



Outils pratiques pour la redevabilité envers les populations touchées (AAP) dans la région de MENA

Renforcer l'inclusion et la redevabilité envers les populations



Photo de couverture :

Mauritanie. L'ambassadeur d'Allemagne en Mauritanie visite le camp de réfugiés de Bassikounou et Mbera en compagnie du représentant du HCR et du directeur et représentant du PAM dans le pays
© UNHCR/Malika Diagana

Bureau régional du HCR pour le Moyen-Orient et l'Afrique du Nord (BR MENA)

Mai 2024

Service de protection du BR MENA

Table des matières

1. INTRODUCTION.....	1
1.1 La redevabilité envers les populations touchées dans la région de MENA : Introduction et contexte	1
1.2 Aperçu de la boîte à outils.....	2
1.3 Chapitres sur la boîte à outils	2
1.4 La redevabilité envers les populations touchées dans la région de MENA au niveau numérique	3
1.5 La protection et la confidentialité des données	3
1.6 L'inclusion des personnes qui vivent avec handicap la redevabilité envers les populations touchées dans la région de MENA.....	4
1.7 Le Cycle du programme et la redevabilité envers les populations touchées.....	4
2. LA PARTICIPATION ET L'INCLUSION.....	6
2.1 Aperçu	6
La participation et l'inclusion dans la région de MENA	7
2.2 Les outils pour la participation et l'Inclusion	7
Outil 2.2.1 L'outil numérique du HCR pour la participation dans la région de MENA	7
Outil 2.2.2 Note d'orientation pour l'utilisation de l'outil numérique du HCR pour la participation dans la région de MENA.....	9
Outil 2.2.3 Aide-mémoire de l'outil numérique du HCR pour la participation dans la région de MENA	10
3. LA COMMUNICATION ET LA TRANSPARENCE DANS LA RÉGION DE MENA	11
3.0 Aperçu	11
3.1 La communication numérique et les médias sociaux dans la région de MENA	12
3.2 Les outils pour la communication et la transparence dans la région de MENA	12
Outil 3.2.1 Manuel de communication avec les communautés pour les opérations du HCR en Libye et en Tunisie	13
Outil 3.2.2 La communication avec les communautés et la redevabilité envers les populations touchées – HCR Yémen	14
Outil 3.2.3 Tableau d'information - Concept et procédures opérationnelles standard - HCR Turquie.....	14
Outil 3.2.4 Cartographie du réseau de communication multicanal de la région MENA	15
Outil 3.2.5 Sites web d'information et de communication consacrés et Help .UNHCR .org dans la région de MENA....	16
Outil 3.2.6 Interagir avec les communautés de la région de MENA par le biais des « Arbres Whatsapp »	18
4. RÉTROACTION ET RÉACTION.....	19
4.1 Considérations d'âge, genre et diversité pour les mécanismes de rétroaction, de plaintes et de réponse dans la région de MENA	19
4.2 Les éléments d'un mécanisme de suggestions, de plaintes et de réponse	21
4.2.1 Les procédures opérationnelles standard	21
4.2.2 Les logigrammes du traitement des rétroactions	21
4.2.3 La gestion des informations pour les mécanismes suggestions et de plaintes	21
4.2.4 Les canaux de communication pour les mécanismes de rétroaction, de plaintes et de réponse	22
4.2.5 Les enquêtes de satisfaction	23
4.3 Traitement des suggestions et des plaintes	24
4.4 Les outils pour les suggestions et réponse dans la région de MENA	24
Outil 4.4.1 Les procédures opérationnelles normalisées pour les mécanismes de suggestions, de plaintes et de réaction	25
Outil 4.4.1.1 Les procédures opérationnelles normalisées du HCR au Yémen pour les mécanismes de suggestions de plaintes et de réaction.....	25
Outil 4.4.1.2 Les procédures opérationnelles normalisées du HCR en Jordanie pour les mécanismes de suggestions, de plaintes et de réponse.....	25
Outil 4.4.1.3 Les procédures opérationnelles normalisées du HCR en Irak pour les mécanismes multicanaux de suggestions, de plaintes et de réponse	26

Outil 4.4.1.4	Modèle du HCR pour les mécanismes de suggestions de plaintes et de réponse dans la région de MENA.....	27
Outil 4.4.2	Centre de contact et d'orientation.....	27
Outil 4.4.2.1	Procédures opérationnelles normalisées du service d'assistance téléphonique – le HCR en Jordanie	27
Outil 4.4.2.2	Centre de contact - Déroulement du processus au Centre d'information d'Irak -	28
Outil 4.4.3	Guide sur les mécanismes de rétroaction, de plaintes et de réponse - le HCR en Syrie.....	29
Outil 4.4.4	Enquêtes et formulaires de satisfaction ou de rétroaction dans la région de MENA.....	30
Outil 4.4.4.1	Enquête de satisfaction auprès des centres communautaires – le HCR en Syrie	30
Outil 4.4.4.2	Formulaire de rétroaction/enquête sur les sites web d'aide - le HCR en Turquie	31
Outil 4.4.5	Formulaires numériques pour les mécanismes de rétroaction, de plaintes et de réponse	31
Outil 4.4.5.1	Formulaire de rétroaction et de plaintes sur le site d'aide - le HCR en Jordanie.....	31
Outil 4.4.5.2	Formulaire numérique de réaction et de rétroaction pour la région de MENA.....	32
Outil 4.4.6	Modèle de procédures opérationnelles normalisées pour lutter contre la fraude commise par les personnes déplacées de force et les apatrides.....	33
Outil 4.4.7	Le mécanisme communautaire inter-agences de référence des plaintes pour la protection contre l'exploitation et les abus sexuels en Jordanie.....	33
Outil 4.4.8	La carte du mécanisme numérique de rétroaction, de plaintes et de réponse dans la région MENA.....	34

5. L'APPRENTISSAGE ET L'ADAPTATION ORGANISATIONNELS35

5.0 Aperçu35

5.1 Outils pour l'apprentissage et l'adaptation organisationnels35

Outil 5.1.1	Le groupe de référence en matière d'AAP dans la région de MENA.....	36
Outil 5.1.2	La série de formation en matière d'AAP dans la région de MENA	36
Outil 5.1.3	Les subventions liées à AAP pour les organisations communautaires et locales de la région de MENA.....	37

6. RESSOURCES CLÉS SUPPLÉMENTAIRES38

6.1 La participation et l'inclusion38

6.2 La communication et la transparence.....39

6.3 suggestions et réponse.....39

6.4 L'apprentissage et l'adaptation organisationnels40

ACRONYMES 41

DÉFINITIONS/ GLOSSAIRE42

REMERCIEMENTS.....44



Yémen. Des réfugiés somaliens rentrent chez eux par le biais du programme d'aide au retour de l'UNCR.
©HCR/Dotnotion

1. Introduction

1.1 La redevabilité envers les populations touchées dans la région de MENA : Introduction et contexte

La [Politique sur l'âge, le genre et la diversité du HCR 2018](#) souligne l'importance d'établir et de mettre en œuvre des interventions efficaces en matière de redevabilité envers les populations affectées (Accountability to Affected People - AAP) pour les réfugiés, les demandeurs d'asile, les rapatriés, les personnes déplacées internes et les apatrides, y compris dans le cadre de mouvements mixtes, ainsi que pour les communautés d'accueil¹, en collaboration avec les gouvernements, les agences des Nations Unies, la société civile et d'autres acteurs. Cet engagement se reflète [dans le Pacte mondial sur les réfugiés 2018 Global Compact on Refugees](#) (Global Compact on Refugees - GCR), la Stratégie quinquennale du HCR pour l'AAP et les [Orientations Stratégiques du HCR 2022-2026](#). Il est développé davantage dans les [Directives opérationnelles du HCR sur la redevabilité envers les populations touchées 2020](#) qui définissent l'AAP comme « l'engagement à inclure intentionnellement et systématiquement les besoins, inquiétudes, capacités et points de vue exprimés par les personnes déplacées et apatrides dans leur diversité et

à répondre de nos décisions organisationnelles et des actions de notre personnel dans toutes les interventions et tous les programmes de protection, d'assistance et de solutions ». ² Au niveau inter-agences, l'AAP est reflété dans le Grand Bargain du Comité permanent inter-agences (Inter-Agency Standing Committee- IASC), dont le HCR est signataire et actuel co-président³, tandis que le principal cadre conceptuel inter-agences est toujours représenté par les [Engagements de l'IASC sur la redevabilité envers les populations affectées 2017](#).

Conformément aux orientations et aux engagements globaux du HCR⁴ et de l'IASC⁵, le Bureau régional du HCR pour le Moyen-Orient et l'Afrique du Nord (RB MENA) continue de renforcer son approche communautaire et fondée sur les droits en matière de protection et de solutions pour les personnes déplacées de force et les apatrides dans la région de MENA. Avec le soutien du Partenariat PROSPECTS, le RB MENA a mis en œuvre une stratégie triennale visant à

1 Les personnes déplacées de force et les apatrides ici après.

2 Consulter les « [Orientations opérationnelles sur la redevabilité envers les populations touchées \(AAP\)](#) » du HCR

3 Consulter le rapport « [Progrès relatifs à la mise en œuvre des engagements du Grand Bargain](#) » du HCR

4 Consulter le rapport « [Comprendre la protection communautaire](#) » du HCR

5 Consulter le « [Guide de bonnes pratiques sur les mécanismes inter-agences de plaintes communautaires](#) » de l'IASC

améliorer l'égalité d'accès à l'AAP pour les personnes déplacées de force et les apatrides d'âges, de sexes et de milieux différents, en renforçant la sensibilisation et l'engagement de la communauté. C'est dans ce contexte que la boîte à outils pour l'AAP dans la région de MENA (la « Boîte à outils ») fait progresser les engagements du HCR en matière d'AAP en fournissant des conseils contextualisés aux opérations du HCR dans le pays et à ses partenaires dans la région de MENA et en Turquie, et vise à résoudre les principales difficultés relatives à l'AAP identifiées par le rapport [L'approche de l'AAP par le HCR – une synthèse des preuves](#) évaluatives. Il est important de noter que la boîte à outils introduit des interventions participatives numériques et des outils de communication bidirectionnelle pour atteindre tous les groupes de population, en particulier ceux qui ont des besoins spécifiques.

Pour faire avancer ses travaux sur l'AAP, le RB MENA a créé en 2021 [le Groupe de référence interne MENA sur l'AAP](#), composé de représentants du Bureau régional et des opérations nationales dans la région MENA, afin de guider et d'appuyer l'élaboration de la boîte à outils. Le groupe de référence a soutenu la facilitation de la [Série d'apprentissage d'été sur l'AAP dans la région de MENA](#) pour le personnel, les partenaires et les organisations communautaires. Avec le Partenariat PROSPECTS, le RB MENA a commencé à déployer les subventions liées à AAP dans la région de MENA pour les organisations communautaires et locales, y compris les organisations dirigées par des réfugiés et des femmes. Le Bureau Régional de MENA

1.2 Aperçu de la Boîte à outils

L'approche de l'AAP par le HCR est basée sur quatre actions fondamentales sur l'AAP : La participation et l'inclusion ; la communication et la transparence ; la rétroaction et la réaction ; l'apprentissage et l'adaptation organisationnels. Toutes les ressources

1.3 Chapitres sur la Boîte à outils

Les chapitres de cette Boîte à outils comprennent 26 outils élaborés et testés dans la région MENA pour contextualiser les orientations mondiales pour l'AAP. Chaque chapitre présente un outil principal, des sous-outils et des annexes pour soutenir la mise en œuvre de l'outil principal. Le HCR et ses partenaires dans la région MENA et au-delà peuvent utiliser les outils et sous-outils - ou s'en inspirer - pour élaborer les leurs et les adapter⁷ à leurs contextes opérationnels spécifiques. Le chapitre 6 contient 54 ressources supplémentaires pour l'AAP, ainsi que des orientations élaborées par le HCR et ses partenaires en dehors de la région de MENA.

a financé six projets dans cinq pays afin de renforcer la localisation par le biais de partenariats intersectoriels, notamment dans les domaines de l'éducation, de la protection de l'enfance et contre la violence sexuelle et sexiste à l'égard des personnes ayant des diverses orientations sexuelles, identités et expressions de genre, et caractéristiques sexuelles⁶ et des personnes handicapées.

En 2022, le HCR et ses partenaires ont continué à progresser dans l'élaboration et la mise en œuvre de stratégies et d'interventions en matière d'AAP dans la région de MENA, en mettant de nouveau l'accent sur l'amélioration de l'accès efficace, égal et inclusif aux outils numériques et directs de l'AAP, sur l'amélioration de l'analyse globale de l'AAP et sur l'augmentation de la participation des jeunes et des personnes ayant des besoins spécifiques.

La boîte à outils pour l'AAP dans la région de MENA est un résultat clé des efforts du RB MENA, du Groupe de référence pour l'AAP dans la région de MENA, et du HCR, des partenaires et des communautés dans la région de MENA. La Boîte à outils est un document évolutif destiné à faciliter l'accès à des outils pratiques et contextualisés pour la création et la mise en œuvre des mécanismes d'AAP par le HCR et ses partenaires dans la région de MENA. Le Bureau régional pour la région de MENA et le Groupe de référence pour l'AAP de la région de MENA soutiendront la diffusion, la mise en œuvre, le suivi et la mise à jour de la Boîte à outils par le biais de sessions d'apprentissage régulières et d'un soutien technique continu.

régionales, nationales et autres contenues dans cette Boîte à outils correspondent à ces Actions fondamentales, en tant que cadre minimum requis pour assurer la redevabilité envers les personnes déplacées de force et les apatrides dans le cadre d'une approche tenant compte des dimensions d'âge, de genre et de diversité.

Il est important de noter qu'aucun outil pour l'AAP ne peut à lui seul répondre à tous les besoins des différents groupes de population, notamment dans des contextes de déplacement dynamiques et en constante évolution. Les ressources contenues dans cette Boîte à outils sont donc considérées comme plus efficaces lorsqu'elles sont utilisées de manière complémentaire.

6 [Glossaire principal des termes du HCR : SOGIESC](#) : Orientation sexuelle, identité de genre, expression de genre et/ou caractéristiques sexuelles (Sexual Orientation, Gender Identity, Gender Expression and/or Sex Characteristics).

7 Quatorze projets dans huit pays entre 2021 et 2023. Au total, mais seulement 6 en 2021.

1.4 Redevabilité envers les populations touchées au niveau numérique dans la région de MENA

Une enquête interne sur la Communication avec les communautés et la sensibilisation menée par le HCR dans la région de MENA en 2020 a indiqué que les outils numériques les plus utilisés par le HCR et ses partenaires dans leur travail avec les personnes déplacées de force et les apatrides sont les lignes téléphoniques d'urgence (80 pour cent), les arbres WhatsApp (70 pour cent) et Facebook (65 pour cent) .

L'utilisation croissante des téléphones mobiles et des smartphones, y compris dans les situations de déplacement, peut faciliter la communication bidirectionnelle avec les personnes touchées, y compris avec les populations difficiles à atteindre⁸. Dans ces contextes, il est primordial de comprendre et de surmonter les fractures numériques. Les obstacles spécifiques au contexte liés à la couverture, à l'accessibilité, à l'abordabilité, à l'alphabétisation ou aux compétences numériques peuvent exacerber les inégalités existantes associées aux caractéristiques d'âge, de genre et de diversité, telles que

le handicap ou la langue. Les personnes les plus vulnérables risquent ainsi d'être exclues du processus d'information et de la possibilité de participation, ce qui a un impact sur leur capacité à améliorer leur vie et leur bien-être.⁹ Le HCR et ses partenaires doivent être conscients de ces contraintes et de ces risques lors de l'introduction ou de l'extension de la prestation de services numériques, notamment s'il s'agit de remplacer la prestation de services en personne. Les méthodes et canaux de dialogue numérique ne peuvent pas être appliqués selon une approche de « solution unique adaptée à tous », car certaines approches peuvent être applicables et adéquates uniquement pour certains groupes de population. Avant d'introduire des stratégies numériques, il est donc nécessaire d'évaluer systématiquement les [Besoins d'information et de communication](#) des différents groupes de population afin d'ajuster et d'adapter les stratégies numériques au contexte opérationnel donné.

1.5 La protection et la confidentialité des données

Lors de la mise en œuvre d'outils numériques, le HCR et ses partenaires doivent tenir compte d'une série de risques potentiels en matière de protection et confidentialité des données qui pourraient affecter les personnes déplacées de force et les apatrides, ainsi que le personnel du HCR et de ses partenaires. En cas d'utilisation abusive, les risques encourus par les personnes affectées peuvent inclure des menaces pour la sécurité individuelle, le statut juridique, la situation financière, l'accès aux services essentiels et le droit à la vie privée.¹⁰ Lorsque la culture numérique est faible, les risques peuvent également être liés à un manque de compréhension de la présence en ligne, des problèmes relatives à la vie privée et à la confidentialité, des conditions d'utilisation et de la manière dont leurs données seront stockées et utilisées.

L'évaluation de l'impact des problèmes de protection des données (Data Protection Impact Assessment - DPIA)

Les opérations du HCR sont tenues de concevoir des outils de communication numérique et pour l'AAP en tenant compte du respect de la vie privée et de la confidentialité, et d'entreprendre une DPIA pour tous les systèmes ou projets dans lesquels sont traitées des données personnelles. En nous engageant à identifier, évaluer, atténuer et communiquer les risques liés à la protection des données et leur impact aux personnes avec lesquelles nous travaillons, nous nous acquittons de notre responsabilité

La Politique de protection des données à caractère personnel des personnes relevant de la compétence du HCR (2015), communément appelée la « Politique de protection des données » (PPD), énonce des règles et des principes relatifs au traitement des données à caractère personnel des personnes pour lesquelles travaille le HCR. Le DPP est complété par des [Orientations sur la protection des données à caractère personnel des personnes relevant de la compétence du HCR, ou les « Orientations sur la protection des données » \(Data Protection Guidance - DPG\)](#), qui fournissent des détails supplémentaires sur la mise en œuvre, la supervision et les dispositions relatives à la responsabilité de la DPP.

Lorsque le HCR et ses partenaires introduisent des services numériques, la responsabilité s'étend inévitablement du contact en personne à l'espace numérique. Le HCR et ses partenaires doivent veiller à respecter les cadres de protection des données de l'organisation et inter-agences, et favoriser l'inclusion et l'accès aux données personnelles dans la mesure du possible. Pour atténuer et gérer les risques associés à l'utilisation des outils numériques, le HCR et ses partenaires doivent s'attaquer aux failles de sécurité inhérentes aux systèmes, réseaux, appareils et technologies numériques, mais aussi veiller à ce que les personnes concernées comprennent les risques qui les concernent et soient aidées à se protéger contre ces risques. En outre, le HCR et ses partenaires doivent aider les communautés touchées à exercer leurs droits en tant que personnes concernées de manière précise et efficace lors de l'utilisation des outils numériques.

⁸ Price, R.A. ['Improving beneficiary feedback mechanisms for refugees'](#) K4D Helpdesk, Brighton, UK : Institute of Development Studies, 2018.

⁹ Consultez la publication [La salle des machines et le Block Party, l'avenir humanitaire des applications de messagerie](#) du Comité international de la croix-rouge (CICR).

¹⁰ Pour plus d'informations sur les menaces en ligne et les risques numériques - y compris la censure en ligne, les cybermenaces, les risques liés à la protection des données, la désinformation et les atteintes à la vie privée, consultez la publication du [HCR, « Se connecter en toute confiance : La gestion des risques numériques pour la connectivité des réfugiés ».](#)

Conformément au régime de protection des données du HCR, celui-ci et ses partenaires doivent veiller à ce que tous les outils et technologies numériques soient conformes aux principes de protection de la confidentialité dès la conception et par défaut.¹¹ Par conséquent, comme le prévoit le DPP, « lors de l'élaboration de nouveaux systèmes, projets ou politiques, ou

avant de conclure des accords de transfert de données avec des tiers, qui pourraient avoir un impact négatif sur la protection des données à caractère personnel des personnes, le HCR doit procéder à une Évaluation de l'impact des problèmes de protection des données (Data Protection Impact Assessment - DPIA) ».

1.6 L'inclusion des personnes qui vivent avec handicap et la redevabilité envers les populations touchées dans la région de MENA

En 2019, le RB MENA a cartographié les interventions pour la protection mises en œuvre par le HCR et ses partenaires dans la région de MENA pour l'inclusion des mesures pour les personnes handicapées, en soulignant les bonnes pratiques et les lacunes, afin de renforcer la redevabilité et l'inclusion de celles-ci.¹² En 2022, le HCR et l'[International Disability Alliance \(IDA\)](#) ont facilité un Événement d'apprentissage sur l'inclusion des personnes handicapées en déplacement pour 27 participants de 14 pays de la région, y compris le personnel du HCR, des partenaires et des organisations pour les personnes handicapées. Les participants ont discuté de l'extension de l'utilisation des Questions du groupe de Washington sur le handicap¹³, ainsi que des outils de communication inclusifs afin d'améliorer et d'harmoniser l'identification en toute sécurité et l'accès des personnes handicapées à la protection.¹⁴

Les nouveaux outils et technologies numériques peuvent offrir des possibilités d'accroître la participation et l'inclusion des personnes souffrant de handicaps physiques, auditifs, visuels, intellectuels et psychosociaux. Par exemple, un contenu à peu de texte ou sans texte peut convenir à des groupes ayant un faible niveau d'alphabétisation, tandis qu'un contenu audio ou visuel peut convenir à des personnes souffrant de déficiences visuelles ou auditives.¹⁵ Toutefois, des lacunes en matière de l'égalité d'accès subsistent pour ce groupe de population. En réponse à cette situation, dans le cadre de la « Boîte à outils de communication bidirectionnelle » prévue pour la région MENA, des outils et du contenu audiovisuels inclusifs sous la forme d'affiches accessibles, d'extraits audio et de vidéos animées sont en cours d'élaboration. RB MENA fournit également des conseils réguliers aux opérations dans la région MENA pour garantir des stratégies de communication inclusives dans toutes les initiatives de sensibilisation, de partage d'informations et d'apprentissage mises en œuvre par le HCR et ses partenaires.

