



# Stratégie & Plan d'Action de Redevabilité Collective au Mali (Q4, 2023 – Q4, 2024)

NOR  
CAP



OCHA

By Evin Joyce,  
Community Engagement & Accountability Specialist

# Table des matières



Plan d'Action de Redevabilité Collective (Q3-2023 > Q4, 2024)

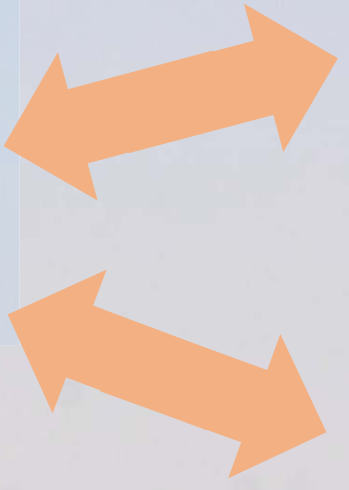
Trimestre	2023	2024
	Q3	Q4
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		
16		
17		
18		
19		
20		
21		
22		
23		
24		
25		
26		
27		
28		
29		
30		
31		
32		
33		
34		
35		
36		
37		
38		
39		
40		
41		
42		
43		
44		
45		
46		
47		
48		
49		
50		
51		
52		
53		
54		
55		
56		
57		
58		
59		
60		
61		
62		
63		
64		
65		

**10 flux de travail avec 65 activités**  
pages 18-30

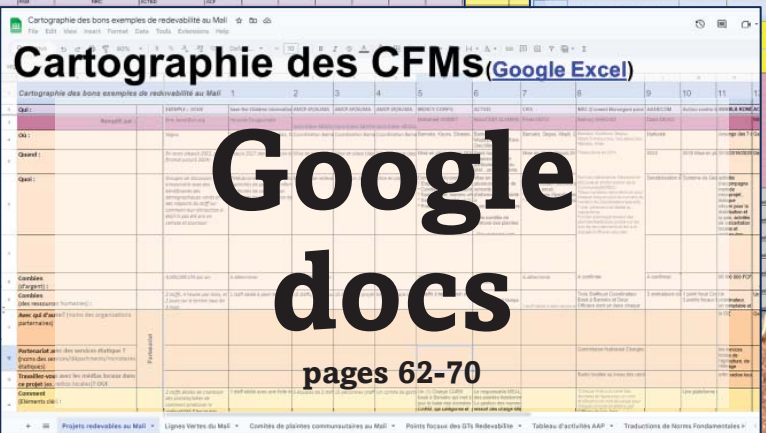
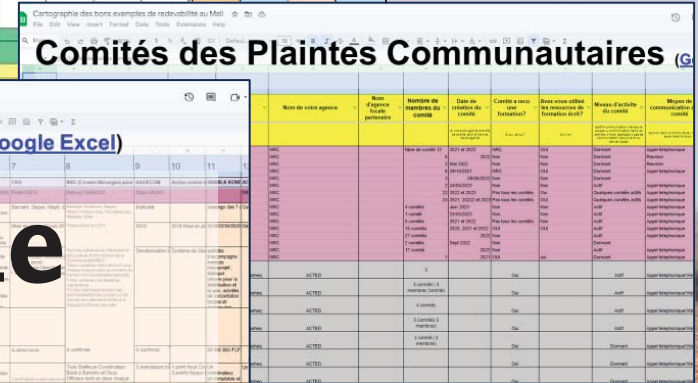
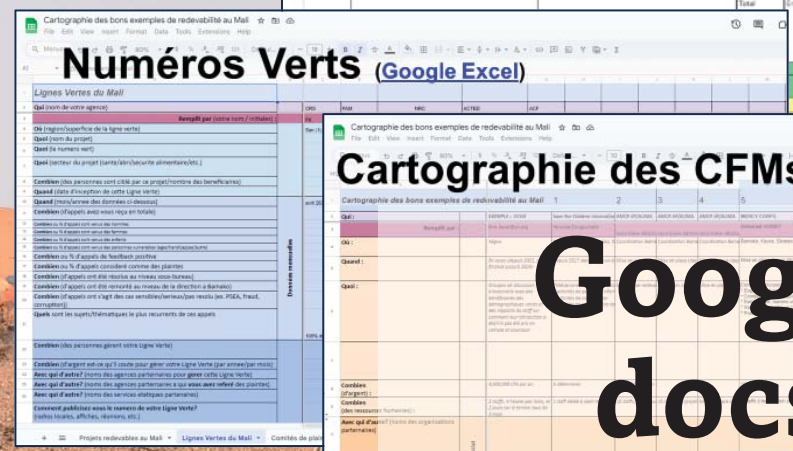
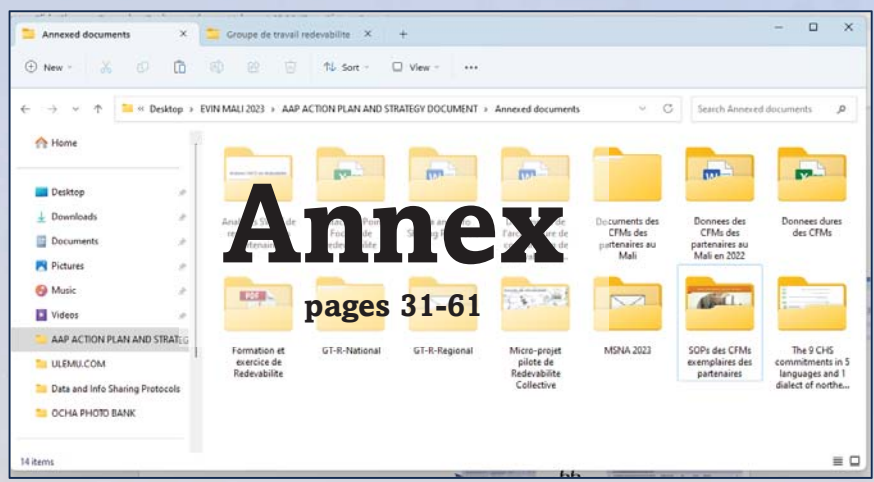
## Plan d'Action de Redevabilité Collective (Q3-2023 > Q4,2024)

