Exemple de procédures opérationnelles standard (POS) relatives aux MFPR (mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse) :

*La finalité des procédures opérationnelles standard consiste à mettre à l’écrit les processus et protocoles nécessaires à la bonne mise en place d’un MFPR. Merci d’adapter ce modèle aux besoins et au contexte spécifiques de votre MFPR et veillez à ce que le MFPR soit revu pour refléter les changements et les améliorations apportées. Il est recommandé d’inclure tous les outils et tous les supports complémentaires sous forme d’annexes. Il est également recommandé que chaque annexe soit mentionnée.*

Sommaire

[Aperçu 1](#_Toc85930444)

[**Modalités de feedback et de plaintes** 6](#_Toc85930445)

[Modalités de réponse 9](#_Toc85930446)

[Remontée des plaintes sensibles 9](#_Toc85930447)

[Communication sur les MFPR 10](#_Toc85930448)

[**Présentation du système de gestion des données (SGD)** 10](#_Toc85930449)

[Analyse des données 11](#_Toc85930450)

[Utilisation des données 12](#_Toc85930451)

[**Contrôle de l’efficacité** 13](#_Toc85930452)

[Plans pour garantir la durabilité du MFPR ou le clôturer 13](#_Toc85930453)

[Annexes 14](#_Toc85930454)

## Aperçu

**Contenu :** portée du projet ; exigences des bailleurs de fonds vis-à-vis des MFPR ; politiques de sauvegarde des organisations partenaires ; politiques et exigences de l’agence humanitaire en matière de sauvegarde et de MEAL ; catégories de MFPR (avec des exemples locaux ou des sous-catégories si possible), intégration avec le MFPR des partenaires du consortium et les MFPR au niveau du programme pays (le cas échéant) ; structure des effectifs et rôles et responsabilités principaux vis-à-vis des MFPR. Annexes : Logigramme MFPR, Tableau des rôles et des responsabilités, Catégories de MFPR.

### Introduction

<Nom de l’agence humanitaire> s’engage à s’assurer que toutes les parties prenantes au projet, et particulièrement les membres des communautés et populations affectées, puissent communiquer directement avec <Nom de l’agence humanitaire> et que leur feedback et leurs plaintes soient entendus et traités en temps opportun et de manière appropriée. Pour honorer cet engagement, <Nom de l’agence humanitaire> met en place des mécanismes de feedback, de plaintes et de réponse (MFPR) dans le cadre de chaque programme pays ou projet.

Les avantages des MFPR sont interconnectés et répondent aux besoins de <Nom de l’agence humanitaire>, de nos partenaires et des communautés auxquelles nous venons en aide.

* Pertinence et qualité des programmes : les MFPR représentent un outil d’écoute en ce qu’ils sollicitent le feedback et les plaintes concernant les services proposés par les organisations partenaires et utilisent ces informations pour informer les décisions. Les équipes du programme peuvent également se servir du feedback pour tester des suppositions, des théories du changement et la compréhension du contexte. Agir rapidement sur ces retours permet d’améliorer les programmes en les rendant plus pertinents, plus adaptés au contexte, plus ciblés, plus soucieux du cadre conflictuel et plus évolutifs.
* Redevabilité : les MFPR permettent aux individus de revendiquer leurs droits. La redevabilité, la capacité de réponse et le respect dont témoigne <Nom de l’agence humanitaire> se traduit par une valorisation de la participation des communautés, un effort accru pour préserver confiance et communication transparente, et par une prise de responsabilité vis-à-vis des décisions et actions prises dans le cadre des partenariats et des projets. Lorsque le personnel et les organisations partenaires sollicitent activement le feedback communautaire et en font une priorité, les inégalités de pouvoir s’estompent à mesure que les contributions des communautés façonnent graduellement les programmes et les activités.
* Protection et sauvegarde : les MFPR permettent à <Nom de l’agence humanitaire> d’être informée et de répondre en temps réel à des allégations concernant la protection et la sauvegarde, dont des incidents de mauvaise conduite du personnel de <Nom de l’agence humanitaire> ou de l’organisation partenaire, ou d’autres organisations œuvrant dans le même contexte local, ainsi que les changements de nature sécuritaire ou risques pour la sûreté des personnes. Ces informations sont cruciales pour s’assurer que <Nom de l’agence humanitaire> ainsi que nos partenaires soient à même d’offrir une programmation sûre et digne, et répondent aux risques potentiels, créés ou accrus en raison d’allégations d’abus, d’exploitation et de corruption.
* Apprentissage : les MFPR contribuent à la gestion des programmes, à l’apprentissage ainsi qu’à la gestion adaptive dans le cadre de la mise en place de services en faveur des communautés affectées ou dans le cadre de la mise en œuvre du projet/programme.

