés, orientés, remontés, utilisés pour la prise de décision et comment on y répondra. Se référer à :
 - La [Politique de sauvegarde](#) pour déterminer comment traiter les feedbacks sensibles et respecter les engagements de confidentialité de CRS.
 - Aux rôles et responsabilités dans le [Modèle de fiche de planification du MFPR de SMILER+](#) élaboré pendant la conception, et à l'organigramme du MFPR préparé pendant SMILER+.
 - À l'[Outil 10 : Tableau des rôles et responsabilités pour MFPR](#) et l'inclure en annexe dans les POS.
- Comme indiqué ci-dessus, envisager de confier les responsabilités de gestion du MFPR à des employés extérieurs aux équipes de projet pour accroître la transparence et la confiance dans le système. Dans les contextes à haut risque, les membres de la communauté peuvent être plus enclins à signaler des incidents de fraude ou de sauvegarde à un personnel qui n'est pas directement associé à la mise en œuvre.
- Le coordinateur d'urgence et les questionnaires de programme doivent s'assurer que les rôles et les responsabilités sont indiqués dans les descriptions de postes et les plans de performance des employés concernés.
- Le gestionnaire ou le point focal du MFPR formera les employés et les volontaires sur leurs rôles et responsabilités pour le MFPR, et fera part de toute préoccupation majeure en matière de capacité à la direction pour qu'elle y réponde à mesure que le MFPR évolue.



Outil 10 : Tableau des rôles et responsabilités pour le MFPR

L'outil 10 documente les tâches principales et secondaires pour les employés du MEAL et du programme pour la mise en œuvre d'un MFPR.

Contactez l'Équipe pour la programmation sûre et digne et le soutien psychosocial (SDPSS) de HRD pour des ressources de formation et/ou un appui.

Dans les contextes à haut risque les membres de la communauté peuvent être plus enclins à signaler des incidents de fraude ou de sauvegarde à un personnel qui n'est pas directement associé à la mise en œuvre.



Norme de qualité : Communiquer et démontrer à tout le personnel l'objectif du MFPR et des engagements de CRS en matière de redevabilité, de qualité des programmes et de sauvegarde.



Actions clés dans les contextes d'urgence

- Élaborer des messages clés sur le MFPR et comment il aide à la redevabilité, et les mettre à la disposition du personnel. Intégrer ces messages et ces activités aux approches plus générales de lancement de projets, si c'est possible. Se référer aux besoins d'information sur le MFPR du personnel du programme dans le [Plan de communication avec les parties prenantes de SMILER+](#) (🔑).
- La direction peut :
 - Rappeler aux employés la valeur et l'objectif du MFPR et communiquer les points saillants des tendances du feedback sur le programme.
 - Communiquer à tous les employés, affiliés et partenaires la procédure à suivre pour remonter, de manière sûre et confidentielle, des plaintes délicates impliquant une faute présumée du personnel.
 - Solliciter le feedback des employés et y répondre par le biais d'enquêtes périodiques auprès du personnel, de boîtes à suggestions dans les bureaux, d'une réflexion ouverte avec le personnel et de l'implication de la direction.



Communiquer à tous les employés, affiliés et partenaires la procédure à suivre pour remonter, de manière sûre et confidentielle, des plaintes délicates impliquant une faute présumée du personnel.

Pour répondre aux perceptions négatives du personnel à l'égard du MFPR ou les atténuer, la direction peut :

- ◆ Expliquer clairement que les feedbacks et les plaintes sont les bienvenus et constituent un outil essentiel pour bien faire le travail. Le fait de recevoir des signalements sur des problèmes multiples signifie que le système du MFPR fonctionne et est efficace, et aide à identifier et à traiter les aspects les plus faibles du programme, afin d'améliorer ses résultats pour les participants.
- ◆ Veiller à ce que les employés sachent qu'un feedback négatif n'est pas nécessairement un mauvais reflet pour eux individuellement ; il est généralement lié à un problème plus global. On reconnaîtra qu'il peut néanmoins être difficile de ne pas prendre personnellement un feedback négatif. Rassurer les employés en leur disant qu'il s'agit d'une réaction normale et leur donner le temps de réfléchir à la question.
- ◆ Une attitude défensive face au feedback peut indiquer des problèmes d'équilibre entre vie professionnelle et vie privée ou des problèmes relatifs au bien-être. On veillera à ce que les pauses et les congés soient pris, et on peut faire tourner les rôles au sein de l'équipe, si nécessaire.



Quality Standard: Cultivate listening and facilitation skills among staff to support effective FCRMs



Actions clés dans les contextes d'urgence

- Rechercher et embaucher des employés qui ont de solides compétences en écoute et en animation
- Offrir de brèves formations ou des remises à niveau sur la sauvegarde, la protection transversale et les [valeurs et principes de CRS pour les données responsables](#) , aux équipes du MEAL et des programmes ainsi qu'à la direction.



Outil 11 : Questions d'entretien pour les postes du MFPR

Utiliser l'Outil 11 pendant le processus d'embauche pour des questions d'entretien utilisant des scénarios et des questions techniques qui peuvent être utilisées lors du recrutement pour des postes liés au MFPR.