	Q3 2023	Q4 2023	Q1 2024	Q2 2024	Q3 2024	Q4 2024
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
11						
12						
13						
14						
15						
16						
17						
18						
19						
20						
21						
22						
23						
24						
25						
26						
27						
28						
29						
30						
31						
32						
33						
34						
35						
36						
37						
38						
39						
40						
41						
42						
43						
44						
45						
46						
47						
48						
49						
50						
51						
52						
53						
54						
55						
56						
57						
58						
59						
60						
61						
62						
63						
64						
65						

**10**  
**flux de travail**  
**avec**  
**65 activités**  
pages 18-30



# Table des matières



**Google docs**  
pages 62-70

# 10 facteurs contextuels impactant la redevabilité au Mali

Progrès considérables par des agences individuelles en matière de redevabilité

9/10 personnes ne savent pas comment déposer une plainte

La culture (et la qualité de nos CFMs) décourage les plaintes

Fermer la boucle est aussi important que l'ouvrir

Les CFMs parallèles sont gaspilleurs

Oublions la stratégie de sortie, pensons en décennies

Basse technologie fonctionne mieux

Les acteurs nuisibles ne veulent pas de nos CFMs

Pas assez de financement, pas une excuse

La redevabilité collective exigera des leaders

# 10 facteurs contextuels impactant la redevabilité au Mali

(1-5)

**1. UN BON DÉPART** : La plupart des partenaires d'OCHA au Mali ont des politiques et des processus AAP. Plusieurs ont investi dans des mécanismes de plainte et de retour d'information (CFM), des logiciels pour les bases de données et les systèmes de billetterie, et emploient du personnel dédié à l'AAP. Parmi les exemples de meilleures pratiques figurent le réseau du PAM de plus de 1 100 comités de plaintes au niveau communautaire ; La Ligne Bleue du HCR a reçu plus de 90 000 appels téléphoniques en 5 langues en 18 mois ; Le Mécanisme d'écoute et d'information communautaire du NRC se concentre sur la participation des enfants; L'« Approche de localisation pré-RRM » de la RDC place les communautés au centre de la conception du projet ; Programme de formation des ambassadeurs communautaires de Mercy Corps et tableau de bord mensuel des commentaires et des plaintes des communautés ventilés par sexe, âge et sujet.