Ces procédures opérationnelles standard (POS) ont été élaborées pour aider le programme pays à mettre en œuvre les MFPR associés aux bureaux <Nom de l’agence humanitaire ou nom de projet> et avec tout programme mis en œuvre par <Nom de l’agence humanitaire> à <site>. Elles incluent une description des éléments suivants :

* Le MFPR accessible par les parties prenantes au projet pour émettre du feedback ou des plaintes ;
* Les procédures de gestion du feedback et des plaintes, dont la réception, le traitement et la réponse au feedback ; et
* Les rôles et responsabilités du personnel et de l’organisation partenaire vis-à-vis de ces procédures.

Étant donné le droit de tous les membres de la communauté ciblée et des parties prenantes au projet de fournir du feedback et de recevoir une réponse rapide et équitable, ces POS sont sous-tendues par les engagements suivants :

* <Nom de l’agence humanitaire ou nom du projet> entreprendront les efforts nécessaires pour s’assurer que son MFPR est adapté aux préférences et besoins spécifiques des personnes issues des communautés cibles, dont des groupes en situation de vulnérabilité au sein de ces communautés ;
* <Nom de l’agence humanitaire ou nom du projet> garantira la transparence de son MFPR grâce notamment à une communication solide au sujet du processus, des délais et du droit de recours ;
* <Nom de l’agence humanitaire ou projet> respectera le caractère confidentiel du feedback et des plaintes ;
* <Nom de l’agence humanitaire ou projet> adoptera une gestion équitable et judicieuse des plaintes, en garantissant l’absence de représailles ; et
* <Nom de l’agence humanitaire ou projet> veillera à ce qu’aucune personne ne soit exposée à des problèmes affectant sa sûreté ou sa sécurité dans le cadre de son utilisation des modalités d’un MFPR.

Ces POS s’appuient sur les enseignements tirés de <Nom de l’agence humanitaire> et des bonnes pratiques dans le secteur, et suivent les politiques MEAL (suivi, évaluation, redevabilité et apprentissage) et les exigences des bailleurs en la matière.

### Catégories de MFPR

Les catégories de MFPR constituent une ressource cruciale pour documenter, remonter et répondre au feedback et aux plaintes. Le tableau ci-dessous présente une description de chaque catégorie, lesquelles sont mentionnées dans la description des étapes et des standards de qualité dans ce guide. Vous trouverez une liste complète des catégories accompagnées d’exemples et d’actions clés en annexe. Le tableau ci-dessous contient uniquement des descriptions brèves de chacune des neuf catégories.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **CATÉGORIE** | **DESCRIPTION** |
| **Feedback et plaintes relatives au programme (demandes d’informations et demandes relatives au programme)** | **1. Demandes d’informations** | Questions portant sur les activités, les services et l’éligibilité vis-à-vis de l’assistance et sur l’organisation. |
| **2. Demandes individuelles pour bénéficier de l’assistance du projet** | Demandes émises par une personne souhaitant bénéficier de services du projet qui ne lui ont pas été fournis en raison d’une potentielle erreur de ciblage ou d’un problème d’accès. |
| **3. Suggestions générales pour améliorer les services et le programme** | * Feedback portant sur la pertinence, la qualité et l’adéquation des services et du programme. * Demandes pour changer la manière dont l’assistance est actuellement proposée ou dans le cadre de projets futurs. |
| **4. Appréciation exprimée vis-à-vis des services ou de l’assistance** | Expression d’appréciation envers les activités ou l’assistance actuellement proposées. |
| **5. Mécontentement et plaintes à l’égard des services ou de l’assistance** | Plaintes ou expression de mécontentement vis-à-vis de la rapidité ou de la qualité des services ou de l’assistance. |
| **Plaintes sensibles** | **6. Signalements de violations alléguées du Code de conduite et de déontologie ou de la politique de sauvegarde de CRS** | Allégations de fautes impliquant le personnel CRS (y compris les stagiaires, volontaires, partenaires, vendeurs et fournisseurs, ou d’autres travailleurs humanitaires). Inclut :   * les problèmes liés à la sauvegarde ; * le harcèlement ; * l’abus ou l’exploitation ; * la fraude ou le détournement de ressources appartenant au projet ; * les comportements non professionnels. |
| **7. Autres problèmes liés à la protection** | Allégations d’exploitation ou d’abus qui *n’impliquent* *pas* le personnel CRS, les partenaires ou d’autres travailleurs humanitaires ; ou allégations d’atteintes à la protection[[1]](#footnote-1) qui affectent les communautés que nous appuyons. Cela comprend toute mention d’exploitation ou d’abus commis par exemple par un agent étatique, un enseignant, un membre de la communauté, ou un membre de la famille. |
| **8. Préoccupations exprimées à l’égard de la sûreté et de la sécurité** | Informations liées à la sûreté ou à la sécurité de CRS (son personnel, ses locaux ou ses biens) ; des partenaires ou de toute organisation humanitaire ; ou à la sûreté et la sécurité des communautés que nous appuyons. |
| **Autre** | **9. Feedback hors de la portée du programme** | Demandes pour obtenir une assistance qui n’est pas proposée par le projet, ou feedback sur l’assistance fournie dans le cadre du programme d’un autre acteur.  Cette catégorie n’inclut aucune atteinte à la sauvegarde ni d’atteinte à la protection contre l’abus ou la fraude. |