Étape 7. Informer les communautés sur le MFPR

Pour qu'un MFPR réussisse, les membres de la communauté et les autres parties prenantes doivent comprendre son objectif et ses processus et faire confiance au personnel pour écouter et répondre de manière appropriée à leurs feedbacks et plaintes. Une liste de sujets clés à communiquer sur les MFPR, ainsi que le code de conduite et les informations sur le projet, sont inclus dans l'*Outil 9 : Check-list des informations à partager avec les communautés*. Les équipes d'urgence élaboreront des supports de communication appropriés et intégreront des messages clés dans les activités programmées du projet. Elles communiqueront en utilisant toute une gamme de supports et de méthodes d'information, d'éducation et de communication (IEC) basés sur les préférences de communication recueillies lors de l'évaluation des besoins, en tenant compte du genre, de l'âge et d'autres facteurs de diversité. Il est important que les membres de la communauté soient conscients de leurs droits à transmettre un feedback ou une plainte, et à recevoir une réponse ; qu'ils comprennent la conduite attendue et interdite du personnel de CRS, des affiliés et des partenaires et sachent comment signaler leurs préoccupations en matière de mauvaise conduite ou de tort.



Norme de qualité : Communiquer aux divers membres de la communauté le rôle du MFPR pour le respect des principes de redevabilité et de sauvegarde dans la pratique.



Actions clés dans les contextes d'urgence

- Intégrer les messages du MFPR dans les plans de communication des programmes d'urgence et des situations d'urgence en général.
- Pendant le démarrage du projet, préparer des messages clés cohérents sur les MFPR, en soulignant :
 - L'objectif des MFPR.
 - Le processus pour accéder à tous les canaux du MFPR.
 - Les distinctions entre les types de feedback et de plaintes.
 - Le calendrier et le processus de réponse aux feedbacks et aux plaintes.
- Traduire dans les langues locales préférées et tester les messages et les documents avec une sélection de participants au programme. Prioriser les tests auprès des personnes rencontrant des obstacles à la communication du fait du genre, de l'âge et d'autres facteurs de diversité.
- Adapter les documents en fonction des réactions de ces groupes et vérifier à nouveau la compréhension plus tard.



Se référer au [Plan de communication avec les parties prenantes de SMILER+](#) pour préparer des messages et supports de communication sur le MFPR et prévoir d'inclure des documents de communication sur le MFPR en annexe aux POS.



Norme de qualité : Informer les membres de la communauté du code de conduite, de leurs droits et de la manière dont ils peuvent signaler leurs préoccupations en matière de mauvaise conduite ou de tort.



Actions clés dans les contextes d'urgence

- Intégrer les messages clés de l'*Outil 9 : Check-list des informations à partager avec les communautés*, notamment :
 - Conduite attendue et interdite du personnel, des affiliés et des partenaires de CRS.
 - Leur droit de se plaindre du comportement du personnel et de recevoir une réponse satisfaisante.
 - Comment signaler toute inquiétude concernant une mauvaise conduite ou un tort lors des activités du projet ou des visites de suivi.
 - Se référer aux méthodes de communication pour le partage de l'information de PEAS (pages 218 à 221) de [Communication avec les communautés sur la PEAS](#) pour envisager les méthodes de partage de l'information.
- Pendant la mise en œuvre, prévoir de rappeler fréquemment à la communauté les messages sur le MFPR dans le cadre d'activités de communication plus larges du projet. Ceci est particulièrement important lorsque les communautés affectées sont mobiles ou qu'on apporte un soutien ponctuel.

MISE EN ŒUVRE



À la fin de la phase de mise en œuvre, les équipes devraient avoir :

- Sollicité et confirmé la réception de tous les feedbacks et plaintes.
- Fait une orientation pour les questions de protection et le feedback et les plaintes hors de la portée du programme.
- Remonté les plaintes sensibles et les feedbacks et plaintes hors de la portée du projet.
- Répondu à tous les feedbacks et plaintes.
- Utilisé les feedbacks et les plaintes programmatiques dans le cadre des pratiques de gestion adaptative.
- Suivi les niveaux de satisfaction de la communauté vis-à-vis du processus du MFPR.
- Procédé à un contrôle de l'efficacité du MFPR et a apporté toutes les améliorations nécessaires.
- Déterminé quelles sont la qualité et la pertinence du MFPR dans le cadre des évaluations.

Étape 8. Solliciter et accuser la réception du feedback et des plaintes

Il faut toujours confirmer la réception du feedback et des plaintes de manière rapide, respectueuse et systématique pour permettre la transparence et la confiance des communautés affectées.

Pour certains canaux de MFPR, la confirmation de la réception du feedback et des plaintes sera automatique, par exemple quand on utilise une ligne d'assistance téléphonique, tandis que pour d'autres canaux, les employés devront confirmer la réception dans une étape distincte. Dans ces cas, les employés contacteront les personnes pour leur dire que leur feedback ou leur plainte a été reçu et documenté et pour leur préciser le temps que prendra la réponse.