**2. LONG CHEMIN À FAIRE** : 87 % des ménages interrogés lors de l'MSNA 2022 ne savent pas comment faire une plainte ou une suggestion concernant l'aide humanitaire. Parmi ceux qui connaissaient les MFC, 29 % ont déclaré que les obstacles à leur utilisation comprenaient le manque de confidentialité, l'insécurité, la dissuasion par les travailleurs humanitaires, la peur des représailles ou la honte.

**3. COMMENT RENFORCER LES CFM CULTURELLEMENT SENSIBLES** : La culture malienne n'encourage pas à se plaindre auprès du donneur d'assistance gratuite. Les « commentaires positifs et remerciements » représentent généralement la plus grande catégorie de commentaires reçus par le biais des CFM des agences. Bien que ces réactions positives soient encourageantes et remontent le moral du personnel, elles n'identifient pas les problèmes et n'indiquent pas comment l'assistance peut être rendue plus efficace. Il est probable que les CFM ne reçoivent pas beaucoup de plaintes sérieuses parce qu'ils ne sont pas encore assez solides pour que les communautés leur fassent confiance que leurs plaintes seront traitées de manière confidentielle, éviteront les représailles et garantiront systématiquement réparation aux plaignants légitimes.

**4. BOUCLER LA BOUCLE** : Les agences ont fait plus de progrès en écoutant les suggestions et les plaintes des communautés qu'en y répondant de manière significative. De nombreuses communautés touchées déclarent avoir été interrogées à plusieurs reprises sur leurs besoins, mais n'ont pas reçu de retour sur leurs demandes précédentes. Les agents de terrain et les membres de la communauté ne reçoivent souvent pas de formation ou de retour d'information standardisés et ne sont pas impliqués dans l'analyse des informations qu'ils transmettent dans les analyses et les évaluations. Les boucles de rétroaction restent souvent ouvertes lorsque les agences n'ont pas de réponses positives à donner ou lorsque les suggestions des communautés remettent en question les processus internes.

**5. LE PARALLÈLE N'EST PAS PRODUCTIF** : Presque tous les CFM au Mali aujourd'hui sont spécifiques à une agence, n'acceptant les commentaires des bénéficiaires du projet que pendant la durée des activités du projet. Les CFM fonctionnent parallèlement aux CFM d'autres agences, avec un renvoi inter-agences très limité des plaintes et des commentaires. Les communautés affectées sont souvent confondues et frustrées par la variété des CFM auxquels elles sont confrontées, assisté par un personnel incapable de traiter ou de transmettre leurs plaintes ou suggestions.

# 10 facteurs contextuels impactant la redevabilité au Mali (6-10)

**6. OUBLIEZ LA STRATÉGIE DE SORTIE :** Même si le conflit au Mali se termine demain, les niveaux actuels d'extrême pauvreté multidimensionnelle et la crise climatique signifient que de graves besoins humanitaires persisteront au Mali pendant au moins une autre décennie. Deux ménages sur trois placent les solutions durables telles que les AGR parmi leurs trois principaux besoins dans le MSNA 2022. **Quelle est notre stratégie d'engager (les mêmes) bénévoles communautaire pendant 10 ans?**

**7. LA BASSE TECHNOLOGIE FONCTIONNE MIEUX :** les faibles niveaux d'alphabétisation, la possession d'un téléphone (en particulier chez les femmes), la mauvaise couverture du réseau téléphonique et les barrières linguistiques sont des facteurs qui limitent l'accès aux CFM pour de nombreuses personnes touchées. **La plupart des plaintes et suggestions des membres de la communauté sont faites face à face**, par le biais des services d'assistance lors des distributions, des comités de plaintes et des visites sur le terrain.