### Rôles et responsabilités clés

*Les rôles et responsabilités liés aux MFPR peuvent être décrits de la manière suivante :*

* *Les* ***représentants pays*** *ont la responsabilité générale de veiller à ce que le MFPR soit en place et opérationnel pour répondre à tous les besoins du programme. Les représentants pays sont également chargés de gérer les plaintes sensibles conformément à la politique de sauvegarde. Ils peuvent piloter l’utilisation des données générées par le MFPR en demandant l’examen en continu des tendances relatives aux taux de feedback, de plaintes et de réponse, contribuant ainsi à une gestion adaptive basée sur le feedback reçu à l’égard des éléments du programme.*
* *Les* ***directeurs des programmes*** *contribuent à garantir la qualité des MFPR en accordant suffisamment de temps au personnel pour mettre en œuvre le mécanisme, en s’assurant que le personnel est formé et possède les compétences nécessaires pour intervenir sous cet aspect, en incluant des responsabilités pertinentes aux MFPR dans les descriptions de poste et la planification des performances, et en demandant l’examen des tendances en ce qui concerne les taux de feedback, de plaintes et de réponse. De plus, les directeurs des programmes favorisent un environnement inclusif où le personnel est encouragé à s’exprimer ouvertement, à remettre en question les suppositions, et à utiliser les données générées pour informer les décisions en cours et les pratiques de gestion adaptive.*
* *Les* ***responsables de programme*** *sont chargés de s’assurer qu’une diversité de membres de la communauté ont accès et font confiance aux modalités de MFPR, en consultant les personnes individuellement et collectivement pour connaître leurs modalités préférées, et en mettant en place et en gérant la mise en œuvre du MFPR. Les responsables de programme s’assurent qu’une réponse est donnée au feedback et aux plaintes reçus, et que ces derniers sont utilisés pour informer les décisions en cours ; et réalisent des contrôles réguliers de l’efficacité du MFPR. Les responsables de programme peuvent aussi recevoir, confirmer la réception et consigner le feedback directement, notamment via des modalités de réponse à l’échelle de la communauté. De plus, les responsables de programmes doivent intégrer des messages clés relatifs aux MFPR au sein des activités de communication déployées dans le cadre du projet.*
* *Le* ***responsable MFPR*** *(ou point focal) supervise l’ensemble du processus relatif au MFPR. Cette personne est plus généralement responsable de coordonner les MFPR au sein et entre les projets du programme pays et d’appuyer les équipes individuelles du projet dans le fonctionnement et l’amélioration de leurs MFPR. La personne au rôle de point focal MFPR dirige par ailleurs l’élaboration de POS et développe et anime des formations. De plus, le point focal dirige le contrôle d’efficacité annuel pour analyser et améliorer la sûreté, l’accessibilité, l’efficacité et l’impact du MFPR.*
* *Les* ***points focaux Sauvegarde*** *représentent une modalité fiable de signalement par le personnel d’incidents et de préoccupations touchant à la sauvegarde. Ces points focaux reçoivent, trient et font remonter les informations et peuvent être amenés à contribuer à la création d’autres modalités pour garantir la confidentialité dans le cadre des signalements.*
* *Le* ***personnel MEAL*** *est responsable de rendre opérationnelles les décisions relatives à la conception initiale des MFPR, de garantir un flux de feedback et de plaintes (concernant le programme) via ces mécanismes, et de les analyser et de les résumer. Les membres du personnel MEAL peuvent aussi recevoir, confirmer la réception, documenter et répondre directement au feedback, notamment via des modalités de MFPR actives. Ils participent aussi au contrôle annuel de l’efficacité du MFPR et favorisent la réflexion autour des constatations pour élaborer des recommandations à des fins d’amélioration.*
* *Les* ***points focaux Redevabilité/Protection transversal****e, le cas échéant, viennent en appui aux responsables de programme pour s’assurer que les modalités sont accessibles, sûres et utilisées par tous les participants au programme, qu’importe leur sexe, genre, âge, handicap ou autre facteur de diversité.*
* *Le* ***personnel de terrain et les équipes d’engagement*** *sont principalement chargés de confirmer la réception, de documenter et de répondre au feedback et aux plaintes reçus via différentes modalités, dans les meilleurs délais. Il est important que le personnel de terrain et les équipes d’engagement fassent preuve d’écoute active et soient compétents et ouverts à différents points de vue, différentes idées, voire critiques, à l’égard des activités du projet. Le personnel de terrain devra être en mesure d’identifier le feedback et les plaintes partagées dans le cadre d’activités d’engagement communautaire et les inclure dans le système du MFPR.*