Norme de qualité : Démontrer la valeur du feedback et des plaintes dans la communication avec les membres de la communauté.



Actions clés dans les contextes d'urgence

- Confirmer la réception du feedback et des plaintes autant que possible dès qu'on les reçoit et remercier les personnes de les avoir donnés. Cela peut se faire oralement lors de conversations en face à face, par voie électronique ou automatiquement (SMS, appel téléphonique, réponse vocale interactive, e-mail ou réseaux sociaux).
- Demander et documenter le consentement des personnes qui transmettent un feedback ou des plaintes. Utiliser les coordonnées de la personne pour confirmer réception du feedback et communiquer la réponse.
- Préparer et utiliser un message standard qui accuse réception et indique quels seront le délai et le processus de réponse.
- Pratiquer l'écoute active et les bonnes techniques de communication dans toutes les interactions en lien avec le MFPR et s'assurer que toute communication est appropriée et respectueuse, en tenant compte du contexte local. *Le Kit de démarrage pour le feedback (Feedback Starter Kit, FICR 2019, Outil 15, p14)* indique des choses à faire et à ne pas faire pour la collecte du feedback et peut être adapté par les équipes des programmes à la culture locale et au contexte.

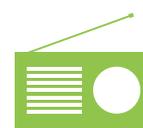


Norme de qualité : Solliciter activement du feedback et des plaintes pendant la mise en œuvre du projet pour compléter la communication passive des canaux MFPR.



Actions clés dans les contextes d'urgence

- Intégrer la collecte de feedbacks en face à face dans toutes les activités de projet régulièrement programmées.
- Lors des visites régulières sur les sites de projets, prévoir du temps pour répondre aux feedbacks recueillis précédemment et pour donner des informations sur les changements apportés aux projets.
- Utiliser des réunions communautaires, des panneaux ou des messages radio pour confirmer la réception du feedback et des plaintes anonymes concernant les programmes, s'il n'est pas possible de faire un suivi individuel.
- Ajouter des questions à des outils de collecte de données existants (par exemple outils de suivi post-distribution) ou pendant des visites dans la communauté. Voici des exemples de questions à inclure :
 - Y a-t-il autre chose que vous aimeriez dire au sujet du projet ou du service reçu ?
 - Comment est-ce que cela s'est passé avec les employés et bénévoles du programme ?
 - Avez-vous des suggestions pour améliorer le projet ?
 - Si vous avez une question ou si vous souhaitez faire part de vos commentaires ou déposer une plainte auprès de CRS, savez-vous comment nous contacter ? Veuillez nommer les canaux que vous connaissez.
 - Ces moyens de nous contacter sont-ils faciles à utiliser et sûrs pour vous ?
 - Si vous avez donné un feedback, avez-vous été satisfait de la réponse ?
 - Avez-vous des problèmes ou des questions liés au personnel que vous aimeriez partager avec nous ?
- Gérer les attentes au cours de ces sessions de feedback en précisant que tous les feedbacks et toutes les plaintes seront entendus mais qu'il ne sera pas possible de donner suite à tous.
- Préparer une fiche FAQ mise à jour pour répondre aux demandes d'information courantes, et prévoir d'ajouter de nouvelles questions au fur et à mesure qu'elles se présenteront.



Utiliser des réunions communautaires, des panneaux ou des messages radio pour confirmer la réception du feedback et des plaintes anonymes concernant les programmes.

Étape 9. Répondre au feedback et aux plaintes

Les équipes d'urgence doivent répondre à tous les feedbacks et à toutes les plaintes d'une manière respectueuse qui encourage à continuer la communication. Si le personnel ne répond pas de manière appropriée, les membres de la communauté perdront confiance et intérêt pour le MFPR et même les MFPR les mieux préparés risquent de rester inutilisés.

Les réponses aux feedbacks et aux plaintes concernant les programmes doivent être communiquées aux membres de la communauté en utilisant des méthodes adaptées au type de feedback ou de plaintes, au canal utilisé et aux préférences locales en matière de communication. Même lorsqu'un problème ne peut être résolu comme demandé, il faudra toujours donner une réponse et une explication. Il peut également être utile de communiquer en utilisant des canaux collectifs – comme des tableaux d'affichage, des annonces lors de réunions communautaires – si ces informations peuvent être intéressantes pour d'autres personnes.



Norme de qualité : Répondre promptement au feedback et aux plaintes concernant le programme en utilisant les canaux appropriés.



Actions clés dans les contextes d'urgence

- Répondre à tous les feedbacks et plaintes en utilisant les canaux appropriés et dans les délais convenus dans les POS.
- Utiliser les bilans quotidiens ou d'autres réunions d'équipe fréquentes pour examiner le feedback et les plaintes et décider de la réponse et des actions correctives requises. La réponse peut prendre de nombreuses formes selon le type de feedback ou la catégorie de plainte



Outil 1 : Catégories de feedback et de plaintes

Se référer à l'outil 1 pour voir une description complète des catégories de feedback et de plaintes et les réponses pour chaque catégorie.



Norme de qualité : Les plaintes relatives à la sauvegarde sont remontées de manière confidentielle et sûre pour aider à la réponse et à l'action.