**8. MAUVAIS ACTEURS :** Le conflit a considérablement réduit l'accès humanitaire. Un accès et une surveillance limités, en particulier lors des distributions et du PDM, empêchent l'assistance d'atteindre ceux qui en ont le plus besoin. Les rapports suggèrent des incidences de partage forcé et la déviation de l'assistance dans certaines régions. **L'intimidation et les menaces contre les travailleurs humanitaires de première ligne et les membres de la communauté sont des réalités que les CFM doivent prendre en considération.**

**9. FAIRE PLUS AVEC MOINS :** Le HRP 2023 du Mali a été financé à 21 %. Environ 1 personne sur 5 dans le besoin a été rejointe. Les perspectives de financement pour 2024 ne devraient pas s'améliorer. Les ressources humanitaires limitées doivent être utilisées aussi efficacement que possible pour sauver davantage de vies et atténuer les souffrances. La gestion des CFM peut être un travail à temps plein. Le temps nécessaire pour écouter une plainte représente généralement une petite fraction du temps nécessaire pour la traiter correctement. Pourtant, on s'attend souvent de manière irréaliste que le personnel intègre les tâches d'AAP en plus des charges de travail existantes.

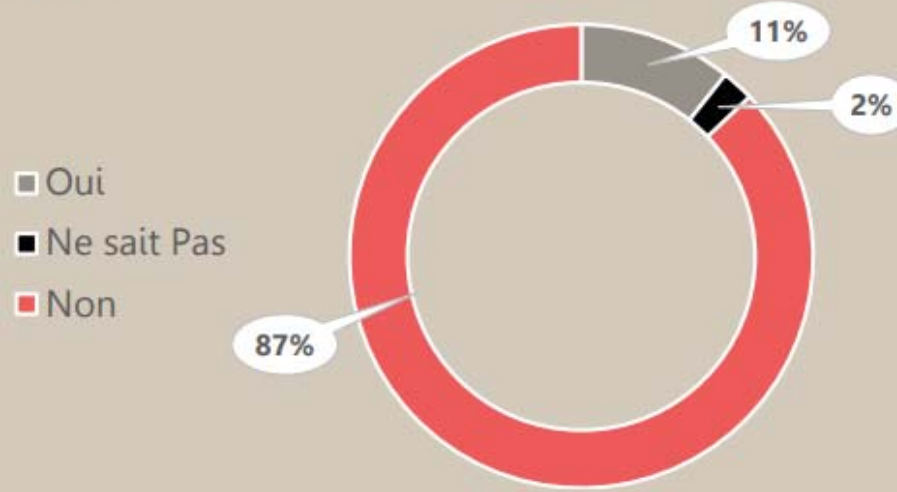
**10. BESOIN DE DIRIGEANTS COURAGEUX :** Les chefs d'agences ne peuvent pas savoir les complications et des coûts inconnus inhérents à la responsabilité collective et restent réticents à investir dans des CFM inter-agences (par exemple, les ressources humaines nécessaires pour traiter un nombre inconnu de nouveaux cas, les processus concernant les cas inter-agences renvois, risques et responsabilités en matière de protection des données). Compte tenu de sa nature, nous ne pouvons pas connaître à l'avance le temps et les coûts financiers nécessaires pour écouter et répondre de manière authentique aux commentaires des communautés. Les craintes des chefs d'agences doivent être apaisées en leur fournissant un moyen de se lancer dans le voyage vers le C-AAP dans un environnement relativement contrôlé.



# Données de redevabilité du MSNA 2022

## Connaissance des mécanismes de plaintes

% de ménages rapportant avoir connaissance de mécanismes de redevabilité concernant l'aide



2% de ménages ont déclaré qu'au moins un membre de la famille / du ménage a déjà fait une suggestion ou une plainte auprès d'acteurs fournissant une assistance humanitaire, parmi les ménages déclarant connaître des mécanismes de retour d'informations ou de plainte.