## **Modalités de feedback et de plaintes**

**Contenu :** désignation et description de chaque modalité de feedback et de plaintes ; infos sur l’accès à chacune des modalités (p. ex : heures d’ouverture d’un bureau d’information, numéro de téléphone d’une ligne d’assistance, langues disponibles) ; processus d’enregistrement du feedback et des plaintes (notamment via des modalités impliquant une interaction en personne) ; système de confirmation de réception ; et types de feedback et de plaintes pour chaque modalité. Annexes : Outils de collecte des données, Réponses types de confirmation de réception.

*Tout individu, ménage, groupe de personnes, partenaire, membre du personnel de l’organisation partenaire, volontaire, prestataire, toute organisation ou toute autre partie prenante peut soumettre du feedback concernant les projets, les activités, le personnel, les partenaires ou les fournisseurs de <Nom de l’agence humanitaire> via les modalités suivantes :*

|  |  |
| --- | --- |
| Options relatives aux modalités de feedback et de plaintes | **Description** |
| Boîte à suggestions  Les membres de la communauté peuvent soumettre du feedback et des plaintes via une boîte par écrit, sous forme de texte libre ou de formulaire.   * Type : statique * Base : aucun recours à la technologie * Direction de l’information : unidirectionnelle |  |
| Ligne d’assistance téléphonique et SMS via un compte unique prépayé (géré en interne)  Les membres de la communauté appellent et transmettent leur feedback directement à un membre du personnel.   * Type : statique * Base : faible recours à la technologie * Direction de l’information : bidirectionnelle |  |
| Ligne d’assistance téléphonique via un centre d’appels (géré par un prestataire externe)  Numéro dédié permettant aux individus d’appeler un centre d’appels représentant CRS.   * Type : statique * Base : recours à la technologie * Direction de l’information : bidirectionnelle |  |
| Ligne d’assistance téléphonique via une messagerie vocale interactive  Un numéro de téléphone dédié pour permettre aux membres de la communauté de s’informer et de laisser un message contenant du feedback.   * Type : statique ou active * Base : recours à la technologie * Direction de l’information : unidirectionnelle |  |
| En personne avec un membre du personnel CRS  Le personnel (p. ex. les officiers de liaison communautaires ayant des responsabilités spécifiques au MFPR) est abordé par des individus sur le terrain et reçoit le feedback et les plaintes directement.   * Type : statique * Base : aucun recours à la technologie * Direction de l’information : unidirectionnelle |  |
| Point focal communautaire (aussi désigné sous des appellations telles que « comité de feedback et de plaintes », ou encore « groupe de conseil communautaire »).  Point focal/comité local nommé par les membres de la communauté et formé pour recueillir et consigner le feedback et les plaintes et les communiquer sur une base régulière auprès de CRS et des organisations partenaires.   * Type : statique * Base : aucun recours à la technologie * Direction de l’information : unidirectionnelle |  |
| Bureau d’informations situé à proximité des sites de projet, ou des bureaux de permanence dans les locaux de CRS ou des organisations partenaires.  Bureau ou point de visite installé dans des locaux ou sur le terrain, avec des horaires d’ouverture, et des membres du personnel ou volontaires communautaires formés à répondre aux questions et à écouter les préoccupations des personnes.   * Type : statique * Base : aucun recours à la technologie * Direction de l’information : bidirectionnelle |  |
| Réunions communautaires ouvertes  Réunions organisées de manière périodique sur les sites des projets, rassemblant des groupes étendus de personnes pour diffuser des informations et recueillir du feedback et des plaintes.   * Type : active * Base : aucun recours à la technologie * Direction de l’information : bidirectionnelle |  |
| Visites et observations sur le site du projet   * Type : active * Base : aucun recours à la technologie * Direction de l’information : bidirectionnelle |  |
| Méthodes de suivi  Des questions sollicitant du feedback et le niveau de satisfaction générale vis-à-vis des réponses fournies peuvent être ajoutées aux méthodes de suivi, sous forme notamment d’enquêtes auprès des ménages ou à la fin de distributions, de groupes de discussion, d’entretiens avec des informateurs clés, de fiches de notation à l’intention de la communauté, d’évaluations communautaires et de données de suivi.   * Type : active * Base : polyvalente * Direction de l’information : unidirectionnelle |  |
| Réseaux sociaux et plateformes de messagerie (p. ex. : Twitter, WhatsApp)  Un numéro de téléphone ou compte consacré à la réception de messages écrits ou vocaux ou d’images.   * Type : statique * Base : recours à la technologie * Direction de l’information : bidirectionnelle |  |
| Courrier postal  Des lettres peuvent être envoyées par voie postale à CRS ou à un bureau partenaire.   * Type : statique * Base : aucun recours à la technologie * Direction de l’information : bidirectionnelle |  |
| Adresse e-mail dédiée  Les personnes peuvent envoyer des e-mails à une adresse spécialement créée pour recevoir du feedback.   * Type : statique * Base : recours à la technologie * Direction de l’information : bidirectionnelle |  |
| Consultations régulières avec des informateurs clés ou des leaders communautaires.  Les leaders recueillent du feedback et des plaintes au nom de leurs communautés.   * Type : active * Base : aucun recours à la technologie * Direction de l’information : bidirectionnelle |  |