Actions clés dans les contextes d'urgence

- Pour permettre un suivi, demander les coordonnées de la personne si elles n'ont pas encore été fournies et si elle souhaite être contactée. Préciser le calendrier qui sera suivi.
- Remonter au représentant-résident ou à son représentant dans les 24 heures.
- Les points focaux désignés par le CR doivent contacter la personne survivante pour confirmer que le dossier a été reçu dans les trois jours ouvrables ou moins, selon la gravité de la situation.
- Supprimer toutes les informations d'identification personnelle et les détails de l'indigent présumé du système de gestion des données du MFPR.
- Pour les allégations qui concernent d'autres travailleurs humanitaires, remonter au CR et informer la ou les organisations concernées pour qu'elles adressent leurs plaintes à travers leur MFPR.



Outil 1 : Catégories de feedback et de plaintes

Se référer aux étapes de remontée pour la catégorie 6 du MFPR dans l'Outil 1 et aux étapes décrites dans les POS et la politique de sauvegarde de CRS.

Penser à la sécurité

Pour les plaintes concernant la sauvegarde, en particulier celles qui sont liées aux abus et à l'exploitation sexuels, une première étape essentielle consiste à prendre en compte la sécurité de la personne survivante ou de la personne qui signale l'incident. Demander à la personne survivante de dire ce qu'elle pense de sa sécurité personnelle. Attention à ne pas faire de suppositions sur la base de ce qu'on voit. Dans la mesure du possible, répondre aux besoins essentiels à ce moment. Chaque personne aura des besoins essentiels différents, qui peuvent comprendre des soins médicaux urgents, de l'eau, retrouver un être cher, une couverture ou des vêtements.

Quand on a vérifié que les besoins essentiels de la personne survivante sont satisfaits et qu'elle n'est pas en danger immédiat, écouter ses préoccupations et sa plainte. La personne survivante peut être très bouleversée et perdue, mais il est important de rester aussi calme que possible. Laisser la personne donner autant ou aussi peu d'informations qu'elle le souhaite. Éviter les questions qui commencent par « pourquoi, » car elles peuvent donner l'impression qu'on rejette la faute sur la personne survivante. Au contraire, écouter activement et avec empathie, et donner des informations sur la procédure de traitement des plaintes.

Il est essentiel de préserver la confidentialité à ce stade et de remonter dans les 24 heures la plainte au CR ou à son représentant. Plus tôt la plainte sera signalée, mieux CRS pourra atténuer certaines des conséquences négatives des incidents d'abus et d'exploitation. Par exemple, les personnes survivantes d'agressions sexuelles ont souvent besoin de recevoir des soins médicaux critiques dans les 72 heures suivant l'agression, et un accès précoce à un appui psychosocial peut réduire les conséquences négatives à long terme sur la santé mentale¹¹.

11. Adapté du [GBV pocket guide](#) (IASC 2015). Voir la communication centrée sur les survivants dans le cadre Look-Listen-Link.



Norme de qualité : Utiliser les systèmes d'orientation pour aider les participants au programme et les communautés à accéder aux services de protection disponibles.



Actions clés dans les contextes d'urgence

- Quand on est confronté à un problème de protection, fournir, si possible, des informations immédiates sur les services de protection disponibles en utilisant le système d'orientation et la cartographie des prestataires de service créée pendant le démarrage.
- S'il n'est pas possible de faire une orientation immédiate, demander les coordonnées de la personne et son consentement et faire un suivi et fournir des informations sur les services disponibles dans les trois jours.
- Transmettre immédiatement le problème de protection au directeur des programmes et au gestionnaire de programme afin qu'ils puissent envisager toute action nécessaire au niveau du programme pour réduire ou atténuer ce risque. Ne donner des informations permettant d'identifier les personnes que lorsque cela est nécessaire. Le HoP, en consultation avec le CR, peut décider de toute action supplémentaire nécessaire, par exemple, un rapport au Cluster Protection ou au gouvernement.
- Dans la mesure du possible, le HoP peut tenir un registre des incidents de protection afin de suivre les tendances qui peuvent éclairer les décisions et les actions pour les programmes futurs qui amélioreront la sécurité et la dignité des participants au programme.
- Actualiser régulièrement les cartes des prestataires de services externes et la manière de les contacter.
- Former le personnel sur l'opportunité, le moment et la manière d'orienter les cas de manière sûre, en utilisant une approche centrée sur la personne survivante. Lorsqu'on fait l'orientation de problèmes de protection, on n'oubliera pas de¹² :
 - Laisser la personne survivante choisir si elle souhaite accéder à ces services ou non.
 - Offrir une oreille attentive, sans jugement.
 - Traiter toute information reçue de manière confidentielle.
 - Si on doit demander des conseils ou des directives sur la meilleure façon de soutenir une personne survivante, lui demander la permission de parler à un spécialiste ou à un collègue. Puis le faire sans révéler les identifiants personnels de la personne survivante.



Offrir une oreille attentive, sans jugement.



Norme de qualité : Contrôler les niveaux de satisfaction à l'égard du MFPR pour renforcer la redevabilité envers les communautés que nous servons.