1.7 le cycle du programme et la redevabilité envers les populations touchées

Le nouveau système de gestion axée sur les résultats (COMPASS) introduit une planification pluriannuelle avec des plans de mise en œuvre annuels, en utilisant un [nouveau cadre de résultats](#). Son objectif est de renforcer l'impact et la capacité du HCR et de ses partenaires à mobiliser le soutien d'autres parties prenantes au profit des populations déplacées de force et apatrides grâce à des stratégies à long terme. Les nouveaux [Domaines de résultats globaux du HCR](#) sont également liés aux [Objectifs de développement durable \(ODD\)](#) et au [Pacte mondial sur des réfugiés \(Global Compact on Refugees - GCR\)](#). Le plus grand changement apporté par le COMPASS est le passage d'une planification annuelle à une planification pluriannuelle avec des résultats définis par le HCR. Cette évolution aide le HCR et ses partenaires à élaborer des stratégies et des plans plus transformateurs pour les personnes déplacées de force et les apatrides.

Le nouveau cadre de programmation comprend trois phases :

- **Planifier pour obtenir des résultats** : Planification stratégique, évaluation de la situation et élaboration du budget
- **Obtenir des résultats** : Planification annuelle, suivi de la mise en œuvre, gestion et ajustement
- **Montrer des résultats** : L'examen de la mise en œuvre de la stratégie et l'élaboration des rapports sur les principaux indicateurs résultats

¹¹ Le concept de protection de la confidentialité présent dès la phase d'élaboration et par défaut s'inscrit dans la [Stratégie de transformation des données 2020-2025 : Soutenir la protection et les solutions](#).

¹² Voir la publication du HCR, [Le pouvoir de l'inclusion - la cartographie des mesures de protection des personnes handicapées parmi les réfugiés de la région du Moyen-Orient et de l'Afrique du Nord](#).

¹³ Voir la publication du HCR, [Orientation pour ce qu'il faut connaître : Travailler avec des personnes handicapées dans le cadre de déplacements forcés](#).

¹⁴ Voir la publication du HCR, [Guide du facilitateur : Renforcer la protection des personnes handicapées en cas de déplacement forcé](#).

¹⁵ Voir la publication du HCR, [Le dialogue avec les communautés par le biais des « arbres WhatsApp »](#).

SYNTHÈSE DES OUTILS



Les outils de participation et d'inclusion

2.2.1

L'outil numérique participatif du HCR dans la région de MENA

2.2.2

Note d'orientation à l'intention des utilisateurs de l'outil numérique participatif du HCR dans la région de MENA

2.2.3

Liste de contrôle de l'outil numérique participatif du HCR dans la région de MENA



Outils pour la communication et la transparence

3.2.1

Manuel de communication avec les communautés pour les opérations du HCR en Libye et en Tunisie

3.2.2

Enquête sur la communication avec les communautés et la redevabilité envers les populations touchées - le HCR au Yémen

3.2.3

Tableau d'information - Concept et procédures opérationnelles normalisées - le HCR en Turquie

3.2.4

Cartographie du réseau de communication multicanal de la région de MENA

3.2.5

Sites web consacrés à l'information et à la communication et le Help.UNHCR.org dans la région de MENA

3.2.6

Le dialogue avec les communautés de la région de MENA par le biais des « arbres WhatsApp »



Les outils de rétroaction et de réaction

4.4.1

Les procédures opérationnelles normalisées pour le mécanisme de rétroaction, de plainte et de réaction

4.4.1.1

Rétroaction, plaintes et réaction du HCR au Yémen
Les procédures opérationnelles normalisées du mécanisme

4.4.1.2

Rétroaction, plaintes et réaction du HCR en Jordanie
Les procédures opérationnelles normalisées du mécanisme

4.4.1.3

Rétroaction, plainte et réaction multicanal du HCR à l'Irak
Les procédures opérationnelles normalisées du mécanisme

4.4.1.4

Modèle de procédures opérationnelles normalisées pour les mécanismes de rétroaction, plainte et de réaction du HCR de la région de MENA

4.4.2

Les procédures opérationnelles normalisées pour le Centre de contact

4.4.2.1

Les procédures opérationnelles normalisées pour les lignes d'assistance téléphonique - le HCR en Jordanie

4.4.2.2

Le déroulement du processus au Centre de contact du Centre d'information d'Irak

4.4.3

Orientation sur les mécanismes de rétroaction, de plainte et de réaction - le HCR en Syrie

4.4.4

Satisfaction or Feedback Surveys and Forms in MENA

4.4.4.1

Enquête de satisfaction sur les centres communautaires - le HCR en Syrie

4.4.4.2

Formulaire de rétroaction/ Enquête sur les sites d'aide - le HCR en Turquie

4.4.5

Formulaires numériques pour le mécanisme de rétroaction, de plainte et de réponse

4.4.5.1

Formulaire de rétroaction et de plaintes sur le site d'aide - le HCR en Jordanie

4.4.5.2

Formulaire numérique de réaction, de rétroaction et de plaintes dans la région de MENA

4.4.6

Modèle de procédures opérationnelles normalisées pour lutter contre la fraude commise par les personnes déplacées de force et les apatrides

4.4.7

Mécanisme communautaire inter-agences de référence des plaintes pour la protection contre l'exploitation et les abus sexuels

4.4.8

Carte des mécanismes numériques de rétroaction, de plainte et de réaction dans la région de MENA



Outils d'apprentissage organisationnel et d'adaptation

5.1.1

L'AAP dans la région de MENA
Groupe de référence

5.1.2

L'AAP dans la région de MENA
Série d'apprentissage

5.1.3

Subventions destinées à l'AAP pour les organisations communautaires et locales dans la région de MENA



Autres ressources clés pour l'AAP

6.1

Outils de participation et d'inclusion

6.2

Outils pour la communication et la transparence

6.3

Les outils de commentaires et de réaction

6.4

Outils d'apprentissage et d'adaptation organisationnels



Mauritanie. Les pompiers de Mbera sont récompensés pour leur action en faveur de l'environnement
©HCR/Colin Delfosse

2. La participation et l'inclusion

2.1 Aperçu

Le HCR est responsable auprès communautés depuis le début du déplacement jusqu'à ce que des solutions durables soient trouvées. Cela nécessite un dialogue direct et continu avec les personnes concernées afin de garantir leur participation significative aux décisions qui les affectent. La participation implique l'engagement des communautés depuis l'évaluation, la planification et la mise en œuvre jusqu'au suivi et à l'évaluation des programmes. Une communication bidirectionnelle efficace est essentielle pour concevoir des interventions participatives intégrant des observations, le dialogue, des consultations et des sessions de rétroaction, entre autres. Les résultats de ces interventions participatives, y compris les décisions qui en découlent, doivent être communiqués aux communautés concernées afin de fermer la boucle de dialogue. La portée et la qualité des interventions participatives augmenteront le sentiment d'appartenance aux programmes au sein des communautés et leur permettront de les mettre en œuvre et de les suivre par elles-mêmes.

La participation et l'inclusion sont également reflétées dans l'engagement global du HCR à soutenir le partenariat avec les organisations de réfugiés (Refugee-Led Organisations - RLO) et les organisations communautaires

LA PARTICIPATION ET L'INCLUSION - La politique du HCR concernant la dimension d'âge, de genre et de diversité 2018

« Les femmes, les hommes, les filles et les garçons d'origines diverses sont en mesure de s'impliquer de manière significative et sont consultés en matière de protection, d'assistance et de solutions.

Action principale : Au minimum, les opérations nationales utiliseront des méthodologies participatives à chaque étape du cycle de gestion des opérations, afin d'intégrer les capacités et les priorités des femmes, des hommes, des filles et des garçons d'origines diverses dans les programmes de protection, d'assistance et de solutions. »

(Community-Based Organisations - CBO), y compris par l'octroi de subventions.¹⁶

Dans la région de MENA, la participation et l'inclusion sont intégrées dans les orientations stratégiques pour les initiatives régionales telles que le [Plan régional pour les réfugiés et la résilience \(3RP\)](#). Le 3RP est une plateforme stratégique, de planification, de coordination, de sensibilisation, de mobilisation de fonds et de programmation pour les partenaires humanitaires et de développement ayant pour but de répondre à la crise syrienne. La première orientation stratégique du 3RP est axée sur l'inclusion et l'autonomisation des femmes, des hommes,

¹⁶ Voir la [Note d'information sur les accords de subvention avec des organisations dirigées par des personnes déplacées et apatrides](#).

des filles et des garçons de différents milieux à mener leur propre développement afin de garantir que personne n'est laissé pour compte.

L'outil du HCR pour l'évaluation participative des opérations

La participation et l'inclusion sont essentielles à la programmation inclusive en tenant compte d'AGD et constituent un élément central de l'AAP. Reconnaisant l'importance de ceci, le HCR a publié en 2006 la première édition de [l'Outil du HCR pour l'évaluation participative dans les opérations](#), un document de base du HCR qui soutient la planification, la conception, l'élaboration de rapports et la mise en œuvre des évaluations participatives.

Comme précisé ci-dessus, le HCR et ses partenaires intègrent les résultats et les recommandations des interventions participatives dans la programmation. Cela nécessite :

- Standardization of data collection during participatory interventions
- Analysis of findings across years, programme cycle phases, AGD groups, and geographical areas
- Visualization and summary of findings

Les bonnes pratiques des opérations nationales du HCR dans la région MENA comprennent le sous-groupe de travail chargé des personnes handicapées en Jordanie et le groupe de travail interinstitutions chargé des personnes handicapées et des personnes âgées au Liban. Des activités telles que la formation des organisations communautaires à l'inclusion des personnes handicapées en Égypte ou les dialogues entre pairs sur l'inclusion sociale et les handicaps en Irak ont également stimulé la participation de ce groupe de population, notamment en intégrant des membres de cette population dans les programmes de volontaires de proximité. Cela a également permis d'augmenter les espaces réservés aux personnes handicapées dans les centres communautaires existants (par exemple, au Liban).

La participation et l'inclusion dans la région de MENA

Des interventions participatives et inclusives sont menées dans toute la région de MENA, les discussions en groupes ciblés (Focus-Group Discussions - FGDs) restant la principale méthode utilisée à des fins d'évaluation.

2.2 Les outils de participation et d'inclusion



Les outils de participation et d'inclusion

2.2.1

Outil numérique du HCR pour la participation dans la région de MENA

2.2.2

Note d'orientation pour l'utilisateur de l'outil

2.2.3

Liste de contrôle pour l'outil de participation

Outil 2.2.1 – Outil numérique du HCR pour la participation dans la région de MENA

Catégorie : de l'évaluation

Pays/région : de la région de MENA

Organisation : Le HCR

Lien : [Modèle 2022 – Formulaire de systématisation numérique pour l'évaluation de la participation \(Participatory Assessment - PA\)](#)

Profile : Cet outil vise à améliorer les approches participatives et l'analyse en temps réel afin de renforcer la programmation inclusive. L'outil numérise la collecte et l'analyse des données pour les interventions participatives, y compris les évaluations de la planification, les discussions de groupe ciblé et autres dialogues. Il a été développé par le RB MENA et testé en Algérie, en Israël et au Maroc, puis étendu à l'Irak, à la Syrie, à l'Égypte et à la Mauritanie. D'autres adaptations sont en cours.

L'outil aide le HCR et ses partenaires à documenter et à enregistrer systématiquement les résultats quantitatifs et qualitatifs des interventions participatives avec les communautés. Il génère ensuite des informations basées sur des données pour faciliter l'analyse aux niveaux local, national et régional. Il peut être utilisé en conjonction avec d'autres outils pour l'AAP et pour la participation, tels que les mécanismes de rétroaction et de réaction, les enquêtes de satisfaction, et soutient les organisations dirigées par la communauté.

d'intervention
 Algérie
 Égypte
 Mauritanie
 Maroc

Objectif
 Obtenir des résultats
 Planifier pour obtenir des résultats
 Produire des résultats

Méthode
 Discussion au niveau communautaire
 Discussion en groupe ciblé (F...)
 Discussion au niveau individuel
 Discussion en groupe ciblé semi-structuré

Modalité
 Discussion directe
 À distance

Type de population
 Demandeurs d'asile
 Les membres de la communauté d'accueil
 Les prestataires de services locaux
 Les populations dans des mouvements mixtes
 Les populations dans des mouvements mixtes Réfugiés
 Syrie

Nationalité
 Afghanistan
 Algérie
 Bénin
 Burkina Faso
 Burundi
 Cameroun
 République Centrafricaine
 Tchad
 Congo, République de
 Côte d'Ivoire
 République démocratique de...
 Égypte
 Éthiopie

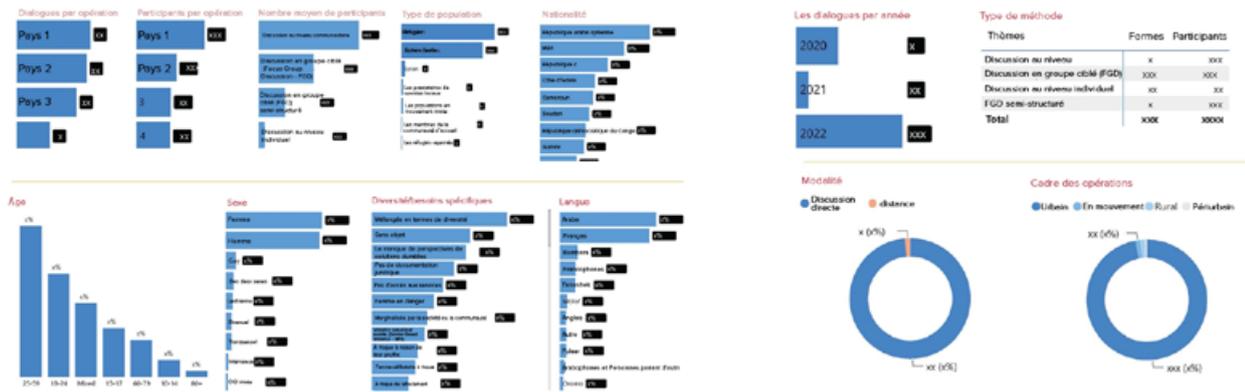
Groupes d'âge
 10-14
 15-17
 18-24
 25-59
 60-79
 80+
 Mixte

Sexe
 Bivarié
 Femmes
 Gay
 Des deux sexes
 Interséxeux

Diversité/besoins spécifiques
 Dépendance
 À risque en raison de leur profil
 À risque de refoulement
 Enfant associé aux forces ou groupes armés
 Enfant à risque
 Enfant à risque de ne pas être scolarisé
 Enfant parent
 Enfant conjoint
 Ménage dirigé par un enfant
 Maladie chronique
 État pathologique grave
 Détenus/vétérans dans le pays d'asile

Langue
 Amharique
 Arabe
 Arabophones et...
 Bambara

6/17/2021 10/11/2022



Les besoins et services essentiels	Les besoins et services essentiels	La mobilisation et la responsabilisation communautaires	Les solutions durables
Les allocations en espèces	Les mesures de protection et de sécurité	La mobilisation communautaire	La réinstallation
L'enseignement	Documentation	L'accès aux informations	L'intégration sur place
La santé (y compris la santé de la reproduction)	La protection de l'emploi	Le mécanisme de plainte/prise de manière confidentielle	La perception sur les solutions durables
L'accès aux services essentiels	La violence sexuelle et sexuelle	Demander de l'aide	Les logements, les terres et les biens
Les moyens de subsistance (y compris le travail)	L'exploitation et les abus	Rétroaction et réaction	Stratégies complémentaires
La formation professionnelle	L'enregistrement des naissances	Les espaces communautaires	La réintégration
La sécurité alimentaire	La liberté de mouvement	Le développement du leadership	L'acquisition ou la confirmation de la nationalité
Les logements et les infrastructures	L'enregistrement de la population et la gestion de l'identité	L'apprentissage et l'adaptation organisationnels	La réunification familiale
La santé mentale et le soutien psychosocial	L'accès à des recours juridiques	Le partenariat avec les communautés	Le parrainage privé
Dispositifs/aides d'assistance	Le séjour légal		Autre
COVID-19	La détermination du statut de réfugié		Le rapatriement
L'énergie	La dévotion		
	La protection sociale (y compris le bien-être)		

Tableau de bord de simulation pour l'analyse de l'outil participatif numérique, RB MENA, 2022.

Les résultats identifiés sont les suivants :

- Une participation et une inclusion accrues des groupes vulnérables et une intégration plus facile des constatations des interventions participatives dans toutes les phases du cycle du programme.
- Une amélioration des analyses comparatives et harmonisées d'une année à l'autre et d'un secteur à l'autre.
- Les acteurs de l'aide humanitaire et du développement disposent en temps réel d'une analyse fondée sur des données probantes pour la programmation, ce qui permet d'établir des priorités aux niveaux national et régional.
- Une évaluation facilitée et plus rapide grâce à des listes de contrôle et des outils de collecte de données participatifs.

Pourquoi utiliser l'outil : L'outil garantit la prise en compte des points de vue des communautés présentant différentes caractéristiques d'AGD dans toutes les phases du cycle du programme (PLAN, GET, SHOW). Il permet de comparer les informations participatives entre différentes zones géographiques et périodes en utilisant une taxonomie convenue. En outre, lorsque différentes entités utilisent l'outil, un tableau de bord et une analyse multi-pays et/ou régionale avec des informations quantitatives et qualitatives peuvent être générés pour éclairer l'analyse du programme sur la base de preuves. Cet outil accroît la transparence et la responsabilisation, et peut être consulté par autant d'utilisateurs que nécessaire en temps réel.

Comment utiliser l'outil : L'outil comprend un formulaire KoBo pour la collecte de données et une plateforme PowerBI pour l'analyse.¹⁷ Les utilisateurs peuvent collecter des données à l'aide de ce formulaire KoBo pour les évaluations participatives annuelles et toute autre intervention participative. L'outil peut être utilisé en ligne ou hors ligne, en interne ou au niveau inter-agences. A l'heure actuelle, l'outil permet de mener des dialogues, de collecter des données et de les analyser en anglais, en français et en arabe. En raison de sa taxonomie étendue et de l'inclusion de nombreux groupes diversifiés du point de vue de l'AGD, l'outil offre de multiples options d'analyse et de filtrage. Les utilisateurs peuvent également décider de se concentrer sur un seul sujet et un seul groupe de population au niveau de l'AGD, en fonction des besoins d'information du programme. L'outil peut être harmonisé et peut interopérer avec d'autres outils similaires au niveau national, régional ou mondial.

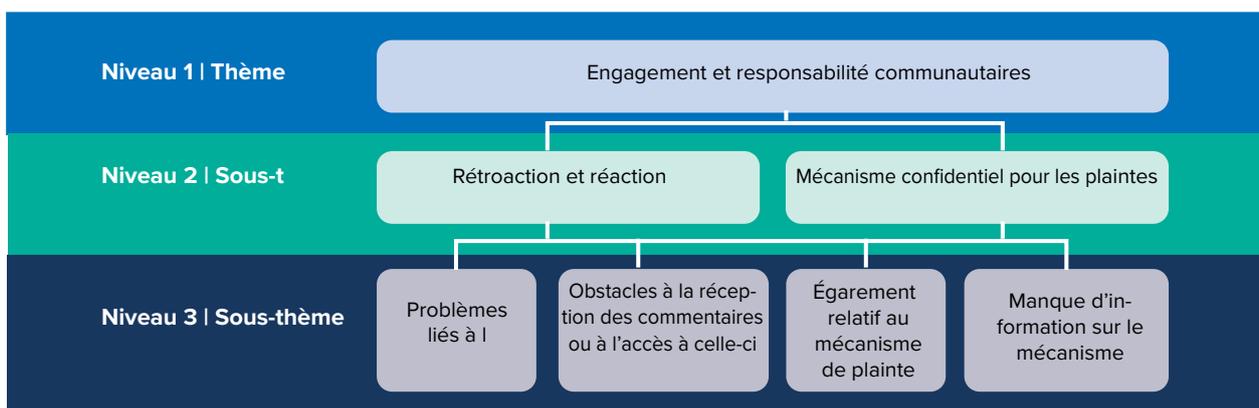
Les principales considérations sont les suivantes :

- Les ressources humaines et financières requises : points focaux pour la protection et la gestion de l'information, la mobilisation d'équipes multisectorielles, de partenaires et de gouvernements, un budget dédié à la formation et au

déploiement de l'outil, le soutien envers les équipes d'enquêteurs.

- Des compétences techniques (KoBo, PowerBi etc.) pour l'analyse quantitative et qualitative.
- La technologie et la connectivité (tablette ou smartphone, couverture wi-fi ou 3/4G etc.) .
- Étapes préparatoires : l'examen des informations existantes, la cartographie de la diversité, la sélection des méthodes d'enquête, la sélection des thèmes, le calendrier des interventions participatives, la formation des enquêteurs, l'identification de l'espace ou la façon de dérouler l'activité (en ligne/hors ligne), la cartographie de la connectivité, des enquêtes etc.
- La garantie du respect des droits de la population et de la politique de protection des données du HCR.

Pour plus d'informations sur l'Outil numérique participatif de la région MENA et sur la manière dont il peut être utilisé, veuillez contacter les unités de Protection communautaire (Community-Based Protection - CBP) et de Gestion des données et de l'information (Data and Information Management - DIMA) du Bureau régional du HCR pour la région de MENA.



Démonstration du format imbriqué de la taxonomie des outils numériques participatifs de la région MENA, RB MENA, 2022.

Outil 2.2.2 – Note d'orientation pour l'utilisateur de l'outil numérique participatif du HCR pour la région de MENA

Catégorie : Guide de l'utilisateur

Pays/Région : de la région de MENA

Organisation : Le HCR

Lien : [Outil numérique participatif du HCR pour la région de MENA - Note d'orientation pour l'utilisateur](#)

Profil : La Note d'orientation pour l'utilisateur a été élaborée par Bureau régional pour la région de [MENA à la demande de ceux](#) qui mènent des opérations et des partenaires qui utilisent l' Outil numérique participatif pour la région de MENA. La Note soutient l'application de l'outil, en fournissant des explications pour chacune des sections et des étapes à suivre. La Note est un compagnon pour les coordinateurs et les formateurs de facilitateurs, enquêteurs et d'autres personnes mobilisées

dans la mise en œuvre d'interventions participatives à l'aide de l'Outil.