% de ménages par barrières principales aux mécanismes de plainte (au sein des ménages ayant connaissance de ces mécanismes)



# Connaissance des mécanismes de plaintes:



# Les besoins prioritaires (désagrégé par âge, genre, handicapé)

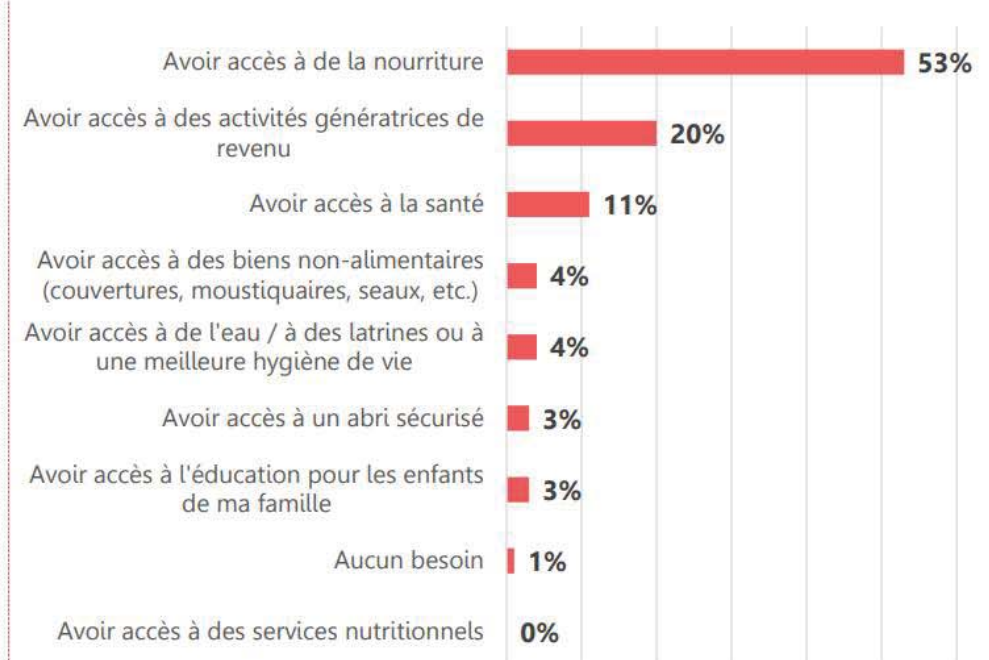
## Besoins principaux

Graphique | % de ménages par besoin prioritaire le plus important déclaré (priorité 1)