Actions clés dans les contextes d'urgence

- Utiliser les processus MEAL qui existent pour demander aux membres de la communauté dans quelle mesure ils sont satisfaits du processus du MFPR après qu'une réponse a été donnée à un problème et/ou pendant d'autres activités de collecte de données MEAL.
- Ventiler les niveaux de satisfaction par sexe, âge, handicap et autres facteurs de diversité pertinents.

12. On trouvera dans le [GBV pocket guide](#) (IASC 2015) des conseils utiles sur une approche centrée sur les survivants, disponible en plusieurs langues [ici](#).

Étape 10. Documenter et gérer les données

Les MFPR sont conçus pour garantir la confidentialité, une réponse rapide et une attention aux questions urgentes. C'est particulièrement important dans les contextes d'urgence où l'appui peut sauver ou changer des vies. Pour atteindre ces objectifs, les processus de gestion des données, de documentation et de partage de l'information doivent être régulièrement évalués afin d'identifier et de résoudre les problèmes concernant la gestion responsable des données, les lacunes dans le partage interne de l'information entre les équipes et les retards dans la réponse causés par un stockage ou une communication inefficaces des données du MFPR.



Norme de qualité : Appliquer les bonnes pratiques de gestion et de protection des données aux données du MFPR.



Actions clés dans les contextes d'urgence

- Décrire les rôles et responsabilités pour la gestion active des données du MFPR de l'*Outil 10 : Tableau des rôles et responsabilités pour le MFPR* dans la POS et les actualiser si nécessaire.
- Noter le nom, les coordonnées (email) et le rôle des employés de CRS et des partenaires qui auront accès au feedback et aux plaintes sensibles.
- Dans le cadre des évaluations de la qualité des données planifiées régulièrement, examiner les processus de gestion des données, de documentation et de partage des informations du MFPR. Revoir la liste des employés qui ont accès à ces systèmes et la confirmer avec la direction du projet ou du pays. Retirez l'accès aux employés qui ont changé de rôle ou ne sont plus impliqués dans le MFPR du projet ou du CP.
- Sécuriser les données du MFPR en protégeant par mot de passe ou en cryptant les systèmes de gestion des données du MFPR et tous les fichiers associés. Éviter d'envoyer par e-mail des fichiers de données du MFPR pour qu'elles restent protégées. Conserver les copies papier (fiches d'enregistrement, formulaires de feedback) dans des classeurs fermés à clé, avec des protocoles clairs pour l'accès et la destruction. Détruire les dossiers papier une fois qu'ils ont été numérisés dans le système électronique de gestion des données.



Sécuriser les données du MFPR en protégeant par mot de passe ou en cryptant les systèmes de gestion des données du MFPR et tous les fichiers associés.

Étape 11. Utiliser les données pour prendre des décisions

Quand la situation change rapidement, le feedback, lorsqu'il est utilisé avec les données de suivi et évaluation, fait découvrir des voix et des suggestions supplémentaires qui peuvent aider les équipes à interpréter et à comprendre l'expérience des participants au programme et leur perception des services et du personnel du programme. L'analyse régulière des données ventilées du MFPR et la présentation des tendances dans les plaintes et le feedback selon le genre, l'âge, le handicap et d'autres facteurs de diversité, permettent d'améliorer le soutien à toutes les personnes affectées par la crise.



Norme de qualité : Analyser régulièrement les données du MFPR pour fournir rapidement des rapports faciles à utiliser sur les tendances dans le feedback et les plaintes, pour la revue, la prise de décision et l'action.



Actions clés dans les contextes d'urgence

Utiliser les réunions de bilan et autres rencontres de réflexion pour étudier les tendances dans le feedback et prendre des décisions sur la manière de traiter les feedbacks et les plaintes en suspens et d'y répondre. Inscrire les MFPR comme un point permanent de l'ordre du jour. Dans le cadre de ces réunions, on essaiera de :

- Analyser les données quantitatives et qualitatives du MFPR pour identifier les grandes tendances et comment elles changent par mois ou par trimestre.
- Analyser les données du MFPR par canal (actif et statique), sexe, âge et autres caractéristiques importantes de diversité, catégorie du MFPR et zone géographique.
- Résumer les points clés du feedback reçu, en notant les principales caractéristiques des personnes qui donnent le feedback, comme le sexe, l'âge, le handicap et la zone géographique.
- Suivre le taux de réponse aux feedbacks et aux plaintes, en calculant le pourcentage de réponses qui respectent l'engagement du projet en matière de temps de réponse et le temps de réponse moyen pour chaque catégorie et chaque canal.
- Identifier les éventuelles erreurs dans la tenue du registre du MFPR ou toute préoccupation concernant la qualité et la protection des données du MFPR.

On trouvera dans la [Norme 11, action clé 3 de Compass](#) et la [Norme 11, action clé 4 de Compass](#) de Compass plus de conseils sur l'analyse des données MEAL pour fournir des informations pour les réunions trimestrielles de réflexion.



Norme de qualité : Triangler le feedback et les plaintes avec les données MEAL afin d'éclairer la prise de décision et la gestion adaptative.