Pourquoi utiliser l'outil ? La Note explique le processus et les étapes techniques pour collecter, stocker et analyser les données participatives à l'aide des outils KoBo et PowerBI. Elle explique les différentes fonctionnalités des pages et des sections des formulaires associés, la manière de sélectionner les périodes

¹⁷ Pour plus d'informations sur l'utilisation et les applications de KoBo et PowerBI, voir <https://im.unhcr.org/support>.

pour effectuer des analyses multi-périodes et comment filtrer et trouver les informations.

Comment se servir de l’Outil : La Note doit être utilisée par toute personne qui se sert de l’outil, comme référence tout au long

des interventions participatives. Elle peut également inspirer le développement de notes d’orientation similaires pour l’information et l’analyse.

Outil 2.2.3 – Liste de contrôle pour l’Outil numérique participatif du HCR pour la région de MENA

Catégorie : Liste de contrôle

Région : de la région de MENA

Organisation : Le HCR

Lien : [Liste de contrôle pour l’Outil numérique participatif de la région de MENA](#)

Profil : La liste de contrôle de l’Outil numérique participatif de la région de MENA comprend une liste non exhaustive d’actions à prendre en compte lors de la planification de la mise en œuvre de l’Outil dans chacune des trois phases du cycle du programme (PLAN, GET, SHOW).

Pourquoi utiliser l’outil ? Il s’agit d’un sous-outil qui aide à encadrer les interventions participatives pour une phase spécifique du programme. Il aide les utilisateurs à prendre en compte les aspects pertinents des consultations dans chaque phase du programme.

Comment se servir de l’Outil : La liste de contrôle peut être utilisée comme référence pour réfléchir comment intégrer les engagements concernant l’AAP à n’importe quel stade du cycle du programme. Elle peut être utilisée en version papier ou électronique, et dans différentes langues.



Égypte. Des réfugiés soudanais fuyant la violence affluent en Égypte.

©HCR/Pedro Costa Gomes

3. La communication et la transparence dans la région de MENA

3.0 Aperçu

Le HCR et les autres acteurs travaillant avec les personnes déplacées de force et les apatrides ont l'obligation de les informer sur leurs droits et sur les services qui sont disponibles en temps utile et de manière accessible, ainsi que d'adapter leurs programmes en fonction des besoins et des préférences identifiés dans diverses communautés.

L'information et la communication sont donc des éléments essentiels de l'aide humanitaire, sans lesquels les personnes risquent de ne pas être en mesure de prendre les meilleures décisions pour elles-mêmes et leurs communautés, ou d'accéder aux services dont elles ont le plus besoin. La transparence exige que les personnes déplacées de force et les apatrides d'âges, de sexes et de milieux différents participent aux processus de prise de décision grâce à des mécanismes de communication et de rétroaction efficaces et adaptés. La communication doit être bidirectionnelle afin d'assurer un véritable dialogue avec toutes les communautés et de recueillir leurs points de vue, leurs opinions et leurs

recommandations. Ce n'est qu'en communiquant de manière transparente que le

LA TRANSPARENCE - La politique du HCR concernant la dimension d'AGD (2018)

« Les femmes, les hommes, les garçons et les filles d'origines diverses ont accès, dans toutes les opérations, à des informations opportunes, précises et pertinentes sur (i) leurs droits et leurs bénéfices, et (ii) les programmes du HCR et de ses partenaires. »

Action principale : « Au minimum, toutes les stratégies de protection et de solutions au niveau national détailleront la manière dont les opérations doivent communiquer avec les femmes, les hommes, les filles et les garçons d'origines diverses, par des moyens appropriés et accessibles à tous les groupes d'une communauté. »

Le HCR et ses partenaires dans la région de MENA adaptent leurs canaux de communication à divers publics et capacités, notamment en utilisant différentes langues, des plateformes audiovisuelles et en diffusant des podcasts, entre autres. Comme le souligne l'action principale 3 de la [Politique du HCR concernant la dimension d'AGD](#), « la communication doit communication avoir lieu par des moyens adéquats et accessibles à tous les groupes d'une communauté ».

Le Bureau régional pour la région de MENA élabore une Boîte à outils pour la communication et la transparence afin d'aider le HCR et ses partenaires, y compris les membres du [Réseau de protection communautaire de la région de MENA](#), à disposer d'outils, de conseils et de ressources pour élaborer du matériel d'information accessible

disponible via les médias numériques et traditionnels, y compris les bonnes pratiques et les enseignements tirés.

« Communiquer avec les communautés n'est pas une option. Écouter et parler aux communautés est un élément fondamental de la réponse humanitaire, y compris du travail du HCR et de ses partenaires. C'est essentiel pour garantir notre responsabilité vis-à-vis de nos mandants - les communautés touchées par la crise, ainsi que l'efficacité opérationnelle, la sécurité et la stabilité ».

[« Communiquer avec les communautés »](#), HCR, Service de l'innovation, 2023

3.1 La communication numérique et les médias sociaux dans la région de MENA

De nombreux partenaires du HCR dans la région de MENA ont systématiquement étendu l'utilisation de systèmes de communication numérique bidirectionnels et de mécanismes de rétroaction qui s'appuient sur des réseaux sociaux populaires tels que Facebook pour partager des informations sur les services de protection et d'assistance. Le site Facebook du HCR Libye compte plus de 64 000 adeptes ¹⁸, celui du HCR Égypte 104 000 ¹⁹, celui du HCR

Mauritanie 11 000 ²⁰, le HCR Irak 118 000 ²¹, le HCR Yémen 59 000 ²², et le HCR Liban 84 000 ²³.

De même, l'UNHCR Turquie Information Board Facebook compte plus de 91 000 adeptes et se consacre à la réception des demandes et à la fourniture d'informations aux réfugiés et aux demandeurs d'asile en Turquie.

3.2 Outils pour la communication et la transparence dans la région de MENA

Outils pour la communication et la transparence

<p>3.2.1</p> <p>Manuel de communication avec les communautés pour les opérations du HCR en Libye et en Tunisie</p>	<p>3.2.2</p> <p>Enquête sur la communication avec les communautés et la redevabilité envers les populations touchées - le</p>	<p>3.2.3</p> <p>Tableau d'information - Concept et procédures opérationnelles normalisées - le HCR en Turquie</p>	<p>3.2.4</p> <p>Cartographie du réseau de communication multicanal de la région de MENA</p>	<p>3.2.5</p> <p>Sites web d'information et de communication consacrés et Help .UNHCR .org dans la région de MENA</p>	<p>3.2.6</p> <p>Interagir avec les communautés de la région de MENA par le biais des « Arbres WhatsApp »</p>
---	--	--	--	---	---

¹⁸ @UNHCRTripoli et @UNHCRLibyalInfo.

¹⁹ @UNHCREgypt.

²⁰ @UNHCRMauritanie.

²¹ @UNHCRinIraq.

²² @UNHCRYemen.

²³ @UNHCRLebanon. En outre, le HCR Liban soutient cinq pages Facebook dirigées par des réfugiés et comptant plus de 400 000 adeptes, la plupart d'entre elles étant gérées par des bénévoles de sensibilisation.

Outil 3.2.1 - Manuel de communication avec les communautés pour les opérations du HCR en Libye et en Tunisie

Catégorie : Manuel

Pays : Libye et Tunisie

Organisation : Le HCR

Lien : [Manuel de communication avec les communautés – EN / FR / AR](#)

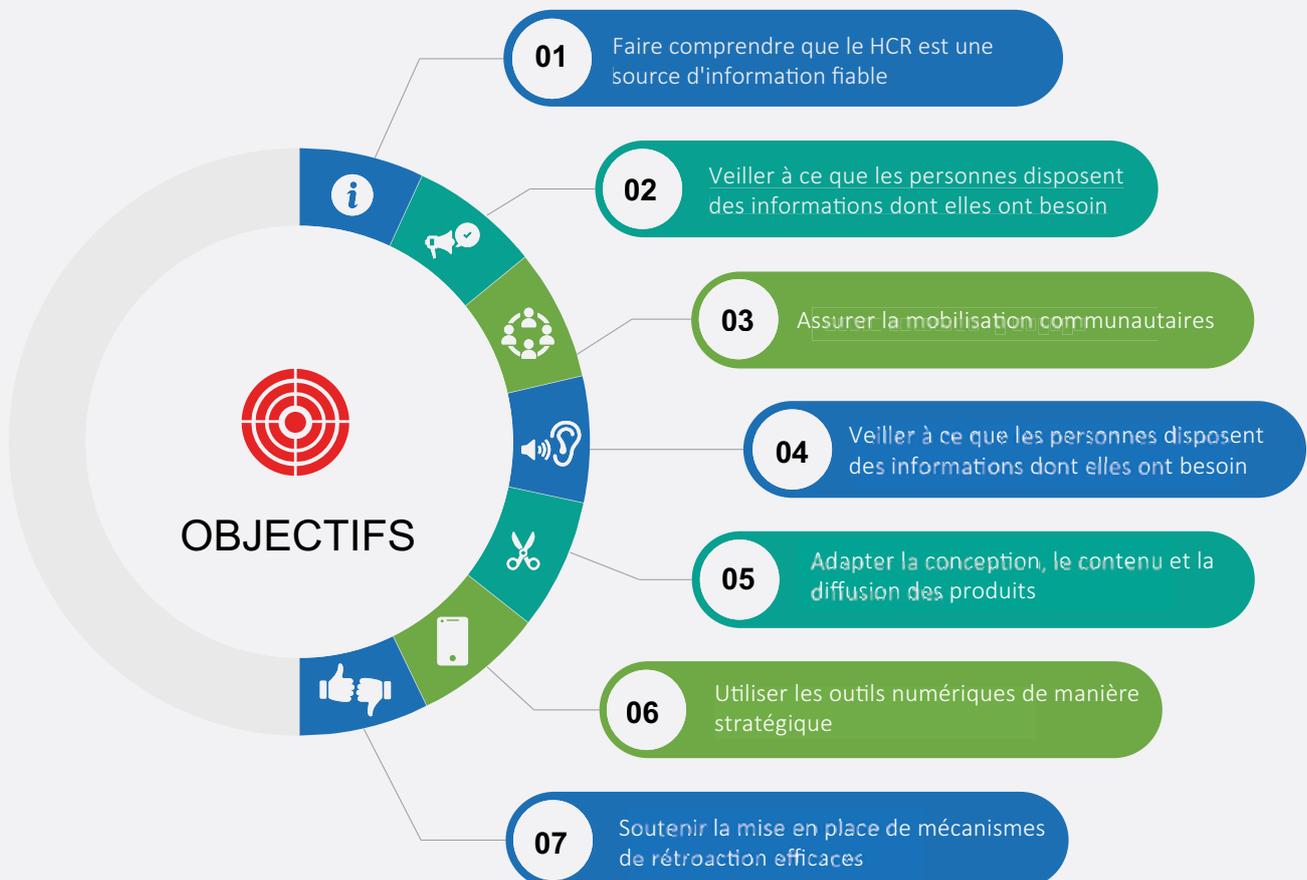
Profil : Le Manuel fournit des conseils contextualisés sur la manière de concevoir et de mettre en œuvre une stratégie de communication bidirectionnelle efficace. Il est disponible en anglais, arabe et français.

Pourquoi utiliser l'outil ? Le Manuel peut être utilisé par les opérations et les partenaires du HCR qui cherchent à renforcer la sensibilisation des communautés.

Comment se servir de l'outil : Il comprend des outils, des listes de contrôle, des modèles, des cas d'utilisation et d'autres ressources prêtes à être utilisées et contextualisées.

Les éléments clés sont les suivants :

- Liste de contrôle pour les réunions de communication bilatérale en personne
- Liste de contrôle pour un échange de messages efficace
- Liste de contrôle pour les documents imprimés
- Modèle d'élaboration d'un calendrier pour les médias sociaux



Outil 3.2.2 – Enquête sur la communication avec les communautés et la redevabilité envers les populations touchées - HCR Yémen

Catégorie : Enquête

Pays : Yemen

Organisation : Le HCR

Lien : [Enquête sur la communication avec les communautés et l'AAP et sur la cartographie de ceux-ci](#)

Profil : L'enquête est utilisée pour cartographier les canaux de communication, les interventions participatives, les mécanismes de rétroaction et de réponse au Yémen afin d'éclairer les mécanismes d'intégration de la dimension d'AAP.

L'enquête est composée de deux sections : La première cartographie les canaux de communication utilisés par les organisations humanitaires dans les différentes zones géographiques du Yémen. La seconde cartographie les canaux et les points d'entrée, en particulier pour les mécanismes de rétroaction, de plainte et de réaction (FCRM), y compris les adresses électroniques, les numéros de téléphone, les groupes WhatsApp et d'autres médias sociaux.

Pourquoi utiliser le modèle ? L'enquête est la première étape de l'identification des canaux de communication, de participation et

de rétroaction existants. Les résultats peuvent éclairer la communication bidirectionnelle, y compris la FCRM, au niveau de l'agence ou au niveau inter-agences.

Comment utiliser l'outil : Le modèle peut être utilisé pour élaborer une enquête adaptée au contexte, basée sur des questions et des réponses révélatrices. Il peut être adapté à différents pays ou organisations. Des questions supplémentaires et du texte libre peuvent être ajoutés, si nécessaire.

Un [modèle éditable de l'enquête](#) (adapté en fonction des opérations du HCR au Yémen) peut être téléchargé pour être adapté et personnalisé.

Outil 3.2.3 - Tableau d'information - Concept et procédures opérationnelles normalisées - le HCR enT ürkiye

Catégorie : Procédures opérationnelles normalisées

Pays : Turquie

Organisation : Le HCR

Lien : [Tableau d'information - Concept et procédures opérationnelles normalisées](#)

Profil : Le HCR Turquie a élaboré des procédures opérationnelles normalisées (Standard Operating Procedures - SOPs) pour sa page Facebook consacrée à la communication bidirectionnelle, appelée le « Tableau d'information du HCR Turquie ». La page cible les réfugiés et les demandeurs d'asile et leur fournit des informations et des actualités pertinentes, mises à disposition et présentées dans un format numérique accessible, attrayant et partageable. Les principaux supports produits sont des articles en ligne, des affiches, des podcasts et des vidéos. pour la diffusion d'informations sur la page en plusieurs langues. La page permet de recevoir des commentaires et de répondre à des questions d'ordre général, en utilisant la plateforme de médias sociaux, assurant ainsi une communication bidirectionnelle. L'opération ne fournit pas de conseils individuels sur la page afin de préserver la confidentialité pour les gens.

Pourquoi utiliser l'outil ? Cet outil de communication numérique est un bon exemple de la façon dont le HCR et ses partenaires peuvent respecter leur engagement à communiquer dans les deux sens avec les personnes déplacées de force et les apatrides par le biais des plateformes de médias sociaux.

Pourquoi utiliser l'outil ? Cet outil de communication numérique est un bon exemple de la façon dont le HCR et ses partenaires peuvent respecter leur engagement à communiquer dans les deux sens avec les personnes déplacées de force et les apatrides par le biais des plateformes de médias sociaux. Comment se servir de l'Outil : La section du SOP du panneau d'information du HCR Turquie doit être adaptée pour refléter les différents contextes opérationnels.

L'aspect et la « convivialité » du panneau d'information :

Le ton général de la page est conçu pour être direct, amical et accessible, véhiculant l'idée que le HCR est une organisation engagée et accessible qui se réjouit de la communication et du dialogue avec les personnes qu'elle sert.



Le Tableau d'information du HCR en Turquie, HCR Turquie 2022.

Outil 3.2.4 – La cartographie du réseau de communication multicanal des commentaires de MENA

Catégorie : Exercice de cartographie

Pays : MENA RB

Organisation : Le HCR

Lien : [La cartographie du réseau de communication multicanal](#)

Profil : Le modèle facilite la cartographie du paysage de la communication bidirectionnelle et sa couverture pour assurer la cohérence, l'homogénéité et la complémentarité de tous les canaux et initiatives de communication.

Pourquoi utiliser l'outil ? L'outil peut aider le HCR et ses partenaires à élaborer des plans de communication complémentaires et à s'assurer que les informations atteignent tous les membres de la communauté, y compris ceux qui ont des besoins spécifiques ou ceux qui se trouvent dans des zones difficiles d'accès. L'outil peut également aider à identifier les risques numériques et autres risques connexes qui af-

fectent les communautés et en particulier celles qui ont des besoins spécifiques.²⁴ Les résultats d'un exercice de cartographie seront donc essentiels pour identifier les lacunes et les chevauchements dans la communication afin de réagir en conséquence.

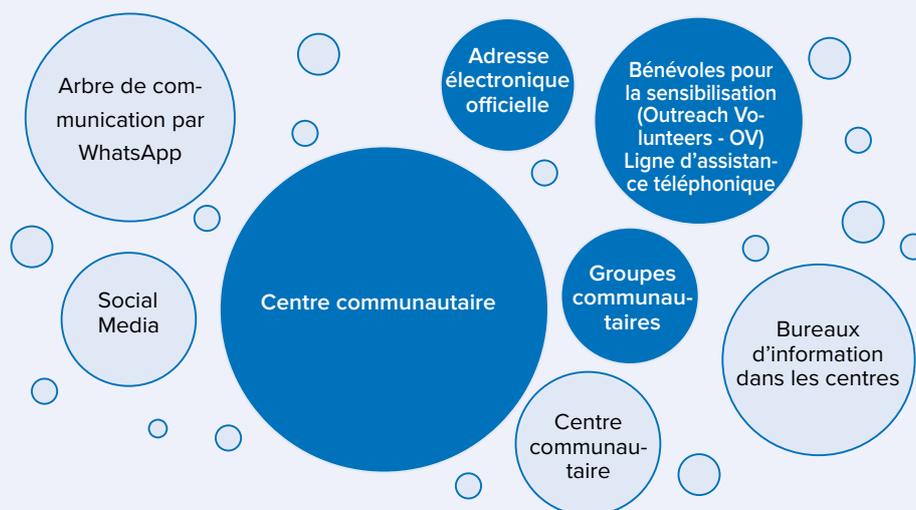
Comment se servir de l'Outil : Il est recommandé d'utiliser l'outil au niveau inter-agences afin d'impliquer tous les acteurs concernés dans une approche multisectorielle, y compris les réseaux de protection communautaire. L'outil peut être adapté après discussion avec les partenaires pour répondre aux besoins du contexte spécifique.

Étape par étape : Cartographie de la communication bidirectionnelle multicanal

Les acteurs intéressés par la réalisation d'un exercice de cartographie peuvent le faire en suivant les étapes ci-dessous :

Étape 1 : Identifier et enregistrer les canaux existants d'un réseau de communication

Par le biais d'études documentaires, d'enquêtes internes ou d'entretiens avec des informateurs clés (KII), les équipes multifonctionnelles peuvent identifier les canaux et les stratégies de communication et de sensibilisation existants.



Étape 2 : Évaluer et décrire les différents canaux présents dans la cartographie.

Une fois les canaux identifiés, ils doivent être contextualisés en fonction de la manière, du moment et du lieu où ils opèrent. Le [Modèle de cartographie du réseau de communication multicanal](#) peut vous aider à les identifier. Un [exemple de cartographie des communications multicanal](#) par le HCR au Liban avec les différents canaux disponibles, y compris les informations pertinentes à leur sujet.

Étape 3 : Mobiliser les communautés à identifier les lacunes et à hiérarchiser les messages et les canaux

Parmi les outils de communication, on peut citer les affiches, les dépliants, les brochures et les livrets en version papier ou électronique. Des outils audiovisuels peuvent également être utilisés pour sensibiliser davantage les personnes ayant des niveaux d'alphabétisation ou des capacités différents.

Étape 4 : Mettre en œuvre les adaptations nécessaires avec les communautés et les partenaires

Une fois les adaptations nécessaires effectuées, les communautés auront accès aux informations, aux services et aux mécanismes de responsabilisation dont elles ont besoin.

²⁴ Les risques numériques auxquels sont fréquemment confrontés les personnes déplacées de force et les apatrides comprennent les risques associés au partage de données identifiables (par exemple le partage de noms réels, de numéros de téléphone et de photos en ligne), les acteurs malveillants et les logiciels de tiers, les limitations liées à l'infrastructure. Voir la publication du HCR, [La fracture des loisirs numériques et les personnes déplacées de force](#).

Outil 3.2.5 – Sites Internet dédiés à l'information et à la communication et aide. UNHCR .org dans la région de MENA

Catégorie : Sites Internet consacrés

Pays : Les opérations du HCR en Algérie, Egypte, Irak, Jordanie, Libye, Arabie Saoudite, Syrie, Tunisie, Turquie et Liban.

Organisation : Le HCR

Profile : Les sites web consacrés à la communication dans la région de MENA servent de référentiels d'information et sont utilisés à des fins de communication et de rétroaction.

Dans la région de MENA, plusieurs opérations utilisent les sites Internet Help .unhcr .org²⁵ comme source centrale d'information en ligne pour les personnes déplacées de force et les apatrides. L'objectif de ces sites est de s'assurer que les personnes affectées ont accès à des informations actualisées et pertinentes sur la protection et l'assistance.

En outre, des opérations ont également utilisé des sites web consacrés dans la région de MENA, tels que refugees-lebanon.org, qui servent de référentiels d'informations importantes pour les réfugiés et les demandeurs d'asile²⁶.

Pourquoi utiliser l'outil : Les sites web officiels des pays servent à authentifier les messages provenant du HCR et de ses partenaires, car ils sont perçus comme une source d'information fiable pour les personnes déplacées de force et les apatrides. Ils peuvent également aider à contrer les manœuvres frauduleuses et la désinformation. Certains sites Internet des pays de la région de MENA comprennent une section « Actualités », ainsi que des dépliants et des affiches numériques téléchargeables, afin que les partenaires et les communautés puissent partager des informations par l'intermédiaire du site web.