### Ménages PDI



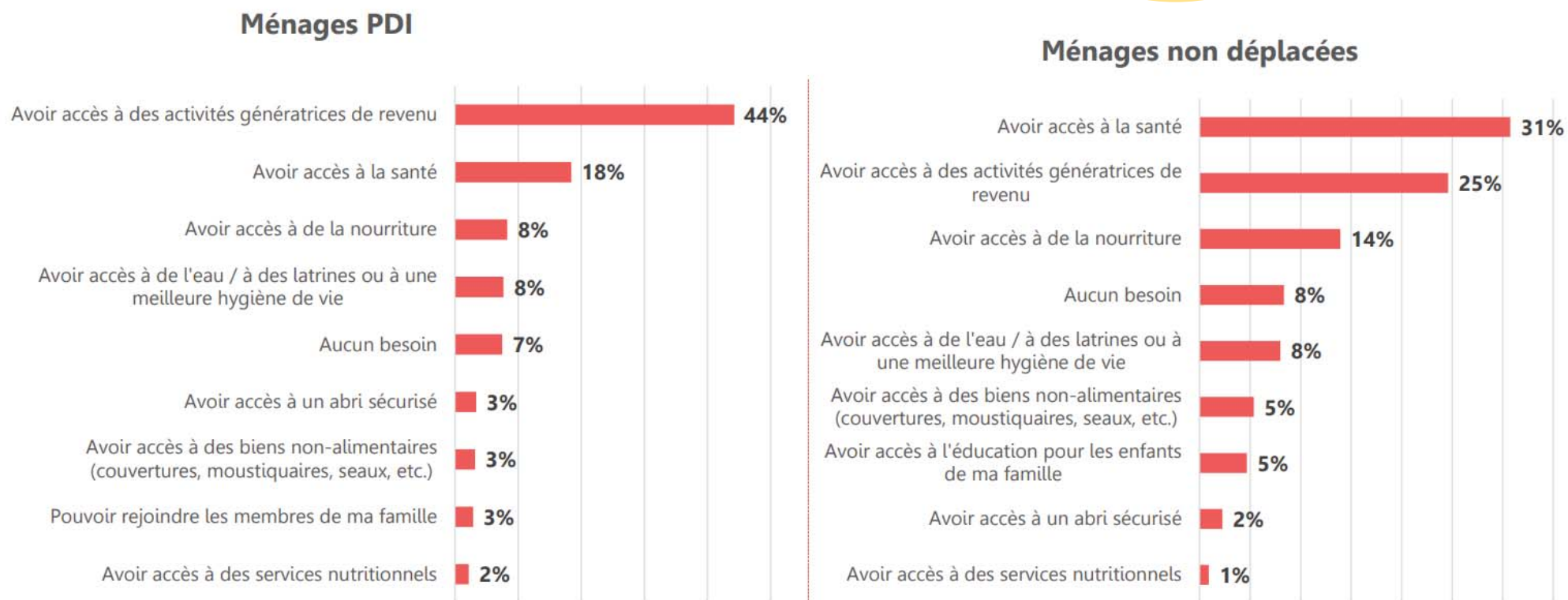
### Ménages non déplacées



# Les besoins prioritaires (désagrégé par âge, genre, handicapé)

## Besoins principaux

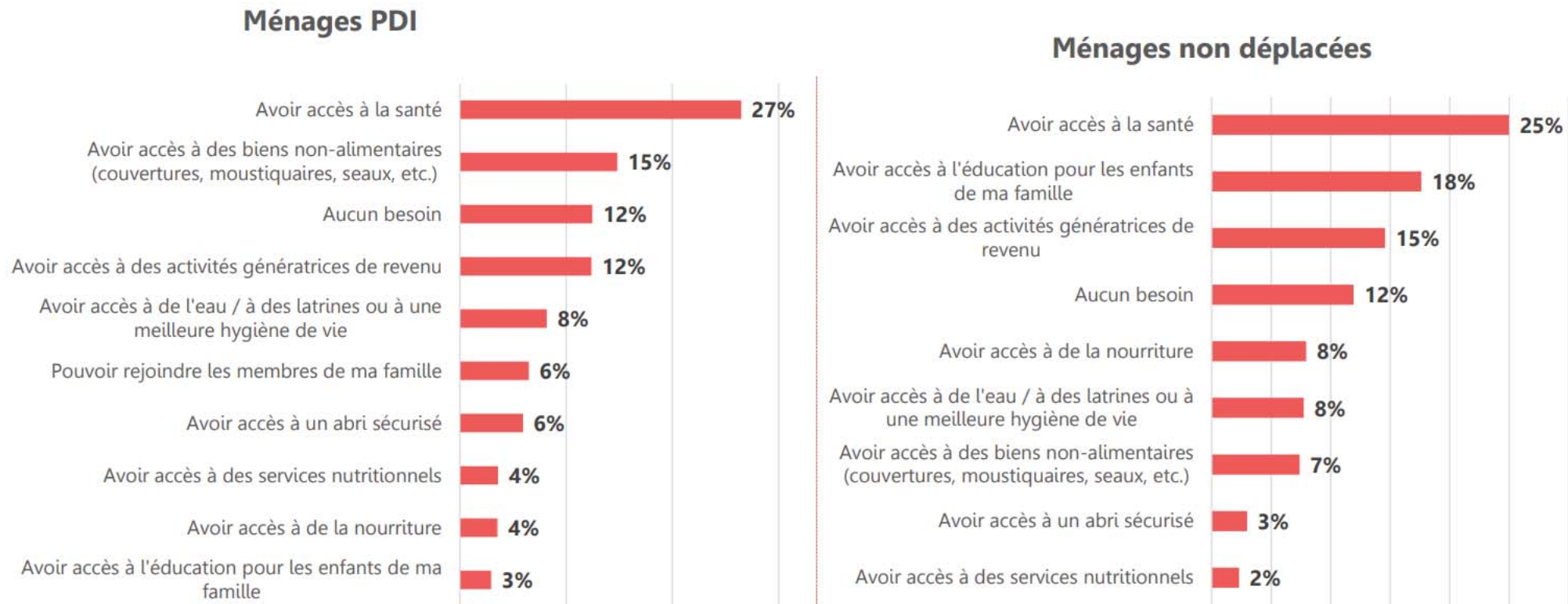
Graphique | % de ménages par besoin prioritaire le plus important déclaré (priorité 2)