Actions clés dans les contextes d'urgence

- Triangler les différentes perspectives dans le feedback reçu et les comparer, dans le cadre de l'interprétation des données du MFPR.
- Interpréter les données du MFPR avec les données du suivi. Les données du MFPR peuvent aider à contextualiser ou à expliquer une mauvaise performance par rapport aux indicateurs de suivi.
- Mettre les données du MFPR à la disposition des gestionnaires de programmes et des décideurs dans les mêmes formats accessibles que les autres données de suivi, par exemple sous forme de résumés de données, de visuels et de tableaux de bord.

Soulever des questions

Si l'analyse des données du MFPR révèle que certains canaux ne sont pas utilisés, ou ne sont pas utilisés par certains groupes de la communauté, selon le sexe, l'âge ou d'autres facteurs de diversité, ou que le taux ou le délai de réponse est inadéquat pour certains éléments de feedback ou plaintes, on fera part de ces préoccupations directement à l'équipe du programme concernée afin qu'elle puisse poursuivre les recherches et résoudre les problèmes dans le MFPR si nécessaire.

Étape 12. Évaluer l'efficacité du MFPR

Au fur et à mesure que la situation sur le terrain évolue, les pratiques du MFPR doivent également s'adapter aux changements de préférences en matière de communication et aux nouvelles possibilités de contacter les membres de la communauté et de solliciter leur feedback. Des contrôles réguliers de l'efficacité du MFPR devront être intégrés au suivi régulier et aux évaluations en temps réel afin de déterminer quelles sont les améliorations à apporter au MFPR et son évolution quand l'intervention se transforme en programmes de relèvement à long terme ou de développement.



Norme de qualité : Effectuer des contrôles de l'efficacité du MFPR pour vérifier que les canaux sont sûrs, accessibles et dignes de confiance pour les membres de la communauté pour les feedbacks et plaintes programmatiques et sensibles.



Actions clés dans les contextes d'urgence

- Inclure les contrôles d'efficacité dans le cadre des évaluations planifiées. On peut prévoir des contrôles plus fréquents et plus légers de l'efficacité dans les activités de suivi post-distribution ou sur le site.
- Inclure dans les enquêtes finales et les groupes de discussions des questions destinées à évaluer le niveau de satisfaction des membres de la communauté quant à la réactivité du MFPR et dans quelle mesure le MFPR a répondu à leurs besoins d'information et de communication.
- Réfléchir avec le personnel du MEAL, des programmes et du terrain sur les résultats du contrôle d'efficacité pour préparer un plan d'action afin de combler les manques et de répondre aux préoccupations. Le coordinateur d'urgence devra superviser ce plan d'action pour vérifier que les changements nécessaires sont mis en œuvre.



Norme de qualité : Utiliser les évaluations pour contribuer à l'apprentissage du projet et de l'agence sur l'efficacité du MFPR.



Actions clés dans les contextes d'urgence

- Dans le cadre d'une évaluation en temps réel, inclure un contrôle de l'efficacité du MFPR dans les termes de référence. Ajouter les indicateurs et les questions directrices du PMF sur le feedback et les plaintes dans les méthodologies d'évaluation. Utiliser les indicateurs et les questions directrices pour faire une autoévaluation des manques actuels et préparer un plan d'action pour répondre aux problèmes prioritaires.
- Interroger les employés pour voir si les rôles et les responsabilités pour le MFPR sont bien clairs, pour comprendre leur expérience du MFPR et identifier les possibilités de mieux les aider à mettre en œuvre un MFPR efficace.
- Envisager de réexaminer l'efficacité du MFPR lors des prochaines évaluations finales ou revues après l'action.



Outil 12 : Contrôle de l'efficacité du MFPR

Cet outil présente les principales étapes clés, les directives et les questions de réflexion à utiliser lors des entretiens et des groupes de discussion pour les contrôles annuels de l'efficacité du MFPR

Utiliser les indicateurs de feedback et de plaintes et les questions directrices de l'annexe 2 du cadre conjoint de la protection transversale (PMF)* de CRS pour évaluer l'efficacité du MFPR par rapport à la sécurité, l'accès et la dignité des divers participants au programme.

* Le PMF complet et les outils et ressources associés peuvent être consultés [ici](#).

Qu'est-ce qui rend un MFPR efficace ?

Les caractéristiques clés d'un MFPR efficace sont résumées ici afin que les équipes puissent y réfléchir lorsqu'elles constatent des changements importants dans son utilisation.

- ◆ Les employés (MEAL et programmes) ont des rôles clairs pour la mise en œuvre du MFPR et ont les capacités nécessaires pour les assumer.
- ◆ Les données du feedback et des plaintes sont utilisées dans les décisions régulières du pro-jet.
- ◆ Les plaintes sensibles sont immédiatement remontées, conformément au protocole de l'agence.
- ◆ Les membres de la communauté connaissent l'objectif du MFPR, la manière d'accéder aux différents canaux et ce à quoi ils peuvent s'attendre en matière de réponse.
- ◆ Des personnes de différents groupes de la communauté utilisent le MFPR et le considèrent comme sûr, accessible et réactif.
- ◆ Les personnes qui ont soumis un feedback ou des plaintes sont très satisfaites du MFPR.
- ◆ Tous les canaux MFPR sont utilisés.
- ◆ Le délai de réponse correspond à l'engagement pris par les équipes ou est meilleur.
- ◆ Les membres de la communauté ont confiance dans le MFPR.