Créer un site web consacré

Les opérations et les partenaires doivent travailler en équipes plurifonctionnelles pour compiler et affiner le contenu du site web. Le contenu doit être accessible dans un langage simple et dans toutes les langues comprises par les communautés touchées. Le processus d'examen pour l'approbation implique le bureau de l'opération respective, le Bureau régional pour la région de MENA et le siège. Une fois lancé, comme pour tout produit de communication bidirectionnelle, le contenu doit être régulièrement mis à jour et adapté en fonction de la rétroaction de la communauté.

Les avantages spécifiquement liés aux sites web d'aide du HCR sont les suivants :

- Ils sont gratuits et gérés techniquement en interne par le HCR.
- La plateforme existante est conforme aux normes en matière de marque, de réseau et de sécurité.
- La plateforme help .unhcr .org a acquis une autorité de domaine significative, ce qui augmente la probabilité que le contenu soit trouvé par les moteurs de recherche.

Consulter les communautés sur leurs préférences

L'un des moyens de consulter les communautés sur l'utilité du site web est par le biais du site lui-même. Par exemple, le site web du HCR pour les réfugiés au Liban propose des outils pour recevoir des communications, des rétroactions et des plaintes par le biais d'une variété de méthodes différentes intégrées au site web. Cela se fait via la section « Nous contacter », épinglée dans la partie inférieure de la page d'accueil. Pour recueillir des rétroactions sur l'utilité de la page web et des recommandations sur les documents d'information et les besoins supplémentaires, chaque page individuelle comprend un système d'évaluation intégré (1 à 5 étoiles).

Sur certaines pages, il est possible d'adopter une approche plus ciblée, en invitant les communautés et les parties prenantes à donner leurs avis, à poser des questions ou donner des suggestions. Par exemple, le HCR Liban a inclus des questions destinées aux femmes, aux hommes, aux garçons et aux filles réfugiés

²⁵ Les sites web Help.org dans la région de MENA sont les suivants : [HCR Algérie](#), [HCR Tunisie](#), [HCR Liban](#), [HCR Libye](#), [HCR Egypte](#), [HCR Jordanie](#), [HCR Syrie](#), [HCR Royaume d'Arabie Saoudite](#), [HCR Irak](#).

²⁶ Pendant l'élaboration de cette boîte à outils, le HCR Liban procède à la transition du site web refugees-lebanon.org vers le site web Help.UNHCR.org du Liban.

Participation, accessibilité et inclusion dans les sites web de communication de la région de MENA :

En mai 2023, 89 pour cent des 15,2 millions de pages consultées sur les sites Help.unhcr.org dans la région de MENA l'ont été par le biais d'appareils mobiles. Les opérations du HCR utilisent des aides audiovisuelles (telles que des vidéos, des infographies ou des fonctionnalités de lecture à haute voix) sur leurs sites web pour accroître la sensibilisation et inclure les personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation ou des difficultés visuelles .

Bonnes pratiques des sites web d'aide aux pays de la région de MENA :

[help.unhcr.org/Algeria:](http://help.unhcr.org/Algeria)

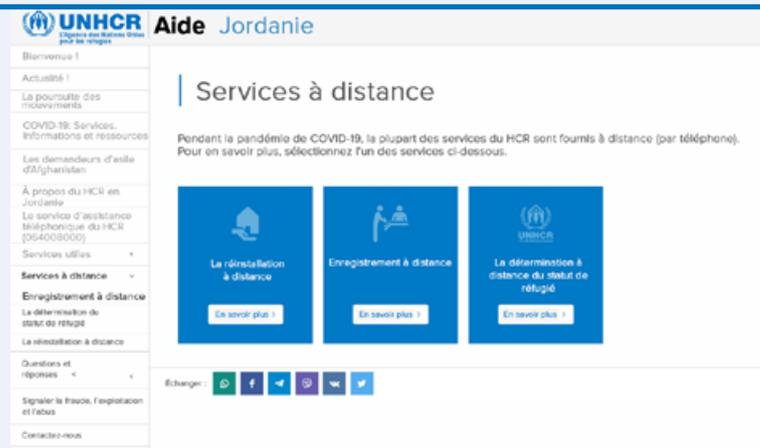
Depuis son lancement en décembre 2019, en mai 2023 ont été enregistrées 100 804 visites cumulées et plus de 199 000 pages ont été consultées sur le site d'aide du HCR Algérie. Le site est disponible en anglais, français et arabe et contient des informations actualisées sur l'accès à l'enregistrement, la détermination du statut de réfugié, les procédures de plainte, etc. Pendant cette période, 84% des utilisateurs ont accédé à la page web via des téléphones portables, 15% via des ordinateurs et 1% via des tablettes.



[La fonctionnalité de lecture à haute voix du site d'aide du HCR Algérie, 2023.](#)

[help.unhcr.org/Jordan:](http://help.unhcr.org/Jordan)

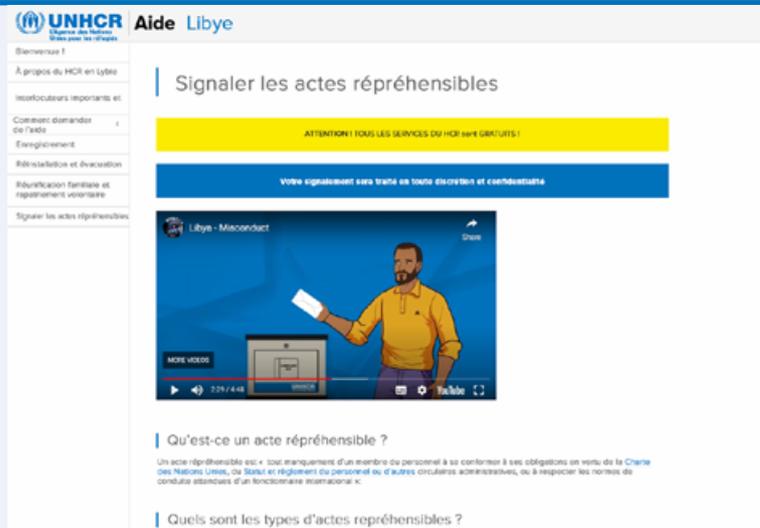
Depuis son lancement en avril 2020, le site a reçu jusqu'en mai 2023 plus de 1,1 million de visiteurs, qui ont consulté les pages plus de 2,4 millions de fois . Parmi les personnes qui ont accédé au site, 92 % ont utilisé des téléphones mobiles, 7 % des ordinateurs et 1 % des tablettes. Le site web propose des informations, des vidéos et des liens sur la manière d'accéder aux services de protection et d'assistance, y compris l'enregistrement, la détermination du statut de réfugié et la réinstallation.



[Le site d'aide du HCR en Jordanie, services à distance](#)

[help.unhcr.org/Jordan:](http://help.unhcr.org/Jordan)

Le HCR Libye a lancé son site web au début de l'année 2023, incorporant une série de vidéos facilement accessibles et partageables en six langues. Les vidéos sont conçues spécifiquement pour l'opération et comprennent des explications audio et visuelles sur la façon d'accéder aux mécanismes de rétroaction et de plaintes, à l'enregistrement et à la détermination du statut de réfugié, etc.



[Vidéo sur le signalement des inconduites, site web d'aide du HCR Libye, HCR Libye 2022.](#)

help.unhcr.org/Iraq:

Depuis son lancement en avril 2020, le site a reçu jusqu'en mai 2023 plus de 793 000 de visiteurs, qui ont consulté les pages plus de 1,4 millions de fois, 89 % des internautes accédant à la page via des téléphones mobiles. Il est disponible en arabe, en kurde sorani et badini, et en anglais, et comprend des informations sur les droits et les obligations des réfugiés et des demandeurs d'asile, ainsi que sur les services mis à leur disposition. Le site web complète d'autres canaux de communication tels que Facebook et les groupes WhatsApp/Viber gérés par des partenaires locaux et des bénévoles de sensibilisation communautaire. Pendant la pandémie de COVID-19, le HCR a également renforcé son utilisation des SMS en masse, en envoyant plus de 300 000 SMS pour diriger les gens vers des informations sur le site d'aide pour l'Iraq et d'autres mécanismes clés d'information et de responsabilisation.

help.unhcr.org/Egypt:

En 2020, le HCR Égypte a lancé une section de questions et réponses sur le site web mondial d'aide du HCR pour répondre aux questions les plus fréquemment posées et diffuser des informations sur les modalités de fournir les services du HCR et ses partenaires pendant la pandémie de COVID-19. De janvier 2020 à mai 2023, le site web a été visité plus d'un million de fois et plus de 2,5 millions de pages ont été vues. Parmi les visiteurs qui ont accédé au site web, 92 pour cent ont utilisé des téléphones mobiles, 7 pour cent des ordinateurs de bureau et 1 pour cent des tablettes.

Outil 3.2.6 - S'engager avec les communautés de la région de MENA par le biais des « Arbres WhatsApp Trees »

Catégorie : Orientation

Organisation : Le HCR

Lien : [Orientation du HCR sur la mobilisation des communautés par le biais des « Arbres WhatsApp »](#)

Profil : Dans la région de MENA, les arbres WhatsApp sont utilisés dans plusieurs pays, dont l'Égypte, l'Iraq, le Liban et la Jordanie.²⁷

En Iraq, des bénévoles de sensibilisation et des partenaires gèrent des groupes WhatsApp/Viber pour les réfugiés et les demandeurs d'asile, ainsi que pour les personnes déplacées internes, afin de partager des informations et des messages clés relatifs à la protection et à l'assistance. Le matériel de communication du HCR est traduit en plusieurs langues et converti en format d'image jpg pour une diffusion rapide par le biais de ces groupes.

En Jordanie, un réseau de 22 comités de soutien communautaire gérés par 162 bénévoles de la communauté d'accueil et des réfugiés utilise les « Arbres WhatsApp » pour diffuser des informations, atteignant plus de 60 000 réfugiés et demandeurs d'asile. Un réseau WhatsApp consacré, le « Bridge of Communication Refugee Group » se concentre sur la lutte contre la désinformation et la réponse aux demandes urgentes.

Pourquoi utiliser l'outil ? En utilisant des applications de messagerie, le HCR et ses partenaires peuvent partager des informations textuelles, des images, du contenu audio et des vidéos en temps réel. Les contenus peu ou pas textuels peuvent être utiles aux personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation, tandis que les contenus audio/visuels peuvent être plus accessibles aux personnes handicapées.

Comment se servir de l'Outil : Comme pour les autres canaux de partage d'informations et de rétroaction, il est né-

cessaire de disposer d'un système de rétroaction, de référence et de réponse. Des procédures opérationnelles normalisées doivent être établies et contrôlées afin que les points focaux de WhatsApp ou le « point central d'information » (voir les orientations) sachent quand, à qui et comment renvoyer les questions, les rétroactions et les plaintes reçues. Au centre des préoccupations doivent se situer la [protection des données et les droits connexes](#).

Arbres de communication au-delà de « WhatsApp »

L'expression « arbre WhatsApp » en est devenue une méthode de communication utilisant une variété d'applications mobiles de messagerie directe, et pas seulement celles qui sont liées au logiciel propriétaire WhatsApp.

D'autres exemples sont Signal, Viber, Wire, Telegram et d'autres encore. Il est important de consulter d'abord les communautés, car WhatsApp, en tant qu'application mobile, n'est peut-être pas leur application de messagerie préférée ou n'est pas disponible dans certains contextes opérationnels.

²⁷ Voir la publication du HCR, [L'AAP au niveau numérique - Mécanismes de rétroaction, de plainte et de réaction dans la région de MENA : Cartographie et perspectives d'évolution. Le cas du Liban, de la Jordanie, de l'Iraq, et de l'Égypte](#).



Libye. Un vol d'évacuation vers l'Italie permet de mettre 114 personnes en sécurité.
©HCR/Mohamed Alalem

4. Commentaires et réaction

4.1 Les considérations relatives à l'AGD pour les mécanismes de commentaires, de plainte et de réponse dans la région de MENA

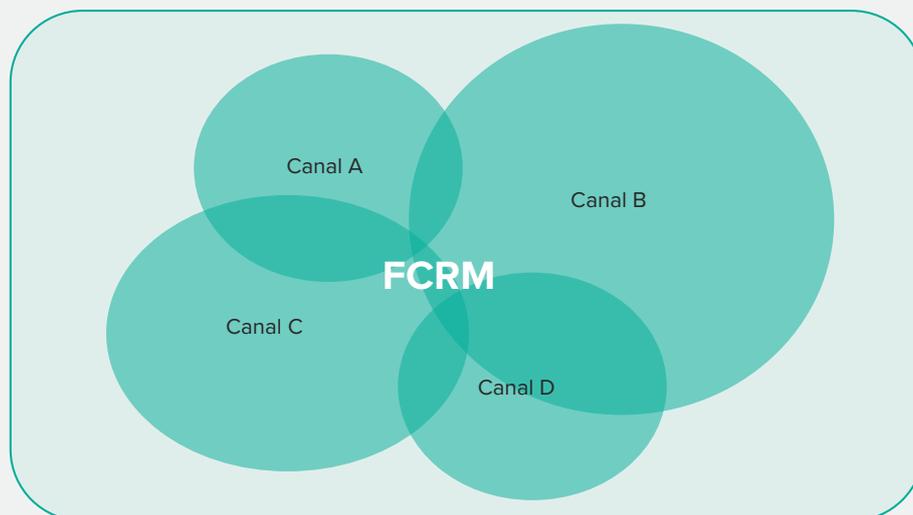
Des structures de protection communautaires sont en place dans tous les pays de la région de MENA pour soutenir l'égalité d'accès aux mécanismes de commentaires, de plainte et de réaction (Feedback, Complaints and Response Mechanisms - FCRM). Il s'agit notamment de centres communautaires, d'unités mobiles, de bénévoles de sensibilisation, de plateformes communautaires (par exemple, des comités de femmes et de jeunes), de rassemblements communautaires, d'initiatives dirigées par la communauté et d'organisations communautaires, entre autres.

Différents termes sont utilisés pour décrire le processus de réception et de réponse aux demandes et aux inquiétudes. La rétroaction et les plaintes peuvent être connus par exemple sous le nom de pétitions, de commentaires ou de suggestions. Pour de nombreux partenaires, la responsabilisation est couverte par des unités ou des départements chargés du suivi, de l'évaluation, de la responsabilisation et de l'apprentissage (Monitoring, Evaluation, Accountability and Learning - MEAL) ou de l'intégrité.

Tous les canaux ne permettent pas d'atteindre des personnes de tous âges, de tous sexes et de toutes origines. Avec des

canaux multiples et complémentaires le FCRM sera efficace. Le diagramme ci-dessous montre une variété de canaux qui font partie d'un FCRM holistique.

Dans la région de MENA, certaines opérations et certains partenaires du HCR décrivent les canaux comme étant physiques, numériques, à distance, asynchrones, intégrés, consacrés et non consacrés. Les changements dans le contexte opérationnel, y compris la disponibilité et l'accessibilité des canaux, les besoins et les préférences des populations imposent des mises à jour régulières du FCRM. Les canaux couramment utilisés sont les centres de contact (par exemple, les lignes d'assistance téléphonique en Jordanie, au Liban et en Égypte), les centres communautaires (par exemple, en Syrie), les comités de soutien communautaire (par exemple, en Jordanie) et les bénévoles de sensibilisation (par exemple, en Syrie et au Liban), les médias sociaux, les courriels spécialisés, les boîtes et formulaires de plainte/suggestion physiques et numériques, les SMS et WhatsApp (ou d'autres applications de messagerie directe), et bien d'autres encore...



Le Canal Nexus du FCRM, Bureau régional du HCR dans la région de MENA, 2023.

Fiche de conseils sur la conception et l'adaptation du FCRM²⁸

Les points suivants sont à prendre en considération lors de la planification, de la conception et de l'élaboration ou de l'adaptation d'un FCRM : Les étapes préparatoires comprennent une étude documentaire, des consultations avec les communautés, une cartographie des parties prenantes, des canaux de communication bidirectionnels, la disponibilité de la connectivité et des enquêtes. Cela permettra d'identifier les mécanismes existants et d'éviter les chevauchements (avec le soutien des structures de coordination inter-agences et d'autres partenaires, le cas échéant).

- Consultez les membres de la communauté de diverses caractéristiques AGD sur leur expérience des systèmes FCRM existants, sur les canaux qu'ils préfèrent et sur les personnes à qui ils font confiance pour les plaintes sensibles .
- Envisagez de multiples canaux complémentaires pour atteindre les personnes ayant toutes les préférences, y compris des canaux en personne ou à distance.
- Identifiez les outils et concevez les processus nécessaires pour recevoir, analyser et gérer systématiquement la rétroaction et les plaintes, formelles et informelles. Assurez-vous que l'ensemble des compétences techniques nécessaires à l'utilisation et à la maintenance des outils est en place et conforme à [la Politique de protection des données du HCR](#)
- Élaborez, testez et diffusez des documents de sensibilisation et d'information sur le mécanisme qui tiennent compte de la dimensions d'AGD . Veillez à ce que les informations parviennent à tous les groupes, y compris à ceux qui sont difficiles à atteindre ou marginalisés.
- Dotez le personnel des ressources et des connaissances nécessaires pour recueillir, stocker et traiter en permanence les commentaires et les plaintes, y compris les outils matériels et la connectivité (par exemple, smartphones, tablettes), afin de numériser la référence et l'analyse .
- Assurez-vous que la rétroaction ou la plainte fait l'objet d'une réponse dans les plus brefs délais afin de fermer la boucle de référence. La boucle est fermée lorsqu'une réponse a été apportée et qu'aucune autre action n'est nécessaire.
- Veillez à ce que les informations globales (c'est-à-dire sauf les données à caractère personnel) sur les constatations du FCRM soient régulièrement analysées et diffusées aux communautés, ainsi qu'au sein du HCR et aux partenaires, y compris aux hauts fonctionnaires responsables de la programmation, l'apprentissage et l'adaptation .
- Envisagez dès le départ une stratégie de sortie du FCRM, afin d'assurer une transition et une adaptation sans problèmes lorsque le mécanisme n'est plus viable, nécessaire ou efficace.

²⁸ Adapté du document sur le FCRM - Liste de contrôle pour la planification et la conception de la publication [Mécanismes pour la responsabilisation, la rétroaction et les plaintes dans les interventions humanitaires du domaine de la migration](#), Réseau START, juin 2020.

4.2 Les éléments d'un mécanisme de suggestions, de plaintes et de réaction

Un FCRM comprend des procédures opérationnelles normalisées, des diagrammes des processus de rétroaction, des systèmes de gestion de l'information (y compris pour les références), des enquêtes de satisfaction, des matériels de sensibilisation et d'information.

4.2.1 Procédures opérationnelles normalisées

La mise en place de procédures opérationnelles normalisées est essentielle au déploiement d'un FCRM. Les procédures opérationnelles normalisées décrivent les canaux, les rôles et les responsabilités, les voies de référence, les délais de réponse et le traitement des différents types de rétroaction et de plaintes.

Cette Boîte à outils comprend des procédures opérationnelles normalisées provenant de diverses opérations dans la région de MENA, ainsi qu'un modèle de procédures développé par le RB MENA.

4.2.2 Diagrammes du processus de gestion des commentaires

Les diagrammes du processus sont utiles pour illustrer la manière dont l'information circule dans le cadre du mécanisme du FCRM. Ces graphiques visuels doivent être revus régulièrement pour garantir qu'ils sont à jour et qu'ils répondent toujours aux besoins.

Un diagramme de processus doit comprendre les éléments suivants :

- La réception de la rétroaction ou de la plainte par les canaux établis
- L'enregistrement et la classification de la rétroaction ou de la plainte selon les catégories identifiées dans les procédures opérationnelles normalisées
- La référence ou la réponse dans un délai défini
- Fermer la boucle de référence de la rétroaction

Le diagramme du processus doit refléter l'avis du [Bureau de l'Inspecteur Général du HCR \(IGO\)](#) ou tout autre organe d'enquête compétent pour les plaintes de nature sensible. Bien que cette Boîte à outils ne se concentre pas sur l'exploitation et les abus sexuels (EAS) ou sur d'autres conduites, voici quelques exemples de diagrammes de processus de rétroaction qui les intègrent : [Diagramme 1 : Déroulement des processus PSEA – HCR Iraq](#) et [Diagramme 2 : Mécanisme inter-agences de référence des plaintes au sein de la communauté \(CBCRM\) le parcours d'acheminement de plaintes – Jordanie](#).

Des informations complémentaires sont disponibles à l'adresse suivante [IASC – La protection de l'exploitation et les abus sexuels \(PSEA\)](#).

La conception d'un diagramme des processus

Il est recommandé de mener une session de brainstorming avec des équipes multifonctionnelles et les communautés pour concevoir un diagramme ou une carte des processus.

Les outils suivants peuvent être utiles :

- La fonction de diagramme dans [MS Word](#) en utilisant SmartArt et les sélections des processus .
- [Diagrams.net](#) est un outil en ligne gratuit et facile à utiliser.

Des logos et des icônes indiquant les différents canaux, groupes ou outils peuvent être trouvés à l'adresse suivante :

- [Icônes de OCHA](#)
- [Font Awesome](#)

Utilisez le [Compagnon de style du HCR et l'Orientation pour travailler avec les médias](#)

4.2.3 La gestion de l'information pour les mécanismes de suggestions et de traitement des plaintes

Pour que le FCRM soit efficace, les données recueillies doivent être enregistrées, stockées et analysées au moyen d'un système de gestion de l'information conforme à la [Politique de protection des données du HCR](#). Les informations doivent comprendre les données personnelles des utilisateurs, les détails des rétroactions et des plaintes, leur statut dans le temps, les coordonnées des points focaux des différentes organisations, ainsi que les mesures prises pour y répondre.