## Modalités de réponse

**Contenu :** désignation et description de chaque modalité de réponse ; engagement à l’échelle du projet vis-à-vis du délai de réponse prévu pour chaque catégorie de feedback et de plaintes. **Annexes :** Foire aux questions, Réponses types, Cartes d’orientation

|  |  |
| --- | --- |
| Options concernant les modalités de réponse |  |
| Émission radio  Programme radio spécialement prévu pour diffuser des informations auprès des auditeurs et recevoir des appels en direct.   * Type : statique * Base : aucun recours à la technologie * Direction de l’information : unidirectionnelle |  |
| Appel ou SMS téléphonique individuel   * Type : statique * Base : faible recours à la technologie * Direction de l’information : bidirectionnelle |  |
| Ligne d’assistance téléphonique :  Voir ci-dessus |  |
| Panneaux d’affichage communautaire, banderoles, affiches, tracts, etc.  Installés dans des lieux publics pour fournir des informations concernant le processus de feedback et de plaintes, sur l’organisation, sur l’organisation, etc. Il peut s’agir d’un outil pour anticiper les questions ou répondre à certaines instances de feedback.   * Type : statique * Base : aucun recours à la technologie * Direction de l’information : unidirectionnelle, mais peut être adaptée pour être bidirectionnelle |  |
| Visites auprès des ménages   * Type : statique * Base : aucun recours à la technologie * Direction de l’information : unidirectionnelle |  |
| Théâtre ou musique de rue |  |
| Réunions communautaires publiques  Voir ci-dessus. |  |

## Remontée des plaintes sensibles

**Contenu :** procédures à l’échelle locale pour faire remonter les plaintes sensibles conformément aux politiques des bailleurs de fonds et des agences humanitaires ; nom et coordonnées du point focal responsable des plaintes sensibles (représentant pays ou point focal Sauvegarde). **Annexes :** Logigramme MFPR, Réponses types aux signalements touchant à la protection ou à la sauvegarde.

*La remontée de toutes les plaintes sensibles liées à des cas de mauvaise conduite (MFPR catégorie 6) respecte les POS et la politique de sauvegarde et suit les étapes ci-dessous :*

* *À des fins de suivi, demandez les coordonnées de la personne si vous ne les avez pas déjà, et si elle souhaite être contactée. Informez la personne qu’elle sera contactée à des fins de suivi, au moins dans les trois jours ouvrables, en fonction de la gravité de la situation.*
* *Faites remonter immédiatement (dans les 24 heures) la plainte au point focal chargé des questions de déontologie professionnelle, au représentant pays (ou personne désignée), ou au point focal Sauvegarde. Garantissez la confidentialité en limitant l’accès aux informations à caractère personnel et aux détails relatifs à la plainte se trouvant dans le système de gestion des données du MFPR.*
* *Le type d’orientation adéquat pour assurer le suivi et l’accompagnement sera déterminé par le représentant pays ou autre personne désignée. Le délai d’intervention doit être proportionnel à la gravité de la situation.*

## Communication sur les MFPR

**Contenu :** stratégies de communication pour sensibiliser les communautés sur les MFPR, sur l’accès à chaque modalité de feedback et de réponse, sur les types de réponses attendues en fonction des catégories de MFPR, sur le processus de consentement, le processus de recours, et le Code de conduite de l’agence humanitaire. **Annexes :** Plan de communication et supports associés.