CLÔTURE

13

Mettre à jour et
communiquer le
plan de clôture

14

Archiver les
données et
documenter
l'apprentissage

À la fin de la phase de clôture, les équipes devront avoir :

- Mis à jour le plan de clôture du MFPR avec des responsabilités claires pour toutes les parties prenantes, selon les cas.
- Communiqué le plan de clôture du MFPR aux membres de la communauté et aux parties prenantes.
- Archivé les données anonymisées du MFPR conformément aux exigences et aux pratiques de protection des données.
- Consolidé toute la documentation du MFPR, y compris les POS, pour référence future.

Étape 13. Mettre à jour et communiquer le plan de clôture

Quand la situation d'urgence se poursuit et qu'on passe à des programmes de relèvement à plus long terme, communiquer les changements pour le MFPR afin de maintenir la redevabilité et la confiance. La clôture dépendra de l'échelle de l'intervention d'urgence, de la portée du MFPR et des canaux utilisés. Voici quelques scénarios courants pour la clôture du MFPR :

- Quand l'intervention se transforme en programmes de relèvement à plus long terme, le MFPR évolue dans sa portée pour devenir plus permanent et plus structuré.
- Alors que les canaux d'urgence au niveau du projet se ferment à la fin du projet, les canaux au niveau du CP restent disponibles, et les communautés sont encouragées à continuer à les utiliser pour soumettre leurs feedbacks et plaintes.
- Les MFPR sont entièrement clôturés à la fin du projet d'urgence et l'équipe communique le calendrier et le processus de clôture bien à l'avance afin que les membres de la communauté puissent donner un feedback et des plaintes auparavant, si nécessaire.
- Les MFPR sont transférés aux organisations partenaires à la clôture du projet en transférant les rôles et les responsabilités du personnel et en apportant si nécessaire un appui aux capacités.



Norme de qualité : Intégrer la clôture du MFPR dans les décisions et activités générales de clôture du projet.



Actions clés dans les contextes d'urgence

- Évaluer avec la direction, les partenaires et les autres organisations, quand on travaille en consortium, la faisabilité du maintien d'un MFPR dans sa portée totale ou partielle.
- Déterminer s'il y a des besoins de renforcement des capacités en lien avec la mise en œuvre et la gestion du MFPR.



Norme de qualité : Communiquer le plan de clôture aux communautés et aux autres parties prenantes.



Actions clés dans les contextes d'urgence

- Donner aux partenaires, aux membres du consortium, aux membres de la communauté et aux autres parties prenantes des informations claires sur les plans de clôture ou de transition du MFPR
- Actualiser les documents existants ou en préparer de nouveaux avec des messages sur la clôture. Les traduire dans les langues locales et les tester auprès des membres de la communauté pour que les messages soient bien reçus.

Étape 14. Archiver les données et documenter l'apprentissage



Archiver les données du MFPR conformément aux exigences des bailleurs de fonds, du gouvernement et de l'agence.

Pendant la clôture, les équipes doivent archiver les données du MFPR conformément aux exigences des bailleurs de fonds, du gouvernement et de l'agence, telles qu'elles s'appliquent à toutes les données MEAL. Au minimum, les équipes devront anonymiser toutes les informations personnelles contenues dans l'ensemble de données du MFPR avant de les archiver, mais d'autres pratiques de protection des données seront peut-être nécessaires dans le contexte opérationnel (cf. les [Directives de CRS pour la l'anonymisation des données](#) pour plus d'information). De plus, les équipes ont l'occasion, lors de la clôture, de réfléchir à la mise en œuvre du MFPR lors d'une rapide revue après l'action et de contribuer ainsi à l'apprentissage et à la qualité du MFPR.



Norme de qualité : Appliquer les valeurs et les principes des données responsables à l'archivage de l'ensemble des données du MFPR.



Actions clés dans les contextes d'urgence

Voir les exigences des bailleurs de fonds :

- S'il y a des exigences du bailleur de fonds ou des réglementations nationales concernant le partage et l'archivage des données, on consultera l'équipe de protection des données et les équipes MEAL pour finaliser les étapes clés pour les données du MFPR.
- S'il n'y a pas d'exigences ni de réglementations du bailleur de fonds ni du pays, archiver ou conserver les données du MFPR anonymisées pendant deux ans avant de les détruire ou de les effacer.
- Anonymiser les données du MFPR en supprimant toutes les informations personnelles :
 - Supprimer le nom, le numéro de téléphone et la date de naissance (on peut conserver l'âge).
 - Si le feedback ou les plaintes comprennent des noms ou des lieux ou activités spécifiques on supprimera les références dans le récit documenté du feedback ou de la plainte.

Pour plus d'informations, on se référera aux [Directives de CRS pour la l'anonymisation des données](#).