Le système d'information sur l'assistance aux réfugiés (RAIS) du HCR, proGres V4 ou d'autres solutions logicielles tierces peuvent être utilisés comme systèmes de gestion de l'information pour le FCRM. De nombreuses organisations optent également pour des bases de données flexibles à plus petite échelle, mais il est recommandé d'utiliser des systèmes de gestion de l'information plus sûrs et plus simples.²⁹ Un système de gestion de l'information efficace permet une analyse quantitative et qualitative à des fins d'apprentissage et d'adaptation organisationnels aux niveaux de la procédure et du fond.

Dans la région de MENA, les sujets suivants ont été identifiés comme étant les plus fréquemment soulevés lors de la collecte de rétroactions et de plaintes. En consolidant et en agrégeant des ensembles de données non identifiables sur la base de points de données harmonisés, une analyse systématique et efficace peut être menée à travers les lieux, les partenaires et les périodes.

²⁹ D'autres outils qui ont été utilisés dans la région MENA sont Commcare et Open Data Kit (ODK). Pour plus d'informations sur le FCRM numérique, voir la [Carte numérique du FCRM dans la région de MENA](#).

Sujets recommandés pour la rétroaction et les plaintes dans la région de MENA :

Santé
Santé mentale et soutien psychosocial (MHPSS)
Enseignement
Eau, assainissement et hygiène (WASH)
Abri (logement)
Abris sûrs (pour les victimes de la violence sexuelle et sexiste, les survivants de la traite des êtres humains etc.)
Communication et participation
Violence sexuelle et sexiste (GBV)
Protection de l'enfance (CP)
Apatridie
Enregistrement
Détermination du statut de réfugié (DSR)
Réinstallation (RST) et voies complémentaires
Exploitation et abus sexuels
Inconduite, y compris la corruption et la fraude
Espèces
Protection juridique et physique

4.2.4 Canaux de communication du FCRM

Dans la région de MENA, de nombreuses opérations et partenaires du HCR utilisent des technologies innovantes et des canaux numériques dans le cadre de leur FCRM, qui a été élargi pendant la pandémie de COVID-19. Des mesures actives ont également été prises pour atteindre les personnes âgées, les enfants et les adolescents, ainsi que les personnes ayant des difficultés auditives, visuelles, de mobilité ou d'apprentissage. Compte tenu des points forts et des limites des différents canaux de communication, leur sélection et leur adaptation devraient toujours impliquer une consultation avec les communautés de tous les groupes d'AGD.

Le tableau suivant fournit une liste non exhaustive des canaux les plus fréquemment utilisés, de leurs points forts et de leurs limites/risques.

Canaux numériques des commentaires et de dépôt de plainte

Canal	Points forts	Limites/risques
Centre de contact (hotline/centre d'appel/service d'assistance téléphonique)	Peut être utilisé pour atteindre les personnes en temps réel Souvent disponible aux niveaux national et local Peut atteindre les personnes ayant des difficultés de mobilité Utile pour les personnes ayant des niveaux d'alphabétisation différents Plusieurs organisations peuvent utiliser le même système	Plusieurs lignes téléphoniques d'urgences pour la même population et le même objectif Les utilisateurs doivent avoir accès à un téléphone Ce n'est pas un moyen de communication en personne, ce que préfèrent les communautés Consomme du temps et des ressources
Téléphone et adresse électronique fonctionnels pour points focaux désignés	Souvent disponible aux niveaux national et local. Peut atteindre les personnes ayant des difficultés de mobilité Utile pour les personnes ayant des niveaux d'alphabétisation différents Plusieurs organisations peuvent utiliser le même système	Consomme du temps et des ressources La rotation du personnel peut compromettre la rapidité de la réponse S'il n'est pas géré efficacement, il peut avoir un impact sur la confidentialité
Réseau de bénévoles numérique autonome	Augmente la portée Peut favoriser un changement de comportement positif au sein de la communauté Peut responsabiliser les communautés et instaurer la confiance Permet un dialogue en personne	Nécessite du temps et s'investir dans la sélection et la formation Peut nécessiter des incitations ou des compensations Les taux d'abandon sont souvent élevés et les degrés d'engagement variables. Peut nécessiter un niveau élevé de coordination, une supervision active et un soutien continu

Canaux numériques de rétroaction et de dépôt de plainte

Canal	Points forts	Limites/risques
Service d'assistance/centres d'aide à l'information	Permet un dialogue en personne Fournit une réponse directe et immédiate Accessible aux membres de la communauté dans différents lieux	Consomme du temps et des ressources Nécessite une présence physique et la capacité de la communauté à se déplacer
La radio	Média populaire/familier Atteint les communautés faiblement alphabétisées Ne nécessite pas de présence physique Peut permettre la participation par le biais d'émissions d'appel Peut être utilisée pour la sensibilisation sur d'autres canaux de rétroaction	L'utilisation de la radio varie dans la région de MENA Est souvent utilisée comme canal de communication à sens unique Les auditeurs ont besoin d'une radio ou d'un accès à l'internet
SMS	Peut atteindre les gens en temps réel Permet un dialogue de personne à personne Ne nécessite pas de présence physique	Parfois utilisé comme système de communication à sens unique Seuls des messages courts peuvent être envoyés Nécessite l'accès à des téléphones et une couverture de services mobiles Coûts élevés
Applications de messagerie (par exemple WhatsApp, Snapchat, Viber, WeChat, Telegram, Sign et LINE)	Peuvent atteindre les gens en temps réel Fournissent un dialogue en personne Facilitent une réponse directe et immédiate Permet d'envoyer des messages vocaux, ainsi que des images, des légendes et des vidéos en langue des signes Accessibles aux personnes souffrant de troubles de l'audition Atteignent toutes les communautés ayant accès à un téléphone ou à un appareil similaire Atteignent les communautés faiblement alphabétisées Ne nécessitent pas de présence physique Elles sont largement utilisées par les personnes déplacées de force et les communautés d'accueil Le cryptage de bout en bout améliore la confidentialité	Nécessitent l'accès à des téléphones ou à d'autres appareils intelligents Nécessitent l'accès à l'internet Peuvent compromettre la confidentialité et la sécurité

Canaux numériques de rétroaction et de plainte, le Bureau régional du HCR dans la région de MENA, 2021

4.2.5 Enquêtes de satisfaction

Les enquêtes de satisfaction sont utilisées dans l'ensemble de la région MENA pour recueillir les rétroactions des personnes de différentes caractéristiques d'AGD sur des services spécifiques.³⁰ Elles peuvent être menées dans le cadre d'entretiens bilatéraux avec des enquêteurs ou soumises par les utilisateurs au moyen de formulaires numériques et non numériques qui recueillent des données quantitatives et qualitatives.

Étapes de l'enquête

- Étape 1 : Décider de la nécessité d'une enquête
- Étape 2 : Recueillir des informations supplémentaires sur le contexte
- Étape 3 : Définir la zone géographique et les groupes de population
- Étape 5 : Informer les parties prenantes et les répondants
- Étape 6 : Décider du calendrier et des lieux
- Étape 7 : Concevoir l'enquête/le questionnaire
- Étape 9 : Obtenir l'équipement et les fournitures
- Étape 10 : Sélectionner les canaux de communication
- Étape 11 : Élaborer le cahier des charges de l'enquête et former les équipes
- Étape 12 : Tester le questionnaire et les procédures
- Étape 13 : Recueillir les données
- Étape 14 : Saisie et épuration des données
- Étape 15 : Vérification de la qualité des données et analyse
- Étape 16 : Rédaction et publication du rapport

Étapes de l'enquête et tableau d'échantillonnage, le Bureau régional du HCR dans la région de MENA, 2023.

³⁰ Les étapes de l'enquête et le tableau d'échantillonnage ont été adaptés à partir de l'[Enquête nutritionnelle standardisée et élargie du HCR : Étapes de l'enquête et échantillonnage et le Guide de planification de l'enquête socio-économique du HCR](#)

4.3 Le traitement des suggestions et des plaintes

Une fois les rétroactions ou les plaintes reçues, le processus de traitement doit être activé selon les paramètres définis. Dans tous les cas et sur tous les canaux, il convient d'accuser réception des rétroactions et des plaintes et d'y répondre

en temps utile. Les plaintes nécessitent une réponse formelle et des procédures de référence spécifiques³¹, y compris des étapes et des délais concrets pour traiter les plaintes sensibles:³².

Catégories de rétroactions et de plaintes

01

Demandes d'information / Demandes d'assistance

02

suggestions ou Recommandation

03

Plaintes non sensibles ou programmatiques

04

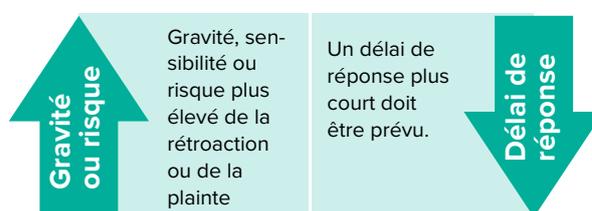
Plaintes sensibles

Un examen des systèmes existants et similaires dans la région de MENA a permis d'identifier des catégories pour la gestion des différents types de rétroactions et de plaintes :

Point clé : Des procédures opérationnelles efficaces doivent prévoir un délai spécifique pour l'accusé de réception et la réaction à rétroaction ou à une plainte.

Le délai choisi pour la réaction est directement lié au type de rétroaction et de plainte et au canal utilisé (numérique, non numérique etc.), ainsi qu'à la capacité

opérationnelle existante pour y répondre (capacité et diversité du personnel, heures de travail, sécurité etc.). Les plaintes à haut risque ou sensibles doivent être traitées dans un délai de 24 heures ou moins.



Sensibilité et temps de réponse, Bureau Régional du HCR dans la région de MENA, 2023

4.4 Outils pour les suggestions et la réponse dans la région de MENA

*** Outils pour la rétroaction et la réaction

4.4.1

Les procédures opérationnelles normalisées pour les mécanismes de rétroaction, de plaintes et de réaction

4.4.1.1

Rétroaction, plaintes et réaction du HCR au Yémen
Les procédures opérationnelles normalisées du mécanisme

4.4.1.2

Rétroaction, plaintes et réaction du HCR en Jordanie
Les procédures opérationnelles normalisées du mécanisme

4.4.1.3

Rétroaction, plainte et réaction multicanal du HCR à l'Irak
Les procédures opérationnelles normalisées du mécanisme

4.4.1.4

Modèle de procédures opérationnelles normalisées pour les mécanismes de rétroaction, plainte et de réaction du HCR de la région de MENA

4.4.2

Centre de contact et d'orientation

4.4.2.1

Procédures opérationnelles normalisées du service d'assistance téléphonique – le HCR en Jordanie

4.4.2.2

Le déroulement du processus dans le Centre de contact du Centre d'information d'Irak

4.4.3

Orientation sur les mécanismes de rétroaction, de plainte et de réaction – le HCR en Syrie

4.4.4

Satisfaction or Feedback Surveys and Forms in MENA

4.4.4.1

Enquête de satisfaction sur les centres communautaires - le HCR en Syrie

4.4.4.2

Formulaire de rétroaction/ Enquête sur les sites d'aide – le HCR en Turquie

4.4.5

Formulaires numériques pour le mécanisme de rétroaction, de plainte et de réponse

4.4.5.1

Formulaire de rétroaction et de plaintes sur le site d'aide - le HCR en Jordanie

4.4.5.2

Formulaire numérique de réaction, de rétroaction et de plaintes dans la région de MENA

4.4.6

Modèle de procédures opérationnelles normalisées pour lutter contre la fraude commise par les personnes déplacées de force et les apatrides

4.4.7

Mécanisme communautaire inter-agences de référence des plaintes pour la protection contre l'exploitation et les abus sexuels

4.4.8

Carte des mécanismes numériques de rétroaction, de plainte et de réaction dans la région de MENA

31 Voir le document « [Bureau de l'inspecteur général du HCR \(IGO\) - Signalement des inconduites](#) »

32 Les plaintes sensibles portent souvent sur des questions telles que les abus, le harcèlement sexuel, la fraude ou la corruption, ou d'autres types d'inconduite.

Outil 4.4.1 - Procédures opérationnelles normalisées du mécanisme de suggestions, de plainte et de réaction

Il n'existe pas de termes, de procédures ou d'outils universellement acceptés pour la conception, la mise en œuvre, le suivi et l'évaluation des FCRM. Dans la région MENA, les

FCRM sont adaptés et contextualisés au contexte opérationnel, aux capacités et aux types de population. Divers termes sont utilisés, notamment griefs, rétroactions et procédures de plainte.

Outil 4.4.1.1 - Procédures opérationnelles normalisées du mécanisme de suggestions, de plainte et de réaction du HCR Yémen

Catégorie : Procédures opérationnelles normalisées

Organisation : Le HCR

Pays : Yémen

Lien : [FCRM – Les procédures opérationnelles normalisées du HCR Yémen et outils supplémentaires](#)

Profil : Les procédures opérationnelles normalisées et les outils supplémentaires du HCR Yémen décrivent comment les personnes déplacées de force et les apatrides peuvent envoyer des rétroactions et des plaintes, ainsi que les étapes à suivre pour les traiter, y compris comment fournir les références nécessaires. Les procédures opérationnelles normalisées sont obligatoires pour le HCR et les partenaires de mise en œuvre. Elles sont révisées chaque année, et le personnel et les partenaires sont dotés des compétences et des connaissances nécessaires à sa mise en œuvre régulière.

Pourquoi utiliser l'outil : Il s'agit d'un document concis destiné à guider la gestion des plaintes dans de multiples lieux et groupes de population, y compris les personnes déplacées internes et les apatrides. Il fournit des informations spécifiques sur la gestion des plaintes sensibles (par exemple, la corruption) ainsi qu'un plan de diffusion du FCRM.

Comment se servir de l'Outil : Les procédures opérationnelles normalisées et les modèles annexés peuvent être adaptés en consultation avec les communautés, les partenaires et les autres parties prenantes concernées. Les modèles peuvent être utilisés en format WORD ou intégrés dans un système numérique de gestion de l'information.

Outil 4.4.1.2 - Les procédures opérationnelles normalisées pour le mécanisme de suggestions, de plainte et de réponse du HCR Jordanie

Catégorie : Procédures opérationnelles normalisées

Organisation : Le HCR

Pays : en Jordanie

Lien : [Procédures opérationnelles normalisées sur les pétitions et les boîtes à plaintes – HCR Jordanie](#)

Profil : Les procédures opérationnelles normalisées pour le FCRM du HCR Jordanie a été développé pour opérationnaliser la décision de rouvrir les boîtes de rétroaction et de plaintes après le COVID-19. Les procédures opérationnelles normalisées fournissent des informations détaillées sur la manière d'améliorer la gestion globale des rétroaction et des plaintes reçus par ce biais.

Pourquoi utiliser l'outil ? Les procédures opérationnelles normalisées font référence aux canaux numériques et non numériques et sont un bon exemple de la manière dont on peut s'adapter aux besoins des populations en cas de chocs. Elles aident également à combler les lacunes dans la fermeture de la boucle de référence de la rétroaction, en détaillant les étapes depuis son envoi jusqu'à la fermeture. Les procédures opérationnelles normalisées décrivent également comment la base de données proGres du HCR et les SMS peuvent soutenir le suivi des références et des réponses.

Comment se servir de l'Outil : Les opérations et les partenaires peuvent adapter les procédures opérationnelles normalisées en consultation avec les communautés et les autres parties prenantes, y compris en personnalisant les modèles

dans les systèmes de gestion de l'information. Les éléments clés à prendre en compte lors de l'adaptation de ces procédures opérationnelles normalisées sont résumés ci-dessous :

- Le contexte, l'objectif, le domaine d'application et les définitions
- Les boîtes de traitement des pétitions et des plaintes
- La réception et le traitement des pétitions et des plaintes
- La réception et le traitement des plaintes contre le personnel, y compris l'effectif affilié
- L'analyse des pétitions et des plaintes

La conception des procédures opérationnelles normalisées peut également être complétée par l'utilisation de [l'Outil sous forme de cartes de rétroaction et de plaintes](#) élaboré par le HCR en Jordanie. Cet outil se sert d'aides non verbales telles que des images physiques ou des photos pour aider le personnel à communiquer de manière plus créative et à aider les personnes à s'exprimer.

Outil 4.4.1.3 - Les procédures opérationnelles normalisées pour le mécanisme multicanal de suggestion, de plaintes et de réponse du HCR à l'Irak

Catégorie : Procédures opérationnelles normalisées

Pays : Irak

Organisation : Le HCR

Lien : [Procédures opérationnelles normalisées pour le FCRM – HCR Irak](#)

Profil : Les procédures opérationnelles normalisées consolident tous les canaux du FCRM (appelé Mécanisme de plaintes et de rétroaction - CFM en Irak), y compris les canaux numériques, non numériques, intégrés et consacrés, offrant un système de référence standardisé et coordonné.

Pourquoi utiliser l'outil ? Les procédures opérationnelles normalisées aident à cartographier et à consolider les canaux du FCRM en définissant les rôles et les responsabilités dans les différents secteurs, en établissant un langage commun et en traitant les plaintes d'une manière holistique.

Comment se servir de l'Outil : Les procédures opérationnelles normalisées pour un FCRM national et multipartite. Elles peuvent également être utilisées comme procédures opérationnelles normalisées internes, notamment pour les grandes opérations et organisations.



Mars 2021

L'orientation des plaintes, des rétroactions et des informations (aperçu général)

Responsables pour les plaintes et les commentaires

Centre d'information de l'Irak (Iraq Information Center - IIC)

Numéro gratuit : 80069999

- Ou, demande de rappel - texte :
AIDE + numéro de contact à envoyer à :
- SMS 80069999
 - Facebook Messenger @IICInfo

Tous les cas : urgents et courants

Si les personnes concernées n'ont pas de numéro d'enregistrement ou préfèrent ne pas communiquer leur

Boîtes de plaintes et de rétroaction (Complaint & Feedback Boxes - CFB)

Formulaire standardisé pour les CFB

- Est ouvert au minimum toutes les 2 semaines
- Camp et sites urbains, maximiser l'accès

Les cas urgents doivent être

renvoyés au Centre d'information pour l'Irak (Iraq Information Center - IIC) ou aux Points d'information et de rétroaction (Information and Feedback Points - IFPs)

Points d'information et de rétroaction (Information Feedback Points - IFP)

Accueil en personne

- Fonctionne pendant les heures déterminées, avec le HCR ou les partenaires et les COV
- Accessible physiquement, à l'abri d'influence, avec un espace confidentiel

Tous les cas : urgents et courants

Comptes e-mail officiels

- Organisation gouvernementale internationale (International Governmental Organisation - IGO) (par rapport au personnel du HCR ou des partenaires) inspector@unhcr.org [Géré par le siège]
- La protection (toute plainte ou rétroaction de la part du PoC) : irqpro@unhcr.org
 - La Protection contre l'exploitation et l'abus sexuel (Protection from Sexual Exploitation and Abuse - PSEA) (par rapport à d'autres acteurs de l'aide humanitaire ou du développement) iraq-psea@un.org
 - La fraude (à l'encontre d'autres acteurs humanitaires/du développement et des PoC) : irqfraud@unhcr.org
 - DAFI (pour les boursiers/candidats DAFI) irqdafif@unhcr.org

Données enregistrées directement dans le RAIS (IIC) ou via un outil de suivi des données, pour les références et l'analyse

Sources d'information et CFM non désignées

Médias sociaux
Mobilisation communautaire
Communication directe

Il convient de conseiller immédiatement aux PoC de ne pas transmettre d'autres informations sensibles et des données personnelles sur les médias sociaux

- Non urgent/non sensible : Redirection vers le CFM consacré
- Urgent/sensible (SEA, GBV, CP, menaces de préjudice) contacter immédiatement le PoC par le biais d'un canal consacré pour une orientation immédiate.

Sources d'information à sens unique

[Help.unhcr.org/iraq](http://help.unhcr.org/iraq)

Conseiller des services

SMS en masse

Radio, TV, affiches

Mécanismes de plainte et de retour d'information, HCR Irak, 2021.

Outil 4.4.1.4 - Modèle de procédures opérationnelles normalisées pour les mécanismes de rétroaction, de plainte et de réaction du HCR dans la région de MENA

Catégorie : Procédures opérationnelles normalisées

Organisation : Le HCR

Pays : Bureau régional de la région de MENA

Lien : [Modèle de procédures opérationnelles normalisées pour le FCRM dans la région de MENA](#)

Profil : Le modèle de procédures opérationnelles normalisées incorpore les bonnes pratiques et les enseignements tirés à travers la région de MENA et la Turquie pour faciliter l'élaboration et la mise en œuvre d'un FCRM efficace.

Pourquoi utiliser l'outil ? Le modèle de procédures opérationnelles normalisées décrit les questions clés à prendre en compte lors de l'élaboration de telles procédures pour le FCRM. Le HCR et ses partenaires peuvent ajouter ou modifier les flux de travail existants pour répondre à leurs besoins opérationnels. Le modèle peut aider à accélérer le processus d'établissement des procédures pour le FCRM dans les sites de terrain confrontés à de multiples priorités concurrentes.

Comment utiliser l'outil : La fiche PON est disponible en format WORD modifiable. Elle peut être organisée de manière modulaire, ce qui permet à l'utilisateur de personnaliser l'une ou plusieurs de ses sections.

Sections du modèle de procédures opérationnelles normalisées pour le FCRM dans la région de MENA

- Introduction
- Objectif
- Domaine d'application
- Canaux pour les rétroactions et le dépôt de plaintes
- Rôles et responsabilités
- Organigramme
- Assurance qualité
- Gestion de l'information
- Catégories de rétroactions et de plaintes et délais de réponse
- Procédures de traitement des rétroactions et des plaintes
- Analyse des données et rapports
- Annexes

Outil 4.4.2 - Centre de contact et orientation

Le terme « centre de contact » est un terme générique utilisé pour décrire les lignes téléphoniques d'urgence, les lignes téléphoniques d'assistance, les centres d'appel et d'autres canaux de communication bidirectionnelle similaires basés sur le téléphone. Les centres de contact sont largement utilisés dans la région de MENA pour la communication bidirectionnelle, la rétroaction et les plaintes. Les opérations du HCR dans la région de MENA ont été pionnières dans l'

élaboration et la mise en œuvre de cette solution. Les centres de contact permettent de communiquer à distance avec les personnes affectées, par téléphone (mobile ou fixe) ainsi que par le biais de la téléphonie sur Internet. Les centres de contact constituent un canal de communication bidirectionnelle accessible, abordable et facile à utiliser.