*Les activités de communication suivent le planning initial, prévu dans le plan de communication en ce qui concerne les parties prenantes (notamment les groupes spécifiques au sein de la communauté) qui doivent être incluses, et les moyens de communication les plus appropriés. Des messages et supports de communication sur le MFPR (affiches, tracts, etc.) doivent être traduits en langue locale et testés auprès de différents membres de la communauté pour vérifier s’ils sont clairs et complets avant finalisation.*

*Tous les projets intégreront des informations essentielles concernant le MFPR, des sujets clés comme le Code de déontologie, et le projet. Les participants au programme et les principales parties prenantes recevront des informations concernant le MFPR au travers de différentes modalités : affiches, tracts, consultations et réunions communautaires, interactions en personne, etc.*

*En plus des modalités ci-dessus, les messages relatifs au MFPR seront diffusés lors de toute interaction avec les parties prenantes concernant le projet. Le message standard pour <méthode de communication> ou autre type d’interaction (individuelle ou collective) est mentionné en l’Annexe.*

## **Présentation du système de gestion des données (SGD)**

**Contenu :** système de gestion des données utilisé ; accès et protection des données liées aux plaintes sensibles ; consolidation des SGD ou autres répertoires entre les organisations partenaires ; réglementation nationale et locale relative à la protection des données ; stratégie de contrôles-qualité de la complétude du système. **Annexe :** Modèle ou répertoire de SGD.

*Le SGD du MFPR peut utiliser CommeCare, KoBo, YouTrack et d’autres technologies pour recevoir, analyser et répondre à du feedback ou à une plainte. Le système sera géré par <le membre d’équipe MEAL chargé de la redevabilité> sous la supervision technique du <responsable MEAL>.*

*Les MFPR sont conçus pour garantir la confidentialité, une réponse rapide et le traitement des questions urgentes. Les processus de gestion des données, d’enregistrement et de partage de l’information protégeront la dignité et l’anonymat des personnes émettant le feedback, et ce grâce aux mesures suivantes :*

* *Utilisez des mots de passe protègent ou chiffrent les systèmes de gestion des données et tous les fichiers associés.*
* *Consignez le nom, les coordonnées (adresse e-mail) et le rôle des membres du personnel de CRS et de l’organisation partenaire qui auront accès au feedback et aux plaintes sensibles. Procédez à une révision annuelle ou biennale de la liste des membres du personnel ayant accès à ces systèmes, et obtenez-en l’approbation du personnel dirigeant à l’échelle du projet ou du pays. Retirez l’accès des membres du personnel ayant changé de poste ou qui ne sont plus impliqués dans le projet ou dans les MFPR à l’échelle du programme pays.*
* *Évitez de transmettre par e-mail les fichiers de données issues du MFPR.*
* *Stockez les éléments matérialisés (registres, formulaires de feedback) dans des armoires à dossier verrouillés, en suivant des protocoles d’accès et de destruction rigoureux.*
* *Détruisez les exemplaires papier des fichiers une fois qu’ils ont été enregistrés en version numérique au sein du système de gestion des données.*
* *Définissez la durée du stockage des données et les étapes pour l’anonymisation et l’archivage des données une fois le projet terminé, en tenant compte des exigences des bailleurs de fonds et des agences humanitaires.*

*Les données du MFPR font l’objet d’une évaluation régulière pour détecter et résoudre les problèmes en matière de gestion responsable des données, de lacunes en termes de partage des informations entre les équipes, et de retards dans les réponses en raison de l’inefficacité du stockage des données du MFPR et du reporting sur celles-ci.*

## Analyse des données

**Contenu :** stratégie et fréquence d’analyse ; groupes de comparaison pour identifier les tendances (femmes et hommes, utilisation de chaque modalité) ; plan de calcul du taux de réponse (par rapport aux engagements en termes de délais) ; données graphiques pour accompagner l’interprétation des tendances.

*Les données collectées dans le cadre du MFPR seront analysées et interprétées (tout en garantissant la protection des données personnelles ; cf. section suivante) sur une base <périodicité> afin de garantir des activités rapides et des mesures pertinentes et en temps opportun pour atténuer les risques. L’analyse et l’interprétation des données incluront les actions suivantes :*

