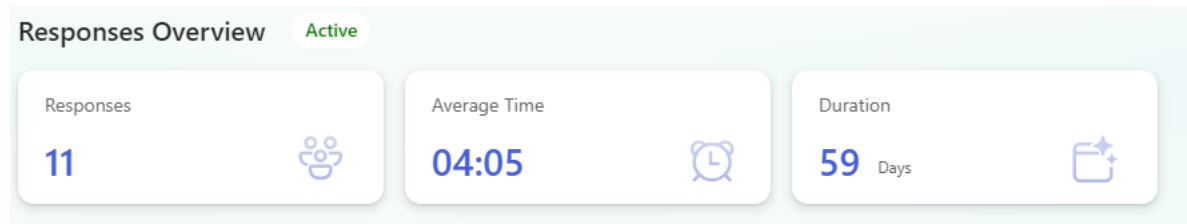


## MENA AAP Toolkit Rollout – Chapter IV: Feedback and Response

### Evaluation survey results



1. Was the content of the webinar on "Feedback complaint and Response mechanisms" relevant and useful to your work?

Yes	11
No	0
Somewhat (please specify)	0
Other	0



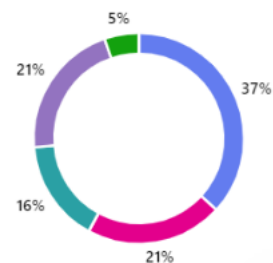
2. Do you feel more confident in establishing Feedback and Response system in your operation / organization?

Yes	11
No	0
Other	0



3. Which one of the presented tools do you think will be more helpful to improve feedback complaint and response mechanisms in your operation / organization?

MENA FCRM SOP Template	7
RAIS - Refugee Assistance Information System	4
Contact center SOP	3
MENA Feedback Complaint and Response Map	4
Other	1



#### 4. What was your key takeaway from the Feedback Complaint and Response webinar?

7 Responses

ID ↑	Name	Responses	Language
1	anonymous	RIAS	العربية
2	anonymous	I think there should be one slide and add all the issues of the session in it and then share with us.	English (United States)
3	anonymous	Feedback Channels, Information Case Management, Feedback and Response, RAIS Infoline Analysis	English (United States)
4	anonymous	مواد كانت ذات صلة بالعمل	العربية
5	anonymous	MENA FCRM SOP Template, the part related to RAIS	English (United States)
6	anonymous	كانت كل النقاط جيدة وتنشيط المعلومات مرة اخرى	العربية
7	anonymous	Le principal enseignement du webinar sur le Mécanisme de rétroaction, de réclamation et de réaction (MRR) est sans doute l'importance cruciale d'un système transparent et accessible pour recueillir les retours des bénéficiaires, en particulier dans les contextes sensibles comme celui du camp de M'Berra. Ce mécanisme renforce la confiance et permet d'ajuster les interventions en fonction des besoins réels, favorisant ainsi l'inclusion et la responsabilisation. En plus de fournir une voix aux réfugiés pour exprimer leurs préoccupations, le MRR permet aux équipes sur le terrain d'agir de manière proactive face aux problèmes signalés, ce qui améliore l'efficacité globale des programmes d'assistance.	Français (France)

5. Please let us know how can we improve the methodology of the following MENA AAP Toolkit Rollout Webinars

6 Responses

4	anonymous	Provide case scenarios for elaborations	English (United States)
5	anonymous	كل شي كان جيد واتمنى ان يكون هذا النوع من المناهج والندوات ان يكن وجهها لوج وضمن المنطقة الجغرافية وشكراً لجهودكم	العربية
6	anonymous	<p>Pour améliorer la méthodologie des prochains webinaires de déploiement de la Boîte à outils AAP (Accountability to Affected Populations) pour la région MENA, voici quelques suggestions :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adapter les contenus aux spécificités culturelles locales : Intégrer des exemples et des études de cas provenant des pays de la région MENA permettrait aux participants de mieux comprendre l'application de l'AAP dans leur contexte local.</li> <li>2. Utiliser une approche interactive : Au lieu de présentations uniquement descendantes, intégrer davantage d'interactions, comme des sondages en direct, des ateliers de groupe virtuels, ou des sessions de questions-réponses pour favoriser l'engagement et la participation active des participants.</li> <li>3. Proposer des exercices pratiques : Organiser des exercices de simulation pour pratiquer les outils de la Boîte à outils AAP permettrait aux participants de s'appropriier plus concrètement les concepts et de les adapter à leurs projets.</li> <li>4. Intégrer des témoignages de terrain : Inviter des intervenants locaux qui utilisent déjà la Boîte à outils AAP pour qu'ils partagent leurs expériences et les défis rencontrés. Cela enrichirait les échanges et fournirait des perspectives concrètes.</li> <li>5. Évaluer l'impact en continu : Mettre en place un système de retour d'expérience en fin de session, afin de recueillir des idées d'amélioration directement auprès des participants. Cela permettrait d'adapter les webinaires suivants en fonction des retours et besoins exprimés.</li> <li>6. Proposer des supports en plusieurs langues : En plus de l'arabe et de l'anglais, offrir des ressources en d'autres langues locales renforcerait l'accessibilité et la compréhension des concepts par un</li> </ol>	Français (France)