Outil 4.4.2.1 - Procédures opérationnelles normalisées pour les lignes téléphoniques d'assistance – HCR Jordanie

Catégorie : Procédures opérationnelles normalisées

Organisation : Le HCR

Pays : en Jordanie

Lien : [Procédures opérationnelles normalisées pour les lignes téléphoniques d'assistance – HCR Jordanie](#)

Profil : Ces procédures opérationnelles normalisées constituent un outil essentiel qui fournit un cadre complet pour établir et gérer un centre d'appel sophistiqué. Cela inclut l'utilisation d'un système de réponse vocale interactive (IVR) et d'un système de billetterie lié au système d'informations sur l'assistance aux réfugiés (RAIS).

Les procédures opérationnelles normalisées ont soutenu la mise en place de la ligne d'assistance téléphonique en Jordanie. Cette ligne d'assistance est l'une des premières de ce genre pour les réponses humanitaires et a inspiré d'autres centres d'appel, y compris des centres multi-pays. Le service d'assistance téléphonique fournit des informations sur les services et répond aux

rétroactions et aux plaintes de toutes sortes. Les réfugiés, les demandeurs d'asile et les membres des communautés d'accueil utilisent régulièrement ce canal de communication à double sens.

Informations supplémentaires : [Informations générales sur la ligne d'assistance téléphonique du HCR en Jordanie et informations actualisées sur l'utilisation.](#)

Pourquoi utiliser l'outil ? Bien que l'échelle et la portée du service d'assistance téléphonique de la Jordanie soient plus importantes que celles d'autres centres de contact, les outils et les pratiques couverts par les présentes procédures opérationnelles normalisées peuvent être très utiles pour établir des centres d'appel efficaces

ou de canaux de communication bidirectionnelle similaires de plus ou moins grande envergure. Par exemple, les procédures opérationnelles normalisées fournissent des informations détaillées sur la manière de mettre en place des équipes d'opérateurs et des systèmes de gestion de l'information.

Comment se servir de l'Outil : Cet outil peut être utilisé pour concevoir et mettre en place des centres d'appel et des canaux de communication bidirectionnelle similaires. Les solutions ci-dessous et leurs annexes peuvent être utilisées dans différents contextes :

- Arbre de réponse vocale interactive (IVR) (Annexe 1)
- Composition de l'équipe et organigramme de la ligne d'assistance (Annexe 2)
- Mandat de l'équipe d'assistance téléphonique (Annexe 3)
- Messages-guide (Annexe 6)
- Matériel de formation (Annexe 11)
- Modèle de tableau de bord de la ligne d'assistance (Annexe 18)
- Questions et réponses (Annexe 21)

La ligne d'assistance téléphonique du HCR en Jordanie (06-4008000) - en bref

Au cours du COVID-19, le service d'assistance téléphonique a été le principal canal de communication entre le HCR et les réfugiés. Une refonte complète en 2021 a permis d'améliorer le service d'assistance téléphonique pour en faire un canal de communication efficace. Dans le cadre de ces efforts, quarante consultations et sessions de formation ont été organisées pour les membres de la communauté et le nombre de canaux d'appel est passé de 52 à 120. En 2022, plus de 2,2 millions d'appels ont été traités en anglais, en arabe et en somali. Les principaux thèmes d'appels étaient l'aide financière, la réinstallation, l'enregistrement, les rétroactions et les plaintes, ainsi que d'autres questions de protection. L'équipe de la ligne d'assistance fonctionne du dimanche au jeudi, de 8 heures à 16 heures, tandis que l'IVR fonctionne 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

Outil 4.4.2.2 - Centre de contact - Flux des processus au Centre d'information de l'Irak

Catégorie : Centre de contact

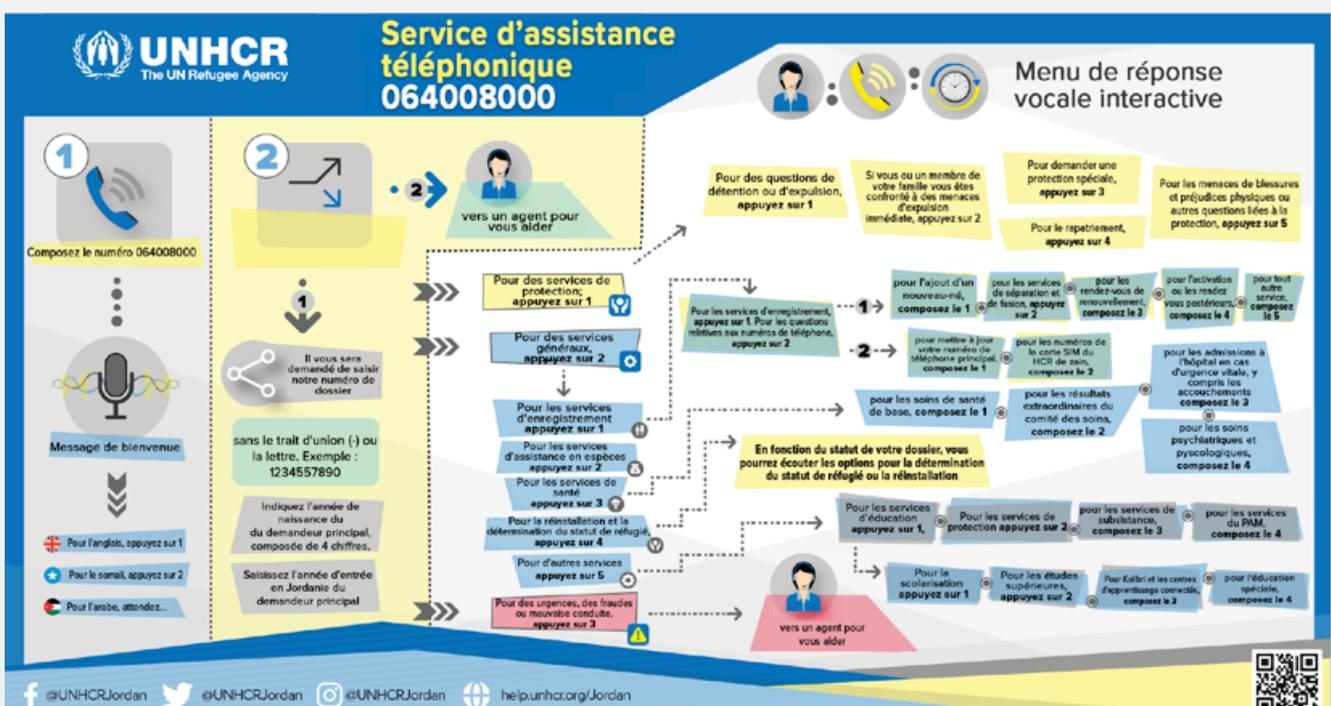
Organisation : Le HCR

Pays : Irak

Lien : [Flux des processus de la redevabilité envers les populations touchées à l'IIC](#)

Profil : Le flux des processus de l'AAP à l'IIC est un outil pratique pour assurer une gestion adéquate des appels par le biais du RAIS dans un contexte humanitaire très exigeant. De 2015 à 2022, l'outil a été une ressource clé pour réduire les lacunes en matière d'information en fournissant des informations fondées sur des preuves aux intervenants humanitaires. De plus amples informations sur l'IIC sont disponibles sur le Tableau de bord du [Centre d'information sur l'Irak \(IIC\)](#).

Pourquoi utiliser l'outil : L'outil permet une réponse coordonnée inter-agences aux questions, aux rétroactions et aux plaintes dans plusieurs secteurs, ainsi que les étapes nécessaires pour clore efficacement les dossiers et les références. Cet outil peut être particulièrement utile dans les contextes d'urgence avec un grand nombre de personnes déplacées de force et de multiples partenaires.



Menu de réponse vocale interactive (IVR), HCR Jordanie 2022.

Comment se servir de l'Outil : L'outil peut être utilisé comme un modèle à prendre en considération lors de l'établissement ou de la mise à jour des procédures opérationnelles normales, des protocoles et des cahiers de charges des centres d'appel. Il

peut être utilisé à des fins internes ou inter-agences, après consultation des communautés et des parties

Outil 4.4.3 - Orientation pour le mécanisme de rétroactions, de plaintes et de réponse (FCRM) – HCR Syrie

Catégorie : Note d'orientation

Organisation : Le HCR

Pays : République arabe syrienne

Lien : [Orientation pour le mécanisme de rétroactions, de plaintes et de réactions \(FCRM\) – HCR Syrie](#)

Profile : L'outil fournit les normes de fonctionnement d'un FCRM en Syrie. Il a été conçu pour aider les partenaires du HCR et les organisations locales à établir et à évaluer leur propre FCRM. Il comprend des principes et des procédures clés pour garantir l'égalité d'accès aux mécanismes de rétroaction et de plainte pour les personnes de tout AGD dans tous les centres communautaires et les initiatives menées par les communautés à travers le pays.

Pourquoi utiliser l'outil : La Note fournit un processus utile, étape par étape, pour la mise en place et la maintenance d'un

FCRM. Il précise les différents types d'outils et de canaux de rétroaction et de plaintes, y compris les meilleures pratiques pour leur utilisation. Il décrit également leur utilisation complémentaire pour l'analyse des points forts et des points faibles de chaque modalité. Il s'agit d'un guide rapide mais complet pour les petites et les grandes organisations. Sur demande, l'outil est disponible en arabe.

Comment se servir de l'Outil : La Note peut être utilisée comme outil de formation et de coordination, en aidant les organisations à sélectionner et à adapter les modèles à leurs besoins.



Orientation pour le FCRM : Étapes de la mise en place d'un mécanisme de plaintes et de rétroaction (normes minimales de fonctionnement), HCR Syrie 2021.

Outil 4.4.4 – Enquêtes et formulaires de satisfaction ou de rétroaction dans la région de MENA

Les enquêtes de satisfaction sont conçues pour identifier les tendances en matière de qualité pour un service spécifique fournis. Il peut s'agir de vérifier des hypothèses ou d'établir des données de référence pour des évaluations pluriannuelles. Les enquêtes peuvent collecter des données primaires

ou secondaires, ainsi que valider les résultats d'interventions participatives. Les questions posées dans les enquêtes doivent être adaptées au contexte et pertinentes pour des personnes d'âge, de sexe et de groupes différents.

Outil 4.4.4.1 - Enquête de satisfaction auprès des centres communautaires - HCR Syrie

Catégorie : Enquête de satisfaction

Organisation : Le HCR

Pays : République arabe syrienne

Lien : [Enquête de satisfaction auprès des centres communautaires - HCR Syrie](#)

Profil : L'outil est une enquête visant à mesurer la performance et l'adéquation des services fournis aux personnes déplacées internes de la Syrie. L'outil a été testé auprès de 1 600 utilisateurs et les résultats ont guidé l'apprentissage et l'adaptation dans les centres communautaires à travers le pays.

Pourquoi utiliser l'outil ? Cet outil complète d'autres canaux et outils de rétroaction et de plaintes, approfondit l'analyse de la qualité des services dans tous les secteurs et grâce à la mobilisation de multiples acteurs et communautés d'âge, de sexe et d'origine différents.

Comment se servir de l'Outil : L'outil est applicable aux évaluations multisectorielles. Il peut également cibler la FCRM dans son ensemble ou des parties spécifiques de celui-ci. L'enquête peut être adaptée et diffusée

par le biais de canaux numériques ou non numériques. Elle peut être intégrée à Help.UNHCR.org ou à d'autres pages web dédiées.

Sections de l'enquête

- Profil du répondant
- Accessibilité du centre
- Raisons de venir au centre
- Comment les répondants ont appris l'existence du centre
- Les impressions du centre
- La redevabilité envers les populations touchées
- La participation de la communauté
- Suggestions d'amélioration
- Rétroactions sur des services spécifiques

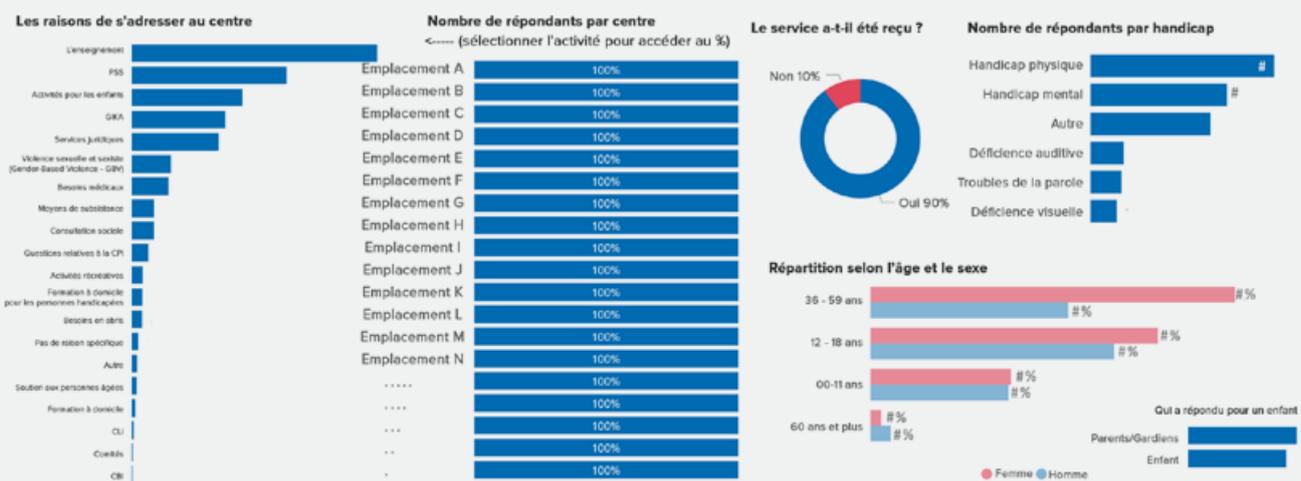


(Données fictives)

Enquête de satisfaction chez les centres communautaires (pilote) Syrie

Raisons de venir au centre -1

Centre communautaire: Toutes | Partenaire: Toutes | Groupe de population: Toutes | Handicap: Toutes | Sex: Femme Homme | Nombre de répondants: ### (après application des filtres) | Page principale



Date de création : Le 21 janvier 2020 | Sources : Le HCR et les partenaires | Rétroaction jebassah@unhcr.org, mazurek@unhcr.org

Tableau de bord de la satisfaction auprès des centres communautaires du HCR en Syrie (données de simulation), HCR Syrie 2019

Outil 4.4.4.2 - Formulaire de rétroaction/enquête pour les sites web d'aide - HCR Turquie

Catégorie : Feedback Survey

Organisation : Le HCR

Pays : Turquie

Lien : [Formulaire de rétroaction/enquête pour les sites web d'aide et le tableau de bord - HCR Turquie](#)

Profile : L'outil a été développé pour mener une évaluation des besoins d'information des utilisateurs du site web [help.unhcr.org Turquie](#). L'enquête a été lancée en 2019 et plus de 4 000 personnes y ont répondu. Les résultats ont inspiré des modifications dans le contenu du site web.

Pourquoi utiliser l'outil ? Le formulaire de rétroaction/enquête est un outil prêt à l'emploi qui permet de recueillir les rétroactions de manière systématique et limitée dans le temps afin d'adapter les sites web et les autres canaux de communication aux besoins et aux préférences du public visé.

Comment se servir de l'Outil : L'outil peut aider à la mise en œuvre d'évaluations ad hoc et périodiques des besoins

en information. Il peut être utilisé dans le cadre d'une évaluation numérique ou en personne. Les questions peuvent également être enregistrées et partagées via WhatsApp ou d'autres moyens de communication, ce qui permet aux personnes qui ne savent ni lire ni écrire d'y avoir accès.³³

Ce formulaire de commentaires a été intégré au site Internet du HCR Turquie Help .unhcr .org et s'affichait à l'écran pour les visiteurs du site internet, les invitant à participer à l'enquête. Les visiteurs pouvaient se désister s'ils ne souhaitaient pas participer en appuyant sur le bouton « fermer ».

Outil 4.4.5 – Formulaire numériques pour le mécanisme de suggestions, de plaintes et de réponse

Outil 4.4.5.1 - Formulaire de rétroactions et de plaintes sur le site d'aide - HCR Jordanie

Catégorie : Formulaire de rétroaction et de plaintes

Organisation : Le HCR

Pays : en Jordanie

Lien : [Formulaire de rétroaction et de plaintes sur le site d'aide](#)

Profile : Cet outil est un formulaire de rétroaction numérique. Il était accessible via le site web Jordan .help .org pendant le COVID-19.³⁴ Le formulaire numérique a recueilli les informations de l'utilisateur et les a acheminés automatiquement vers une adresse électronique spécifique via le site web.

Pourquoi utiliser l'outil ? L'outil a été testé et utilisé efficacement pendant une période de crise. Il peut être utilisé dans différentes langues et peut inclure des fonctions d'accessibilité. help .unhcr .org est connue dans le monde entier par les réfugiés, les demandeurs d'asile, les autres personnes déplacées de force et les apatrides. Le site web est soutenu par le HCR et est hébergé sur un serveur sécurisé qui respecte des normes de qualité en matière de protection des données et de confidentialité.

Comment se servir de l'Outil : Outre help.unhcr.org, le formulaire peut être inséré dans d'autres sites web sécurisés. Le contenu peut être mis à jour ou ajouté en fonction des besoins opérationnels et du contexte. Le lien suivant est utile pour développer ou mettre à jour ce formulaire numérique. [Guide pratique sur les formulaires de contact](#)

³³ Exemples supplémentaires d'enquêtes de satisfaction

³⁴ Le HCR en Jordanie a décidé de transférer les plaintes numériques vers des canaux face à face après la fin des restrictions de COVID 19, sur la base de consultations avec les communautés. Cet outil s'est toutefois avéré utile pendant cette période.

Formulaire de rétroactions et de plaintes sur le site d'aide du HCR en Jordanie, 2021.

Outil 4.4.5.2 - Formulaire numérique de réaction et de et de commentaires pour la région de MENA

Catégorie : Formulaire de rétroaction et de réaction

Organisation : UNHCR MENA Regional Bureau

Lien : [Formulaire de plaintes, de réactions et de rétroactions \(CRF\)](#)

Profil : Le formulaire de plaintes, de réactions et de rétroactions du RB MENA est un modèle KoBo pour aider à la collecte de données numériques à partir des canaux FCRM à travers la région MENA. Il a été élaboré en consultation avec le personnel des Nations Unies, les partenaires et les communautés.

Pourquoi utiliser l'outil ? Le formulaire contient des informations essentielles pour le traitement des rétroactions et des plaintes, y compris le consentement des personnes impliquées. L'outil est compatible avec le module de rétroaction du système d'information sur l'aide aux réfugiés (RAIS) utilisé par

de nombreux HCR et partenaires dans la région de MENA. Il est hébergé sur un serveur sécurisé et peut interopérer avec ProGres V4 et d'autres bases de données clés utilisées dans les contextes de déplacement forcé.

Comment se servir de l'Outil : Il peut être utilisé de manière numérique et non numérique (y compris lors d'un appel téléphonique). Il peut être adapté pour être utilisé dans différentes langues et partagé à l'aide de stratégies de communication inclusives (sous-titres, conversion de la parole en texte, enregistrement de la voix etc.)

Outil 4.4.6 - Modèle de procédures opérationnelles normalisées pour lutter contre la fraude commise par les personnes déplacées de force et les apatrides

Catégorie : Procédures opérationnelles normalisées

Organisation : Le Bureau régional du HCR pour la région de MENA

Lien : [Modèle de procédures opérationnelles normalisées de lutte contre la fraude](#)

Profile: L'outil est un modèle permettant d'élaborer une procédure opérationnelle normalisée pour lutter contre la fraude commise par les personnes déplacées de force et les apatrides, conformément à la [Politique du HCR sur la lutte contre la fraude commise par les personnes relevant de la compétence du HCR 2017](#). Ce modèle fournit des orientations pour les mécanismes de plaintes liées à la fraude, l'examen des risques et la communication avec les auteurs présumés. Il ne s'applique pas aux allégations de fraude à l'encontre du personnel, des effectifs affiliés ou d'autres entités (partenaires, contractants etc.). Ces allégations doivent être immédiatement signalées au Bureau de l'inspecteur général (IGO)³⁵ ou à l'organe d'enquête compétent.

Pourquoi utiliser l'outil ? Les personnes déplacées de force et les apatrides peuvent commettre des fraudes sous forme d'escroqueries, de systèmes d'exploitation et de désinformation. La lutte contre la fraude nécessite des procédures ciblées pour

prévenir et répondre à ces types de risques. Voici quelques exemples de comportements à signaler

- Une suspicion d'usurpation de l'identité d'une autre personne
- Une suspicion de fraude ou d'utilisation frauduleuse de documents d'identité délivrés par le HCR (ou délivrés conjointement par le HCR et le gouvernement)
- Une suspicion de manœuvre d'exploitation

Comment se servir de l'Outil : Le modèle peut être utilisé pour décrire le processus de résolution des allégations de fraude et guider le personnel sur la manière de les traiter dans une certaine opération ou dans le cadre de la fourniture d'un service spécifique.³⁶ Toutes les autres procédures opérationnelles normalisées fonctionnelles doivent comprendre des mesures visant à prévenir, atténuer et répondre aux allégations de fraude. Le mécanisme de signalement doit être intégré au FCRM de l'opération.

Outil 4.4.7 – La protection inter-agences contre l'exploitation et les abus sexuels en Jordanie ³⁷ Mécanisme communautaire de référence des plaintes

Catégorie : Mécanisme de référence des plaintes

Organisation : Le HCR

Pays : en Jordanie

Lien : [Mécanisme communautaire inter-agences de référence des plaintes sur la PSEA](#)

Profile : Le mécanisme inter-agences de référence des plaintes au niveau communautaire (CBCRM) en Jordanie est un outil qui permet d'identifier et d'orienter en toute sécurité les allégations d'exploitation et d'abus sexuels entre les partenaires signataires. L'outil a été élaboré en 2015 sous l'égide du Réseau inter-agences pour la protection contre l'exploitation et les abus sexuels (Réseau PSEA) et de la Task Force PSEA. En 2020, le réseau PSEA a révisé le CBCRM afin de renforcer l'approche centrée sur les survivants et d'intégrer de nouvelles orientations mondiales sur la PSEA.