Norme de qualité : Communiquer les enseignements tirés de la conception, de la mise en œuvre et de la clôture du MFPR aux communautés, aux employés des programmes et de MEAL et aux autres parties prenantes.



Actions clés dans les contextes d'urgence

- Intégrer des questions sur le MFPR dans les évaluations et les rencontres de réflexion telles que les revues après l'action et l'évaluation finale.
- Communiquer ces constatations aux parties prenantes concernées, notamment lors de réunions de coordination.

Annexes pour l'urgence

Annexe 1 : Outils du MFPR pour chaque étape du cycle du projet

Phase Conception

Outils

- Outil 1 : Catégories de feedback et de plaintes
- Outil 2 : Check-list pour l'analyse du contexte
- Outil 3 : Avantages et inconvénients des canaux du MFPR
- Outil 4 : Langage standard pour le MFPR dans les documents de programmes (voir le [dossier SharePoint des ressources BHA de l'agence](#)  pour accéder à cette ressource)
- Outil 5 : Liste des aptitudes et compétences pour le MFPR

Ressources clés

- *Le Kit de démarrage pour le feedback* ([Feedback Starter Kit](#), FICR 2019), Outil 15
-  [Modèle de fiche de planification du MFPR de SMILER+](#) 

Phase Démarrage

Outils

- Outil 1 : Catégories de feedback et de plaintes
- Outil 6 : Modèle de procédures opérationnelles standard pour le MFPR
- Outil 7 : Établir un registre du feedback et de plaintes
- Outil 9 : Check-list des informations à partager avec les communautés
- Outil 10 : Tableau des rôles et responsabilités pour le MFPR
- Outil 11 : Questions d'entretien pour les postes du MFPR

Ressources clés

- [Valeurs et principes de CRS pour les données responsables](#) 
- [Best Practices for Data Sharing](#) 
- [Directives de CRS pour la l'anonymisation des données](#) 
- Page Sharepoint [Safeguarding](#) 
- [Privacy Risk Mitigation Tool](#) 

Phase Mise en œuvre

Outils

- Outil 6 : Modèle de procédures opérationnelles standard pour le MFPR

Ressources clés

-  [Norme 11, action clé 3 de Compass](#)
-  [Norme 11, action clé 4 de Compass](#)
- Consultations communautaires sur le MFPR, [Boîte à outils du projet SPSEA](#), document à distribuer 5.2, page 92
- Dialogue communautaire sur la PEAS, [Boîte à outils du projet SPSEA](#), Outil 6, page 226

Phase Clôture

Ressources clés

- [Directives de CRS pour la l'anonymisation des données](#) 
- [After Action Review Guidance](#) (Better Evaluation 2019)

Annexe 2 : Cadre de protection transversale (PMF) de CRS Indicateurs pour le feedback et les plaintes

On trouvera des questions directrices pour évaluer les indicateurs ci-dessous [EFOM, dans le PMF, Annexe 2, pages 12-14](#). Chaque indicateur peut être noté de trois manières (entièrement atteint/partiellement atteint/non atteint). C'est aux équipes de décider de la méthode qu'elles utilisent pour noter (par exemple, en utilisant des chiffres, des couleurs, des lettres, etc.)

Exemples de méthodes pour noter les indicateurs.

Vert	1	Or	Ces indicateurs ont été pleinement atteints/ toutes les actions sont mises en œuvre.
Jaune	2	Argent	Ces indicateurs ont été partiellement atteints/ certaines des actions sont mises en œuvre.
Rouge	3	Bronze	Ces indicateurs n'ont pas été atteints/ aucune des actions n'est mise en œuvre.

	Ce que cela signifie		Indicateurs	Note	Commentaires
Mécanismes de plaintes	Les communautés et les personnes peuvent donner un feedback ou soumettre des plaintes de manière sûre, digne et confidentielle, et recevoir une réponse appropriée lorsqu'elles le font.	5.1	Les différents groupes sont consultés sur des canaux appropriés et adaptés au contexte pour le feedback et les plaintes, surtout de nature sensible, notamment les allégations d'exploitation et d'abus sexuels, de fraude et de corruption.		
		5.2	Les différents groupes ont accès aux mécanismes de plainte et de feedback et connaissent bien la manière de les utiliser, et comprennent comment la plainte/le feedback sera géré ainsi que le moment où ils peuvent s'attendre à une réponse.		
		5.3	Les employés agissent suite aux feedbacks et aux plaintes de manière rapide, équitable et appropriée, en donnant la priorité à la sécurité du plaignant et des personnes concernées à tous les stades.		
		5.4	Les employés comprennent le système de gestion qui existe pour aider au traitement des plaintes sensibles, y compris la procédure pour garantir l'accès à l'appui nécessaire pour les plaignants, en particulier les personnes survivantes de l'exploitation et des abus sexuels (EAS).		
		5.5	Les employés orientent les plaintes qui ne relèvent pas de la compétence de l'organisation vers une partie compétente.		



Catholic Relief Services | 228 W. Lexington Street, Baltimore, MD 21201, USA
crs.org | crsespanol.org