* *Analyser régulièrement les données quantitatives et qualitatives du MFPR pour identifier des tendances plus générales et la façon dont les données évoluent sur une base mensuelle ou trimestrielle.*
* *Résumer les points clés du feedback reçu, en notant les principales caractéristiques des personnes émettant le feedback (sexe, âge, situation de handicap, localisation géographique).*
* *Ne pas oublier que les points de vue individuels sont tout aussi importants que les tendances générales lorsqu’il s’agit d’utiliser les données.*
* *Trianguler les constatations issues du feedback reçu et par rapport aux résultats du suivi, dans le cadre de l’interprétation des données du MFPR.*
* *Analyser les données du MFPR à partir de chaque modalité (active, statique), du sexe, de l’âge et d’autres caractéristiques pertinentes, de la catégorie de MFPR et de la situation géographique.*
* *Vérifier le niveau de satisfaction vis-à-vis du MFPR et identifier si et pourquoi la satisfaction a varié selon différents groupes au sein de la communauté.*
* *Réaliser un suivi du taux de réponse au feedback et aux plaintes en calculant le pourcentage de réponse qui remplit l’engagement du projet en termes de temps de réponse, et le temps de réponse moyen pour chaque catégorie et chaque modalité.*
* *Procéder à de nouvelles comparaisons et étudier de nouvelles tendances à mesure que des idées et constatations initiales émergent dans le cadre d’une analyse préliminaire.*
* *Identifier toute erreur dans la saisie du registre du MFPR ou toute préoccupation vis-à-vis de la qualité et de la protection des données issues du MFPR.*

*L’analyse des tendances sera réalisée à partir du nombre d’instances de feedback et de plaintes reçues au cours d’un trimestre donné, et sera accompagnée d’une comparaison avec les trimestres précédents. L’analyse sera alors communiquée lors d’une réunion de réflexion trimestrielle, mais aussi sous forme d’un rapport de MFPR trimestriel et auprès du groupe de travail MFPR en vue de l’élaboration et de la mise en place d’un plan d’action basé sur les résultats de l’analyse.*

*Les données issues du MFPR seront mises à disposition des responsables de programmes et des décisionnaires dans des formats accessibles tels que des résumés, des infographiques et des tableaux de bord.*

## Utilisation des données

**Contenu :** plans pour l’utilisation des données issues du feedback et pour l’utilisation des tendances en faveur de processus de gestion adaptive (p. ex. : réunions de réflexion trimestrielles et annuelles).

*Lorsqu’il est utilisé conjointement avec les données de suivi et d’évaluation, le feedback offre des points de vue et des suggestions supplémentaires qui aident nos équipes à interpréter et à comprendre les impressions des participants au programme vis-à-vis des services et du personnel du programme.*

*Les équipes du programme devront analyser les données du MFPR parallèlement aux données de suivi dans le cadre de réunions de révision de projet trimestrielles et annuelles pour comprendre les différents ressentis des communautés et les intégrer aux prochaines décisions. Ces moments de réflexion permettent parfois d’identifier de nouvelles façons d’améliorer le MFPR dans son ensemble si des lacunes ont été détectées dans l’utilisation des modalités de MFPR par des groupes spécifiques, ou si les taux de réponse ne satisfont pas aux engagements du projet.*

*Les conclusions de l’analyse du MFPR seront communiquées auprès du <titre du poste> et de l’équipe du programme pour examen et validation. L’équipe se réunira tous les mois pour discuter et identifier les principaux enseignements ainsi que les actions nécessaires. Les notes prises lors de la réunion seront incluses dans le rapport mensuel relatif au MFPR et transférées à l’équipe de gestion du programme.*

## **Contrôle de l’efficacité**

**Contenu :** actions prévues pour vérifier l’efficacité des MFPR lors de réunions de réflexion (p. ex. : tous les trimestres) ; contrôles d’efficacité annuels et/ou intégration de ces contrôles à des activités d’évaluation (p. ex. : chronologie, méthodes, questions de réflexion).

*Les contrôles de l’efficacité peuvent aider à améliorer les MFPR, pendant la mise en œuvre et à mesure que le contexte évolue et que les attentes et préférences en matière de communication changent. À l’occasion de réunions de révision de projet trimestrielles, ces contrôles peuvent traiter des questions liées à l’utilisation des données et peuvent être réalisés en conjonction avec des réunions de révision annuelles ou des événements de réflexion plus généraux sur le système MEAL si nécessaire.*

*Dans le cadre de la planification du contrôle annuel du MFPR, l’équipe consultera le* FCRM Guide Tool 12:FCRM effectiveness check *et suivra les étapes clés suivantes :*