Pourquoi utiliser l'outil ? Le CBCRM peut aider le HCR et ses partenaires à mettre en place un mécanisme de plainte communautaire complet et intégré pour les références entre les agences membres du réseau PSEA. Il contient un recueil de principes, de politiques et de normes clés appliqués au niveau inter-agences et devant être pris en compte par les acteurs de l'aide humanitaire

et du développement.. Il a été élaboré à l'issue d'une vaste consultation des communautés et des partenaires.

Le CBCRM est un outil éprouvé qui permet d'assurer un accès sûr et confidentiel aux survivants grâce à l'instauration d'un climat de confiance entre les partenaires. Les annexes utiles comprennent :

- Exemple de formulaire de référence d'une plainte
- Rôles et responsabilités des points focaux de la PSEA
- Voie de référence des plaintes à l'échelon communautaire et cahier de charges du réseau PSEA
- Voies de référence des plaintes
- Matériel de sensibilisation

Comment se servir de l'Outil : Le CBCRM peut inspirer la mise en place d'un mécanisme de plainte inter-agences pour la SEA au niveau communautaire dans un contexte donné. Il est particulièrement

³⁵ Pour plus d'informations, veuillez consulter le site « [Bureau de l'inspecteur général du HCR](#) »

³⁶ Pour plus d'informations sur la prévention, la détection et la réponse à la fraude, voir [l'outil de gestion des risques : Mise en œuvre avec les partenaires](#). En outre, les mesures minimales requises pour prévenir et détecter la fraude et la corruption sont incluses dans le document [Orientation pour travailler en partenariat avec le HCR](#), pp.33-35.

³⁷ PSEA est l'acronyme de la Protection contre l'exploitation et les abus sexuels. Des informations supplémentaires sont disponibles dans le [Manuel d'urgence du HCR : La protection contre l'exploitation](#) et les abus sexuels..

L'outil peut être utile dans les situations d'urgence où il y a un grand nombre de personnes déplacées de force et d'apatrides et où les intervenants sont nombreux. Les voies d'orientation, les flux des processus et le matériel de sensibilisation contenus dans l'outil peuvent être adaptés à n'importe quel contexte opérationnel et diffusés par le biais de canaux numériques et non numériques.

À l'instar du CBCRM, d'autres partenaires du HCR ont mis en place des réseaux PSEA et ont élaboré des procédures opérationnelles normalisées et

des ressources qui peuvent inspirer les mécanismes inter-agences de la PSEA au niveau communautaire. Celles-ci sont les suivantes :

- [Procédures opérationnelles normalisées pour l'enregistrement et le traitement des plaintes d'exploitation et d'abus sexuels par le réseau inter-agences PSEA pour l'Irak](#)
- [Procédures opérationnelles normalisées pour le Liban – la protection contre l'exploitation et l'abus sexuels: Rapports inter-agences, références et rétroactions sur les allegations of SEA](#)

Outil 4.4.8 – La cartographie numérique du mécanisme FCRM dans la région de MENA

Catégorie : Carte

Organisation : Le HCR

Pays : Bureau régional de la région de MENA

Liens : [Formulaire de carte numérique du FCRM dans la région de MENA \(éditable\)](#)³⁸

Liens supplémentaires : [Formulaire de carte numérique du FCRM dans la région de MENA](#) et [Carte numérique du FCRM dans la région de MENA](#)

Profil : L'outil est une carte numérique des FCRM dans la région de MENA et permet de se référer à des mécanismes connexes, en fournissant l'emplacement et les informations de contact pour chacun d'entre eux. L'outil est accompagné d'un formulaire en ligne pour la collecte de données afin de faciliter les mises à jour régulières de la carte.

Pourquoi utiliser l'outil ? La carte visualise les emplacements du FCRM dans la région MENA, et montre les plateformes de gestion et les canaux utilisés. Elle peut faciliter les références et soutenir l'identification des lacunes. Toute organisation, institution ou agence gérant un

FCRM numérique dans la région de MENA et en Turquie peut y participer en remplissant [le Formulaire de carte numérique du FCRM dans la région de MENA](#).

Comment se servir de l'Outil : Après avoir rempli le formulaire en ligne, les informations sont téléchargées et validées par RB MENA et l'organisation participante, et transférées sur [la Carte éditable en ligne pour la région de MENA](#). Les utilisateurs peuvent naviguer sur la carte en cliquant et en faisant glisser différentes parties de l'écran, ou en utilisant la fonction de zoom. Le formulaire et la carte en ligne peuvent également être adaptés au niveau local ou national.

Cartes de services numériques dans la région MENA et en Turquie

Réseau de protection communautaire dans la région de MENA

Le Réseau de protection communautaire de la région de MENA comprend 82 organisations qui soutiennent les personnes déplacées de force et les apatrides dans la région MENA, y compris des organisations communautaires, des organisations locales et des organisations de réfugiés, des agences de l'ONU, des ONG et des institutions nationales. Le réseau est essentiel pour identifier les besoins d'information et les préférences des communautés, ainsi que les tendances et dynamiques connexes dans la région. Le réseau facilite la divulgation, l'identification et l'orientation des personnes ayant besoin d'une protection internationale. Il vise également à améliorer l'accès à la protection et au soutien multisectoriel pour les personnes ayant des besoins spécifiques et celles qui vivent dans des zones difficiles d'accès et éloignées.

Le réseau cherche à améliorer la sensibilisation d'une manière qui souligne [la Politique du HCR en matière d'âge, de genre et de diversité](#), les droits et les approches communautaires et promeut l'inclusion et l'égalité d'accès à la protection et à l'assistance spécialisées. La [Carte du réseau](#), actuellement hébergée par le HCR, permet d'identifier rapidement les services disponibles par groupe de population (y compris l'âge, le sexe, la diversité, le statut de déplacement) afin de promouvoir les références entre partenaires.

Conseiller en services Turquie

Le conseiller en services est une plateforme web multilingue permettant aux organisations de protection et aux personnes déplacées de force et apatrides de trouver des informations sur les prestataires de services, les coordonnées, les heures d'ouverture, les groupes de population et les mécanismes de retour d'information en Turquie.

Carte du CFM pour PSEA au Liban

Tout comme la [Carte numérique des mécanismes de rétroaction, de réaction et de plainte \(FCRM\)](#) la carte des du CFM au Liban offre une compilation des plaintes et des mécanismes de rétroaction concernant l'exploitation et les abus sexuels (SEA) dans le pays.

³⁸ Le formulaire en ligne est disponible en formats Excel et WORD éditables.



Lban La tempête Norma plonge les réfugiés syriens dans la misère.
© HCR/Diego Ibarra Sánchez

5. Apprentissage et adaptation organisationnels

5.0 Aperçu

Le HCR a introduit un nouveau [Cadre de résultats](#) spécifique au contexte, grâce auquel les opérations, les bureaux régionaux et les divisions du siège développent leurs visions stratégiques et leurs théories du changement, par le biais d'un partenariat avec les communautés, de l'apprentissage et de l'adaptation organisationnels.

Le HCR a également développé des communautés de pratique physiques et numériques pour partager l'apprentissage et développer les capacités en matière de responsabilité dans toutes les régions.

APPRENTISSAGE ET ADAPTATION

La Politique AGD du HCR sur l'âge, le genre et la diversité

Les interventions, la planification, la définition des priorités, les corrections de trajectoire et l'évaluation s'appuient en permanence sur les points de vue des personnes déplacées et des apatrides.

Action principale : « Au minimum, les opérations du HCR adapteront les programmes et les stratégies en réponse aux contributions des personnes que nous servons, et documenteront cela dans les plans d'opérations par pays et les rapports annuels »

5.1 Outils d'apprentissage organisationnel et d'adaptation



Outils d'apprentissage organisationnel et d'adaptation

5.1.1

Le groupe de référence en matière d'AAP dans la région de MENA

5.1.2

La série de formation en matière d'AAP dans la région de MENA

5.1.3

Les subventions liées à AAP pour les organisations communautaires et locales de la région de MENA

Outil 5.1.1 – Le groupe de référence pour l’AAP dans la région de MENA

Organisation : HCR RB MENA avec les opérations dans les pays, les partenaires et les organisations communautaires
Lien : [Outil du groupe de référence pour l’AAP dans la région de MENA : Modèles pour le cahier de charges, l’enquête, l’agenda et le compte-rendu](#)

Profil : L’outil du groupe de référence pour l’AAP dans la région de MENA est une sélection de documents (y compris des modèles pour le mandat, l’ordre du jour, l’enquête, le procès-verbal) qui peuvent soutenir l’établissement de groupes de travail techniques pour améliorer l’AAP au niveau local ou national.

Pourquoi utiliser l’outil ? L’outil du groupe de référence pour l’AAP de la région de MENA a été testé au niveau régional avec les points focaux du HCR pour l’AAP et les organisations communautaires. L’outil peut être utilisé pour guider l’établissement agile des structures de coordination de l’AAP et aider à établir la confiance entre les membres. L’outil peut aider à promouvoir l’engagement communautaire, le développement d’initiatives conjointes (y compris le développement de matériel de formation et de communication du FCRM et l’approbation de subventions pour les organisations communautaires et locales), ainsi que l’apprentissage et l’adaptation.

Comment se servir de l’Outil : L’outil du groupe de référence pour l’AAP de la région de MENA peut être adapté au contexte opérationnel et peut être utilisé en interne ou au niveau inter-agences. Cela peut également inclure la traduction dans les langues locales ou l’inclusion d’un contenu supplémentaire, si nécessaire.

Le groupe de référence pour l’AAP dans la région de MENA

Le Groupe de référence pour l’AAP de la région de MENA a été créé en 2021 par le Bureau régional pour la région de MENA afin de soutenir les progrès, l’harmonisation et l’apprentissage mutuel sur l’AAP dans les opérations et les partenaires du HCR dans la région MENA. En tant qu’objectif primordial, le Groupe de référence pour l’AAP e la région de MENA vise à promouvoir une participation et un accès égaux aux mécanismes de l’AAP pour toutes les personnes déplacées de force et les apatrides à travers la contextualisation de [la Politique sue l’AGD du HCR, les Orientations opérationnelles du HCR sur l’AAP, IASC les Engagements révisés sur l’AAP et PSEA 2017 et les Orientations stratégiques du HCR 2022-2026](#).

Le Groupe de référence pour l’AAP de la région de MENA a joué un rôle déterminant dans le développement de la boîte à outils pour l’AAP de la région de MENA. Les membres ont contribué à l’apprentissage et à l’adaptation dans la région de MENA en pilotant des outils innovants, en partageant les enseignements tirés et en mettant en œuvre des sessions d’apprentissage spécialisées au cours des séries d’apprentissage sur l’AAP de la région de MENA en 2021 et 2022. La subvention pour l’AAP dans la région de MENA a été soutenue par les efforts des membres pour identifier et soutenir les organisations communautaires et locales à travers la région pour mettre en œuvre des projets visant à améliorer l’égalité d’accès à l’AAP et à la protection.

Outil 5.1.2 – Série d’apprentissage sur l’AAP dans la région de MENA

Organisation : Le HCR

Lien : [Vidéos de la série d’apprentissage sur l’AAP dans la région de MENA](#)

Profil : L’outil fournit un référentiel de la première série d’apprentissage sur l’AAP dans la région de MENA lancée en 2021. L’enregistrement de cinq sessions clés est disponible en anglais, français et arabe, ainsi qu’en langues des signes. Les cinq sessions sont courtes et comprennent des présentations de l’application sur le terrain des outils de l’AAP, y compris les évaluations participatives numériques, les formulaires de rétroaction et de plaintes, les lignes d’assistance téléphonique et les arbres WhatsApp. 500 participants d’agences de l’ONU, d’organisations communautaires et locales ont assisté à la série et ont encouragé l’organisation d’événements similaires sur l’AAP dans 19 pays.

Pourquoi utiliser l’outil ? L’outil fournit des informations essentielles sur la manière de mettre en place un mécanisme complet pour l’AAP basé sur des pratiques testées sur le terrain, et inclut les coordonnées pour l’assistance technique. Il s’agit d’un outil rapide et complet qui peut toucher de nombreux publics différents, stimulant ainsi l’apprentissage et l’adaptation.

Comment se servir de l’Outil : L’outil peut être diffusé dans le cadre d’un programme d’apprentissage en ligne ou présenté en face à face à des personnes ou à des groupes. La série

peut servir d’inspiration pour des événements similaires. Il peut être utilisé en interne ou au niveau interagences avec un public varié. Les séances d’apprentissage peuvent être améliorées en utilisant des fonctions d’accessibilité comme le sous-titrage en direct. [Orientation sur la base des enseignements tirés sur UNHCR MENA pour le sous-titrage en direct](#) fournit des conseils étape par étape sur l’utilisation de ces fonctions.



Objectifs de la session

- Démontrer les normes pour le recueil des plaintes et de réponse en respectant la vie privée et les droits des personnes concernées.

Langues des signes et techniques de communication inclusive.
Série d’apprentissage sur l’AAP du HCR de la région de MENA juillet 2021.

Outil 5.1.3 – Le programme de subventions pour l’AAP dans la région de MENA pour les organisations communautaire et locales

Organisation : Le HCR

Lien : [Résumé et outils du programme de subventions pour le CBP-AAP dans la région de MENA](#)

Profil : L’outil fournit des informations détaillées sur la subvention pour le PRC/AAP de la région de MENA et sur la manière dont cette initiative a eu un impact positif sur la mobilisation des communautés dans différents pays de la région de MENA. Il présente des projets novateurs mis en œuvre par des organisations communautaires, locales et dirigées par des réfugiés, grâce au soutien apporté par la subvention. Conformément aux engagements du [Grand Bargain](#), la subvention soutient la responsabilisation par la participation et la localisation. La synthèse est un outil d’apprentissage qui permet de poursuivre l’engagement avec les communautés et d’adapter la programmation.

Au Maroc, l’organisation de jeunes réfugiés Vivre Ensemble a été l’une des 14 organisations dirigées par des communautés qui ont reçu la subvention pour l’AAP de la région de MENA entre 2021 et 2023.³⁹ Le projet financé par la subvention a compris la facilitation d’une formation sur la culture numérique et les risques pour les personnes LGBTIQ+, les femmes à risque, les survivants de la GBV et d’autres personnes ayant des besoins spécifiques, et leur a fourni des appareils numériques et des lieux sûrs pour les aider à accéder aux services.... Le projet a permis de promouvoir les réseaux de soutien communautaire et de sensibiliser aux difficultés rencontrées par les personnes ayant des besoins spécifiques.

En Égypte, l’organisation *Tafawol*, dirigée par des réfugiés, a créé une plateforme d’éducation numérique pour les enfants handicapés et ayant des besoins spécifiques. La plateforme comprenait des vidéos éducatives sur le programme scolaire soudanais, des sessions de soutien psychosocial pour les parents d’enfants handicapés et la formation de formateurs pour les enseignants, notamment sur les questions liées à la violence contre les enfants et au soutien en matière de santé mentale et de soutien psychosocial (MHPSS). La plateforme a renforcé la participation et la rétroaction des enfants, des enseignants et des parents, tout en garantissant l’accès à l’éducation et aux besoins de base.

Pourquoi utiliser l’outil ? Le programme de subventions de MENA pour l’AAP fournit un cadre pour des accords de partenariat simplifiés, ainsi qu’un soutien technique et une formation sur mesure pour développer et mettre en œuvre des activités ayant un impact au niveau communautaire. La subvention peut permettre de surmonter les difficultés courantes auxquelles sont confrontées les organisations, telles que le manque d’accès aux services d’enregistrement ou aux services bancaires.

Comment se servir de l’Outil : L’expérience du bénéficiaire de la subvention peut inspirer des approches flexibles en matière de soutien financier et technique pour d’autres organisations dans le même pays ou dans d’autres pays. Le résumé peut être présenté aux communautés pour susciter de nouvelles idées et planifier l’adaptation des programmes au niveau local, national ou régional. Les organisations présentées dans le résumé peuvent s’engager dans des événements (tels que des formations) ou des interventions (telles que des consultations) ou dans la fourniture de services multisectoriels.

³⁹ Entre 2021 et 2023, le programme de subventions de la région de MENA pour l’AAP a soutenu des projets communautaires au Maroc, en Algérie, en Égypte, en Jordanie, en Tunisie, en Mauritanie, en Irak et au Yémen.



Yémen. Prix Nansen du HCR pour les réfugiés, lauréat régional 2023 pour le Moyen-Orient et l'Afrique du Nord, Asia Al-Mashreqi, reconnue pour son dévouement à aider les réfugiés et ses compatriotes yéménites.

© HCR/Mohammed Hamoud

6. Autres ressources essentielles

6.1 La participation et l'inclusion

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Tool for Participatory Assessment in Operations*, Mai 2006, disponible à l'adresse: <https://www.refworld.org/faire-cid/462df4232.html>

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Listen and Learn: Participatory Assessment with Children and Adolescents*, juillet 2012, disponible à l'adresse: <https://www.refworld.org/docid/4fffe4af2.html>

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Lignes directrices du HCR concernant la procédure relative à l'intérêt supérieur : Assessing and Determining the Best Interests of the Child*, mai 2021, disponible à l'adresse: <https://www.refworld.org/docid/5c18d7254.html>

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Boîte à outils de procédures d'intérêt supérieur*, disponible à l'adresse: www.unhcr.org/manuels/biptoolbox/

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Guide du besoin de savoir : Working with Lesbian, Gay, Bisexual, Transgender, Intersex and Queer Persons in Forced Displacement*, 2021, 2021, disponible à l'adresse: www.refworld.org/docid/4e6073972.html

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Guide du besoin de savoir : Working with Persons with Disabilities in*

Forced Displacement, 2019, disponible à l'adresse: www.refworld.org/docid/5ce271164.html

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Working with National or Ethnic, Religious and Linguistic Minorities and Indigenous Peoples in Forced Displacement*, 2011, disponible à l'adresse: www.refworld.org/docid/4ee72a2a2.html

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Working with Men and Boy Survivors of Sexual and Gender-based Violence in Forced Displacement*, juillet 2012, disponible à l'adresse: www.refworld.org/docid/5006aa262.html

Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Accountability to Affected People (AAP) Toolkit (AAP) : Community Mapping Guide*, disponible à l'adresse: <https://data.unhcr.org/en/documents/details/102166>

Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Accountability to Affected People (AAP) Toolkit : Communications Mapping*, disponible à l'adresse: <https://donnees.hcr.org/fr/documents/details/102167>

Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Boîte à outils de redevabilité envers les personnes affectées (AAP) : Overcoming Common Barriers to Communication* disponible à l'adresse: <https://data.unhcr.org/en/documents/details/102169>

Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Accountability to Affected People (AAP) Toolkit : Liste de contrôle des besoins en matière de communications* disponible à : [https:// data.unhcr.org/en/documents/details/102170](https://data.unhcr.org/en/documents/details/102170)

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Sexual Orientation, Gender Identity, Gender Expression and Sex Characteristics (SOGIESC) in Forced Displacement and Migration : Guide d'animation*, septembre 2021, disponible à l'adresse : www.unhcr.org/publications/brochures/6163e9e24/package-de-formation-guide-de-facilitation.html

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Accords de subvention du HCR avec des organisations dirigées par des personnes déplacées et apatrides – Note d'information*, Mai 2022 . Voir <https://www.unhcr.org/publications/brochures/61b28c784/unhcr-grant-agreements-organisations-dirigees-personnes-concern-poc-briefing-note.html>

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Strengthening Protection of Persons with Disabilities in Forced Displacement: Guide d'animation*, Juillet 2021, disponible à l'adresse : www.unhcr.org/60ec2cd64.pdf

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Fiche de conseils sur l'application de la politique du HCR en matière d'âge, de genre et de diversité aux personnes LGBTIQ*, Mars 2021, disponible à l'adresse: www.unhcr.org/protection/operations/60db21c9254/fiche-astuces-application-unhcr-age-genre-diversite-politique-lgbtqi-persons.html

Comité international de secours (IRC), *IRC Client-Responsive Programming – Core Resource Manual*, avril 2018, disponible à l'adresse: www.rescue.org/sites/default/files/document/2644/clicien_tresponsivenesscoresourcemenu-avril.pdf

Comité international de secours (IRC), *Inclusive client Responsiveness Toolkit*, Juillet 2021, disponible à l'adresse: www.sauvetage.org/sites/default/files/document/6047/irc-cr-toolbox-screen.pdf

Comité international de la Croix-Rouge (CICR), *A Red Cross Red Crescent guide to community engagement and accountability*, 2021, disponible à l'adresse: www.ifrc.org/sites/default/files/2022-05/RCRC_CEA_Guide_2022.pdf

Fédération internationale des sociétés de la Croix-Rouge et du Croissant-Rouge (FICR), *Community Engagement and Accountability (CEA) Toolkit*, 2021, disponible à l'adresse: <https://communityengage-menthub.org/resource/cea-toolkit/>

6.2 La communication et la transparence

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Using Social Media in Community Based Protection*, Janvier 2021, disponible à l'adresse: <https://www.unhcr.org/innovation/wpcontent/uploads/2021/01/Using-Social-Media-in-CBP.pdf>

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Boîte à outils sur la responsabilité envers les personnes affectées (AAP) : Accessible Communication For Persons with Disabilities*, disponible à l'adresse: <https://www.unhcr.org/media/unhcr-aaptool-accessible-communication-for-pwd>

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Manuel d'urgence : Persons with Disabilities*, 2023, disponible à l'adresse: <https://emergency.unhcr.org/entry/43587/persons-with-disabilities>

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Boîte à outils sur la responsabilité envers les personnes affectées (AAP) : Supporting participation of persons with disabilities*, disponible à l'adresse: <https://data.unhcr.org/en/documents/details/102172>

Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Besoins en matière d'information et de communication*