# Les besoins prioritaires (désagrégé par âge, genre, handicapé)

## Besoins principaux

Graphique | % de ménages par besoin prioritaire le plus important déclaré (priorité 3)



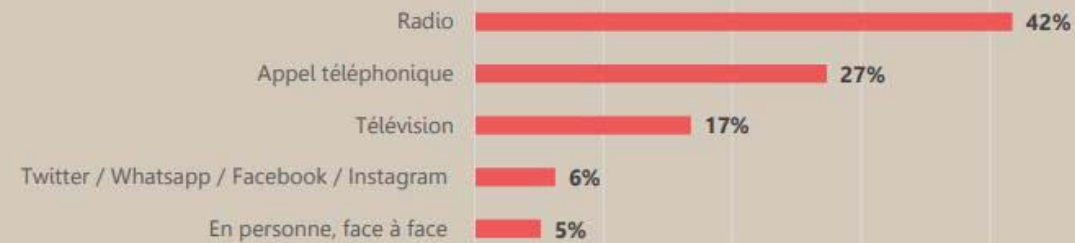
# Leurs besoins des renseignements et canaux préférés

## Préférence pour recevoir l'information

### % de ménages souhaitant recevoir de l'information, par source de confiance



### % de ménages souhaitant recevoir de l'information, par type de moyens de communication (Top 5)



### % de ménages par type d'information (Top 5) dont le ménage a le plus besoin



# Besoin de boucler la boucle ensemble

Plainte la plus récurrente des PDI :

*« Ils viennent (ONG internationales et agences de l'ONU).*

*Ils nous posent des questions mais ils ne reviennent pas.*

*Il n'y a pas de suivi. »*

... Les frustrations des PDI sont actuellement exacerbées par les efforts naissants et authentiques des agences, en particulier les ONGI, pour introduire de meilleures pratiques de redevabilité, mais avec des efforts qui sont également dispersés, fragmentaires, non coordonnés, souvent dupliqués, mal communiqués, ne parvenant pas à boucler la boucle, qui n'incluent que les bénéficiaires éventuels des projets (plutôt que tous les membres des communautés), et donc qui confondent les personnes affectées parce que ces efforts ne ferment pas la boucle et ne sont pas collectives.



**Manque de suivi  
+ Manque de communication transparente  
= Manque de confiance**

*Chef de village des rapatriés : « Nous voulons des améliorations sur comment les gens sont choisis (critères de ciblage), surtout pour les AGRs. Il y a de favoritisme. Il faut que vous veniez sur le terrain, comme le CICR, eux ils livrent jusqu'au but pour être certains que l'aide est donné aux plus démunis, mais d'autres ils ne viennent pas et tous ce qui est censé d'être donné aux gens n'arrive pas. »*

*Chef de village des rapatriés : « On ne veut pas que ces projets cash sont sous-traités, ce sera mieux si c'est fait directement par l'ONU sans les intermédiaires, comme le CICR. »*

*Chef du village des déplacés : (sur des projets cash) « La problème est que les bénéficiaires ne savent pas d'où vient cet argent ni combien ils sont censés de recevoir. Les projets ne sont pas bien expliqués. On doute qu'ils nous donnent tous qu'ils sont cense de donner, mais les gens ne se plaignent pas au-delà des travailleurs du terrain des ONGs qui leur distribue. Les gens ne veulent pas se plaindre à des niveaux plus haut car ils s'inquiètent qu'ils ne reçoivent plus. La solution pour ça est que le bailleur des fonds doive aller sur le terrain pour voir. »*

# Conversation sur la redevabilité avec un Directeur de DNDS

**Définition de la redevabilité d'après le Directeur:** "l'action de faire un retour d'information envers ces personnes qui mobilisent pour nous emmener de faire l'humanitaire, pour leur montrer ce que notre aide humanitaire peut faire, et leur montrer comment on les a soutenus.