* *Examiner la base de données MFPR pour identifier des tendances liées au feedback et aux plaintes, à l’utilisation des différentes modalités par des groupes variés au sein de la communauté, et à la complétude du registre du MFPR.*
* *Interroger les membres du personnel pour évaluer leur maîtrise des rôles et responsabilités vis-à-vis du MFPR, et identifier des opportunités pour mieux les aider à mettre en place un MFPR efficace.*
* *Consulter différents groupes au sein de la communauté, dont des femmes et des hommes ainsi que les personnes qui sont le plus et le moins susceptible d’utiliser le MFPR, de comprendre leur accès au mécanisme et l’utilisation de celui-ci, et d’y faire confiance.*
* *Entamer une réflexion avec le personnel MEAL, programme et de terrain sur les constatations initiales en vue de générer des recommandations clés pour un plan d’action pertinent.*
* *Documenter et communiquer les changements apportés au MFPR auprès des parties prenantes, dont les bailleurs de fonds et les communautés.*

## Plans pour garantir la durabilité du MFPR ou le clôturer

**Contenu :** actions de passation ou de clôture d’un MFPR ou actions de pérennisation du système ; processus d’anonymisation et d’archivage des données collectées dans le cadre du MFPR.

*La clôture du MFPR doit s’inscrire de façon plus globale dans le cadre du démantèlement et de la communication relative au projet dans son ensemble. Toutefois, les étapes spécifiques à suivre dépendent de la portée du MFPR et des modalités utilisées. Voici quelques scénarios de clôture de MFPR :*

* *Alors que les modalités à l’échelle du projet cessent d’opérer à l’issue du projet, les modalités à l’échelle du pays demeurent disponibles, et les communautés sont encouragées à continuer à les utiliser pour émettre du feedback et des plaintes.*
* *Les MFPR sont clôturés entièrement à la conclusion du projet et l’équipe communique les délais de clôture ainsi que le processus de clôture bien à l’avance pour permettre aux membres de la communauté de faire part de leur feedback ou de leurs plaintes si nécessaire.*
* *Les MFPR sont transférés à des organisations partenaires à la conclusion du projet avec une transition des rôles et responsabilités du personnel et un appui aux capacités si nécessaire.*

*Les décisions initiales concernant le démantèlement du MFPR lors de la phase de conception doivent être revues pour refléter les nouvelles opportunités et nouveaux défis pour la durabilité du MFPR.*

*Également pendant la phase de clôture, les équipes archiveront les données issues du MFPR conformément aux exigences des autorités et des agences humanitaires telles qu’elles s’appliquent à toutes les données MEAL. Les équipes procéderont à l’anonymisation de toutes les données à caractère personnel contenues dans le système de gestion de données du MFPR avant qu’elles ne soient archivées, sachant que des mesures de protection des données supplémentaires pourront éventuellement être exigées en fonction du contexte opérationnel. De plus, la clôture du MFPR constituera une opportunité pour les équipes d’entamer une réflexion sur la mise en œuvre du mécanisme dans le cadre d’un examen post-intervention léger, contribuant ainsi à l’apprentissage et à l’amélioration de la qualité des MFPR lors de futurs projets.*

Au minimum, les équipes procéderont à l’anonymisation de toutes les données à caractère personnel contenues dans le système de gestion des données du MFPR avant qu’elles ne soient archivées, sachant que des mesures de protection des données supplémentaires pourront éventuellement être exigées en fonction du contexte opérationnel (pour plus d’informations, voir la ressource [*CRS Guidelines for De-Identifying Data*](https://crsorg.sharepoint.com/sites/Monitoring-Evaluation-Accountability-and-Learning/Shared%20Documents/Forms/AllItems.aspx?id=/sites/Monitoring-Evaluation-Accountability-and-Learning/Shared%20Documents/9.2%20Deidentification%20Guidance%20high%20res.pdf&parent=/sites/Monitoring-Evaluation-Accountability-and-Learning/Shared%20Documents)).

## Annexes

* Annexe : Catégories de feedback et de réponse (voir Outil 1)
* Annexe : Logigramme MFPR
* Annexe : Outils de collecte des données
* Annexe : Foire aux questions pour les demandes d’informations
* Annexe : Réponses types de confirmation de réception, par modalité ou par catégorie
* Annexe : Carte d’orientation
* Annexe : Plan de communication
* Annexe : Supports de communication
* Annexe : Modèle de répertoire de MFPR
* Annexe : Tableau des rôles et responsabilités relatifs aux MFPR (voir Outil 9)
* Annexe : Réponses types aux signalements touchant à la protection ou à la sauvegarde.

1. Les atteintes à la protection incluent les situations de violence, de discrimination, de violations des droits humains pouvant affecter les membres d’une communauté. Il peut s’agir de faits avérés ou de rumeurs. Par exemple, les réfugiés se voient de plus en plus refuser l’accès aux services de santé dans une zone donnée ; ou vous entendez dire que des enfants ne vont plus à l’école pour participer à des activités « argent contre travail » (CFW) proposées par différentes ONG ou encore que des femmes et filles ont subi des attaques sur une route spécifique. [↑](#footnote-ref-1)