Outil d'évaluation, disponible à : www.unhcr.org/innovation/information-and-communication-needs-tool/

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Digital Communications with Communities Community of Practice and HELP 'How to' Guide*, disponible à l'adresse: www.unhcr.org/innovation/information-and-communication-needs-tool/

Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Communiquer avec les communautés via WhatsApp : Standard Operating Procedures for setting up a WhatsApp communication system using Turn.io*, disponible à l'adresse: [https:// docs.google.com/document/d/1oOVprO3Gh5NP-IXKwBCHge9pGGrrvAP5xXXIDq-xrU/edit](https://docs.google.com/document/d/1oOVprO3Gh5NP-IXKwBCHge9pGGrrvAP5xXXIDq-xrU/edit)

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *UI/UNHCR Digital Inclusion – Chama Chatbot*, disponible à : [https:// www.youtube.com/watch?v=4zN7JEWrxVQ](https://www.youtube.com/watch?v=4zN7JEWrxVQ)

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *UNHCR Digital Inclusion – Chama Chatbot*, disponible à l'adresse: [https://www.Youtube.com/watch?v=NOx3b9M6QtIregarder?v=NOx3b9M6QtI](https://www.youtube.com/watch?v=NOx3b9M6QtIregarder?v=NOx3b9M6QtI)

6.3 Les suggestions et la réponse

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Regional Toolkit for Protection from Sexual Exploitation and Abuse, Sexual Harassment (PSEA/SH) and Interagency Community-Based Complaint Referral Mechanism in the Americas*, Octobre 2019, disponible sur : <https://www.refworld.org/es/docid/5db1dd134.html>

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) : *Le Réseau régional des espaces sûrs dans les Amériques : Lessons learned and Toolkit*, Juin 2018, disponible à l'adresse: <https://www.refworld.org/fr/docid/5c50c4b54.html>

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Boîte à outils de responsabilité envers les personnes affectées (AAP) : Accountability to Affected People (AAP) Self-Assessment*, disponible à l'adresse : <https://data.unhcr.org/en/documents/details/102173>

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Manuel d'urgence : Persons with Disabilities*, 2023, disponible à l'adresse: <https://emergency.unhcr.org/entrée/43587/ personnes handicapées>

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *ONU-UNHCR Inspector General's Office (IGO) Online Complaint Form*, 2023, disponible à l'adresse : www.unhcr.org/inspector-generals-office.html

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *UNHCR fraudulent site or cyber security issue*, 2023, disponible sur : <https://www.unhcr.org/contact-us/report-fraudulent-site-or-cyber-security-issue>

Comité permanent interorganisations, *Menu of Accountability to Affected Populations (AAP) related questions for multi-sector needs assessments (MSNAs)*, disponible à : <https://reliefweb.int/report/world/menu-accountability-populations-affectées-aap-questions-liées-multi-besoins-du-secteur>

Plan International, *Child-friendly Feedback Mechanisms Guide and Toolkit*, 2018, disponible sur : <https://psea.interagency-tandingcommittee.org/sites/default/files/Plan%20International%20-%20Child-Friendly%20Feedback%20Mechanisms%20Guide%20and%20Toolkit.pdf>

Organisation internationale pour les migrations (OIM), *Community Response Map*, 2023, disponible sur : www.communityresponsemap.org/

Conseil danois pour les réfugiés (RDC), *Community Feedback Mechanism Guidance and Toolkit*, Mars 2022, disponible sur : <https://pro.drc.ngo/resources/documents/mécanisme-de-feedback-communautaire/>

6.4 Apprentissage et adaptation organisationnels

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *UNHCR Manual on a Community Based Approach in UNHCR Operations*, disponible sur : <https://www.refworld.org/docid/47da54722.html>

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Gender Equality Toolkit*, février 2020, disponible à : <https://www.unhcr.org/media/unhcr-gender-equality-toolkit>

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Age, Gender and Diversity Accountability Report 2018-2019*, Juillet 2020, disponible sur : <https://www.unhcr.org/media/hcr-age-gender-and-diversity-accountability-rapport-li-té-2018-2019>

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *People at the Centre: The Intersection of Age, Gender and Diversity – AGD Accountability Report 2020*, juillet 2021, disponible sur : <https://www.unhcr.org/media/age-gender-and-diver-rapport-de-responsabilité-de-la-ville-2020>

Haut-Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR), *Advancing Participation and Inclusion – AGD Accountability Report 2021*, Juin 2022, disponible sur : <https://www.unhcr.org/media/age-gender-and-diver-rapport-de-responsabilité-city-2021>

Haut Commissariat des Nations Unies pour les réfugiés (HCR) et Programme alimentaire mondial (PAM), *Joint UNHCR-WFP Programme Excellence and Targeting Hub & WFP Protection and Accountability Handbook*, 2023, disponible sur : <https://wfp-unhcr-hub.org/aap/>

Programme alimentaire mondial (PAM), *Protection and Accountability Handbook*, Octobre 2021, disponible

à : www.wfp.org/publications/2021-protection-and-accountability-handbook

Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF), *Accountability to Affected Populations Handbook*, 2020, disponible sur : www.corecommitmentsunicef.org/kp/unicef_aap_handbook_en_webdouble.pdf

Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF), *Accountability to Affected Populations handbook and toolkit*, 2023, disponible sur : www.corecommitmentsunicef.org/kbc/aaphandbook-and-toolkit

Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF), *Accountability to Affected Populations Online Training*, 2023, disponible sur : <https://agora.unicef.org/course/info.php?id=29700>

Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF), *U-Report*, 2023, disponible à l'adresse: www.unicef.org/innovation/media/4171/file

Fonds des Nations Unies pour l'enfance (UNICEF), *Supporting the humanitarian response through referrals analysis and evidence-based recommendations*, Septembre 2020, disponible à l'adresse: <https://reliefweb.int/report/lebanon/jantes-soutenant-la-réponse-humanitaire-par-la-référence-rals-analyse-et-fondé-sur-des-preuves>

Comité permanent interorganisations (IASC), *Tools to aid in implementing the IASC AAP Commitments*, 2019, disponible à l'adresse: <https://communityengage-menthub.org/resource/accountability-to-affected-populations-tools-to-assist-in-implementing-the-iasc-aap-commitments/>

Acronymes

AAP	La redevabilité envers les populations touchées (Accountability to Affected People)
AGD	L'âge, le genre et la diversité (Age, Gender, and Diversity)
ARDD	La Renaissance arabe pour la démocratie et le développement (Arab Renaissance for Democracy & Development)
CBCM	Le mécanisme communautaire de traitement des plaintes (Community-Based Complaints Mechanism)
CBI	Intervention par allocation en espèces (Cash-Based Intervention)
CBO	Organisation communautaire (Community-Based Organization)
CBP	Protection communautaire (Community-Based Protection)
DRC	Le Conseil danois pour les réfugiés (Danish Refugee Council)
FAQ	Questions et réponses (Frequently Asked Question)
FNUAP	Le Fonds des Nations Unies pour la Population
GBV	Violence sexuelle et sexiste (Gender-Based Violence)
HCR	Le Haut Commissariat des Nations Unies pour les Réfugiés (United Nations High Commissioner for Refugees)
IASC	Le Comité permanent inter-agences (The Inter-Agency Standing Committee)
IIC	Le Centre d'information d'Irak (Iraq Information Centre)
IRC	Le Comité international de secours (International Rescue Committee)
IVR	Réponse vocale interactive (Interactive Voice Response)
KI	Informateurs clé (Key Informants)
MEAL	Suivi, évaluation, responsabilité et apprentissage (Monitoring, Evaluation, Accountability, and Learning)
MENA	Moyen-Orient et Afrique du Nord (Middle East and North Africa)
MHPSS	Santé mentale et soutien psychosocial (Mental Health and Psychosocial Support)
OIT	L'Organisation Internationale pour le Travail
OIM	L'Organisation Internationale pour la Migration
OHCHR	Le Haut Commissariat des Nations Unies aux droits de l'homme (Office of the United Nations High Commissioner for Human Rights)
OCHA	Le Bureau de la Coordination des Affaires Humanitaires des Nations Unies (United Nations Office for the Coordination of Humanitarian Affairs)
OMC	Cycle de gestion des opérations (Operation Management Cycle)
OMS	L'Organisation Mondiale de la Santé
PAM	Le Programme Alimentaire Mondial
PA	Évaluation participative (Participatory Assessment)
PSEA	Protection contre l'exploitation et les abus sexuels (Protection from Sexual Exploitation and Abuse)
RAIS	Système d'information sur l'aide aux réfugiés (Refugee Assistance Information System)
ROV	Bénévole pour la sensibilisation des réfugiés (Refugee Outreach Volunteer)
RSD	La détermination du statut de réfugié (Refugee Status Determination)
SEA	Exploitation et abus sexuels (Sexual Exploitation and Abuse)
SOGIESC	Orientation sexuelle, identité et expression de genre et caractéristiques sexuelles (Sexual Orientation, Gender Identity and Expression and Sexual Characteristics)
UASC	Enfants non accompagnés et séparés (Unaccompanied and Separated Children)
UNCRPD	La Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities)
UNICEF	Le Fonds des Nations Unies pour l'enfance (United Nations Children's Fund)
UNODC	L'Office des Nations Unies contre la drogue et le crime (United Nations Office on Drugs and Crime)
UNOPS	Le Bureau des Nations Unies pour les services d'appui aux projets (United Nations Office for Project Services)

Définitions/ Glossaire

IN BOLD Responsabilité à l'égard des populations affectées (Accountability to affected populations - AAP) Instead of La redevabilité envers des populations touchées (Accountability to affected populations - AAP) est un engagement à inclure intentionnellement et systématiquement les besoins, inquiétudes, capacités et opinions exprimés par les personnes déplacées et apatrides dans leur diversité ; et à répondre de nos décisions organisationnelles et des actions de notre personnel dans toutes les interventions et tous les programmes de protection, d'assistance et de recherche de solutions.

[Orientations sur les AAP pour les opérations du HCR](#)

Approche tenant compte des dimensions d'âge, de genre et de diversité (Age, gender and diversity approach - AGD) :

Une approche de l'action humanitaire qui vise à garantir que toutes les personnes affectées puissent jouir de leurs droits sur un pied d'égalité et participer de manière significative aux décisions qui affectent leur vie, leur famille et leur communauté. L'approche du HCR en fonction des dimensions d'AGD reconnaît que le déplacement et l'apatridie affectent les personnes différemment, en fonction de l'âge, du sexe et d'autres diverses caractéristiques, circonstances ou expériences. [\(Glossaire principal des termes du HCR\)](#)

L'assentiment (éclairé) La volonté exprimée de poursuivre les procédures légales ou de participer aux services. Dans le cas des enfants plus jeunes qui sont, par définition, trop jeunes pour donner un assentiment éclairé, mais suffisamment âgés pour comprendre les implications des procédures à suivre ou pour participer aux services recommandés, on demande l'« assentiment éclairé » de l'enfant. L'assentiment éclairé est la volonté exprimée par l'enfant de participer aux services et d'assumer les conséquences d'éventuelles procédures légales. [\(Le mécanisme communautaire inter-agences de référence des plaintes\)](#)

Le demandeur d'asile : Un terme général désignant toute personne qui recherche une protection internationale. Dans certains pays, il est utilisé comme terme juridique pour désigner une personne qui a demandé le statut de réfugié ou un statut complémentaire de protection internationale et qui n'a pas encore reçu de décision définitive sur sa demande. Il peut également désigner une personne qui n'a pas encore déposé de demande, mais qui a l'intention de le faire, ou qui a besoin d'une protection internationale.

Tous les demandeurs d'asile ne sont pas reconnus comme réfugiés, mais tous les réfugiés sont dans une étape initiale des demandeurs d'asile. Toutefois, un demandeur d'asile ne peut être renvoyé dans son pays d'origine tant que sa demande d'asile n'a pas été examinée dans le cadre d'une procédure équitable et il a droit à certaines normes minimales de traitement dans l'attente de la décision sur son statut. [\(Glossaire principal des termes du HCR\)](#)

La communication et la transparence : le partage cohérent et intentionnel de renseignements disponibles en temps utile, opportuns, précis et pertinents entre le HCR, ses partenaires et les personnes relevant de sa compétence: [\(Orientations sur les AAP pour les opérations du HCR\)](#)

L'approche communautaire de la protection : Une stratégie de partenariat inclusive qui reconnaît et tire parti des capacités et des ressources des personnes relevant de la compétence du HCR, en établissant la confiance, en promouvant une participation significative, les consultations et le leadership dans tous les aspects des programmes qui les concernent. Il s'agit d'un processus continu qui engage les communautés en tant qu'analystes, évaluateurs et responsables de la mise en œuvre de leur propre protection. [\(Glossaire principal des termes du HCR\)](#)

La plainte : Il s'agit d'une rétroaction négative. Voir le terme Rétroaction ci-dessous.

Le consentement : Toute indication d'accord donné librement et éclairé par une personne. On ne considère pas que le consentement a été donné si l'accord est obtenu par abus de pouvoir, par la force ou la menace de la force, et par d'autres formes de coercition, d'enlèvement, de fraude, de tromperie ou de fausse déclaration. [\(Glossaire principal des termes du HCR\)](#)

La diversité : Fait référence aux différentes valeurs, attitudes, perspectives culturelles, croyances, ethnies, nationalités, orientations sexuelles, identités de genre, handicaps, santé, statut social et économique, compétences et autres caractéristiques personnelles spécifiques. Les caractéristiques de la diversité varient d'une personne à l'autre et s'entrecroisent, rendant chaque personne unique.

Ces différences doivent être reconnues, comprises, respectées et valorisées par le HCR dans chaque contexte et opération, afin de répondre efficacement aux besoins de toutes les personnes déplacées de force et apatrides. En respectant la diversité, ces différences sont reconnues et valorisées et ceci crée un environnement protecteur, inclusif et non discriminatoire où les droits de chacun sont respectés. [\(La politique du HCR sur la dimension d'âge, de genre et de la diversité\)](#)

Les commentaires : Il s'agit d'une communication formelle ou informelle émanant de personnes concernées et reçue par le biais de mécanismes de rétroaction. Elle peut être positive ou négative (plainte) et informe le processus de programmation ou exige une action corrective (réaction). [\(Orientations sur les AAP pour les opérations du HCR\)](#)

Le genre : Désigne les rôles des femmes et des hommes ainsi que construits par la société, qui sont souvent au cœur de la manière dont les personnes se définissent elles-mêmes et sont définies par les autres. Les rôles de genre sont appris, évoluent avec le temps et varient au sein d'une même culture et d'une culture à l'autre. Le genre définit souvent les devoirs, les responsabilités, les contraintes, les opportunités et les privilèges des femmes, des hommes, des filles et des garçons dans n'importe quel contexte. [\(Glossaire principal des termes du HCR\)](#)

La personne déplacée interne : Une personne qui a été forcée ou obligée de fuir son domicile ou son lieu de résidence habituel, notamment en raison de ou dans le but d'éviter les effets

des conflits armés, des situations de violence généralisée, de violations des droits de l'homme ou de catastrophes naturelles ou provoquées par l'homme, et qui n'a pas franchi les frontières d'un État reconnues par la communauté internationale. ([Glossaire principal des termes du HCR](#))

L'apprentissage et l'adaptation organisationnels : La mesure globale de la performance organisationnelle en matière de redevabilité envers les personnes déplacées de force et les apatrides. Cela peut être mesuré et faire l'objet d'un rapport à un niveau stratégique, et répond à l'engagement de responsabilité organisationnelle du HCR en matière de leadership et de gouvernance. ([Orientations sur les AAP pour les opérations du HCR](#))

Les personnes ayant des besoins spécifiques : Toute personne qui a besoin d'une assistance spécifique ciblée pour jouir de l'ensemble de ses droits de l'homme. Les enfants (notamment les enfants non accompagnés et séparés), les victimes de la traite des êtres humains, les femmes à risque, les personnes âgées et les personnes handicapées font partie des groupes qui ont souvent des besoins spécifiques. ([Glossaire principal des termes du HCR](#))

Le réfugié : Toute personne qui répond aux critères d'éligibilité d'une définition de réfugié applicable, telle que prévue dans les instruments internationaux ou régionaux relatifs aux réfugiés, dans le cadre du mandat du HCR ou dans la législation nationale. ([Glossaire principal des termes du HCR](#))

Le rapatrié : Un ancien réfugié qui a quitté un pays d'accueil pour retourner dans son pays d'origine ou dans son ancienne résidence habituelle, spontanément ou de manière organisée, avec l'intention d'y rester de manière permanente et qui n'est pas encore totalement intégré. Les rapatriés comprennent ceux qui reviennent dans le cadre de la mise en œuvre des clauses de cessation de la Convention de 1951 et de ses équivalents régionaux. Le Haut Commissaire a un mandat de protection et de solutions pour les rapatriés en tant qu'anciens réfugiés. ([Glossaire principal des termes du HCR](#))

Les plaintes sensibles : Les plaintes sensibles sont généralement liées à la conduite du personnel ou à toute question pour laquelle le plaignant peut craindre des récriminations ou une victimisation. ([Orientations sur les AAP pour les opérations du HCR](#))

Les apatrides : Une personne qui n'est pas considérée comme un ressortissant par un État en vertu de sa législation, soit parce qu'elle n'a jamais eu de nationalité, soit parce qu'elle l'a perdue sans en acquérir une nouvelle. ([Glossaire principal des termes du HCR](#))

Remerciements

La boîte à outils pour l'AAP de la région MENA a été élaborée par le Service de protection (MPS) du Bureau régional de MENA du HCR, en consultation avec les partenaires et les communautés. Le projet a été financé par le Partenariat PROSPECTS du ministère des affaires étrangères des Pays-Bas. La coordination, la rédaction et la supervision de la Boîte à outils ont été assurées par Ana Belén Anguita Arjona, responsable de la protection communautaire, avec l'aide de conseillers techniques sectoriels aux niveaux régional et mondial. Nous sommes particulièrement reconnaissants à Stefanie Gross (Coordinatrice principale de la protection, MPS) et à Kimon Ioannides (Consultant AAP, MPS) pour leur engagement. Nous remercions les personnes suivantes :

Les membres du groupe de référence pour l'AAP dans la région de MENA : Ali Noueihed (le HCR au Royaume d'Arabie Saoudite), Elmeliti (le HCR en Libye), Aqeel Shanon (le HCR au Yémen), Athanasia Georgopoulou (le HCR en Mauritanie), Carol El Sayed (le HCR au Liban), Hassan Mohammed (le HCR en Jordanie), Isil Goksel (le HCR en Libye), Marion Lesueur (Responsable de la protection, le HCR au Yémen), Marta Bellini (Responsable de la protection, le HCR à l'Irak), Marwa Salameh (le HCR aux EAU), Massilia Guizem (le HCR en Algérie), Nagham Suleiman (Associé, le HCR en République arabe syrienne), Nahia Mcheik (le HCR au Liban), Naima Zaghioui (le HCR en Mauritanie), Rehab Osman Khalifa (le HCR République arabe syrienne), Ron Peleg (le HCR en Israël), Sandra Flores (le HCR au Maroc), Sarah Pallesen (le HCR au Liban), Sofia Tekidou (le HCR en Libye), Thuria Saleh (le HCR au Yémen), Victoria Shepard (le HCR en Turquie), Umut Civitcioglu (le HCR en Turquie), Arshid Milad (Egypte) .

Conseillers de l'ONU : Andrea Castorina (Chef pour les questions de protection, genre et AAP, PAM), Fatima Yonis (Conseillère régionale AGD, PAM), Hyejeong Yoo (Coordinatrice de la protection, OIM Irak), Patricia Muccheche (Spécialiste régionale sur l'AAP et l'engagement communautaire, UNICEF), Robert Odhiambo (Coordinateur MEAL, OIM Irak), Salma Elsaïd (Chargée de liaison régionale pour la politique et le soutien en cas de crise, Bureau régional de l'OIM), Shirley Odero (Protection, genre et redevabilité envers les populations touchées, PAM).

Siège du HCR et conseillers du Bureau régional pour la région de MENA Bernadette Castel-Hollingsworth (Directrice adjointe du Service de protection sur le terrain du DIP), Ana Tome Pires (Service numérique du DER), Yara Maasri (Service de données mondial), Lilliana Sorrentino (Service politique et juridique du DIP), (Tamar Suzanne Joanian, Service de protection sur le terrain du DIP), Ruwaydah Matete (Service de protection sur le terrain du DIP) Wendy Tiba (Communication du DER). Amer Alnassir (ITC) Helena Pes (Communication), Hilary Bowman (Enregistrement et gestion de l'identité), Julia Klement (Partenariat et coordination), Kaleem Ur Rehman (Gestion de l'information), Kamini Karlekar (Enregistrement et gestion de l'identité), Khalil Ibrahim (Gestion de l'information), Mehreen Ajaz (Suivi des programmes), Nuha Abdallah (Gestion de l'information), Rasha Batarseh (Allocations financières), Sherzod Zairzhanov (Programme), Elsa Bousquet (Violence sexiste et liée au sexe), Solji Oh (Innovation), Patricia Al Beainy (Intégrité),

Bowman (Inscription et gestion de l'identité), Julia Klement (Partenariat et coordination), Kaleem Ur Rehman (Gestion de l'information), Kamini Karlekar (Inscription et gestion de l'identité), Khalil Ibrahim (Gestion de l'information), Mehreen Ajaz (Suivi du programme), Nuha Abdallah (Gestion de l'information), Rasha Batarseh (Trésorerie), Sherzod Zairzhanov (Programme), Elsa Bousquet (VBG), Solji Oh (Innovation), Patricia Al Beainy (Intégrité),

Cette Boîte à outils est un document évolutif qui peut être librement cité et copié à des fins universitaires, éducatives ou non commerciales sans autorisation préalable du HCR, à condition que la source et l'auteur soient mentionnés. Les opérations et les partenaires sont censés contextualiser les orientations fournies dans ce document pour répondre à leurs besoins spécifiques.

Bureau régional du HCR pour la région de MENA (à Amman, Jordanie) / Mai 2024 (Service de protection de la région MENA)