**Transparence :** « ...Il s'agit de la transparence dans tout la chaîne des parties prenantes. »

**Participation :** « ...C'est comment les communautés participent dans la mise en œuvre des activités et comment ils sont renseignés sur ce qui est prévu. Les communautés ont besoin d'être au courant de tout la chaîne des programmes et pouvoir donner leur avis sur les dons qui ne sont pas adaptés aux besoins. Par exemple, les kits de dignités – ils ne sont pas adaptés, ils sont inutiles. Pareil pour certains NFIs. Les tentes ne sont pas adaptées : Ils sont trop chauds et ils mettent 40 personnes tous ensemble, il n'y a aucun privé. Parfois, les céréales données comme vivres ne sont pas adaptées à la nourriture les gens ont l'habitude de cuisiner et manger. Le résultat est que les gens revendent ce qu'ils reçoivent sur le marché local à des prix plus bas que l'ONU et les ONGI ont payé pour le donner, sans compter les coûts de transport pour le livrer. C'est un gaspillage et un manque d'efficacité qui nous empêche d'atteindre plus des gens en besoin. Donc, la redevabilité devra dire de s'adapter aux besoins exprimés des gens en besoin. »

**Q : Qu'est-ce que vous aimeriez voir comme changement ?**

Concrètement, on a besoin de faire plus d'attention aux résultats des analyses post-distribution mais souvent ça ne se fait pas.

Nous (les services de l'état) ont souvent les mêmes attitudes que les bénéficiaires, on craint de se plaindre trop fort. Et puis, les modèles d'intervention ne s'adaptent pas à nos plaintes. Par exemple, la dernière livraison des tentes pour les déplacés : nous avons expliqué aux partenaires internationaux l'importance d'avoir des tentes appropriées mais la plupart n'ont pas changé leur plans. Avec la nourriture, en 202 \_\_, pour les déplacés à - - - - -, on ne pouvait pas transporter les vivres par route. Les gens à - - - - ont demandé une distribution du cash. Le PAM a décidé le transport par bateau sur le fleuve mais il fallait attendre jusqu'à octobre pour les eaux du fleuve de monter avec les pluies. Le moment de faim était en juin et juillet. Même histoire à - - - - -, le transport par route entre - - - - et - - - - était trop, ils auront du utilisé le cash.

**Q. Qu'est-ce que vous pensez des mécanismes de redevabilité actuelles ouvert aux communautés, telles que les comités des plaintes communautaires, Lignes Verts, boîte à suggestions ?**

Ils ne fonctionnent pas bien. Ça ne marche pas beaucoup, ils ne recueillent pas des plaintes réelles. Les Numéros Verts sont souvent juste pour déclarer des besoins et exprimer les remerciements. Les boîtes à suggestions sont vides, ce n'est pas parce que les gens n'ont pas des plaintes, c'est parce qu'ils ne croient pas que le problème sera résolu, car il y a un manque de dispositifs pour adresser les problèmes et/ou ils ont un peur que les représailles ou les sanctions retombent sur eux-mêmes. Par exemple, je suis allé au Centre de Sante, le médecin m'a demandé 10,000 CFA pour qu'il fasse les examens plus vite. Il y a une boîte à suggestions mais je ne vais pas mettre ça.

Parfois les gens se plaignent mais pas par les bons canaux, souvent juste entre eux-mêmes. Tout revient à l'attitude vers l'autorité. L'autorité ici a une prépondérance sur les gens, moi aussi à l'hôpital.

Les comités de plaintes communautaires peuvent assister pour le ciblage, sélectionne et distribution mais ce qui est plus important sont les bonnes évaluations et la bonne formation des bénéficiaires et le staff. Il faut que les membres de la communauté et les staffs ont les bons repères. La manque du progrès n'est pas du a un manque de volonté, c'est du a un manque de capacité : J'ai une équipe d'une trentaine des agents, puis ils ont un ou deux relayeurs communautaires par commune qui sont élus par leur communauté. Ils n'ont pas une formation de base en suivi et évaluation. Ils reçoivent des journées d'orientation au début de chaque projet qui les implique : l'objectif du projet, comment compléter un sondage sur le tablet, etc., mais ils ont besoin d'une compréhension plus large, et une formation qui se construit sur la précédente au lieu de répéter.

# Les défis de communication dans les mécanismes de redevabilité



Chef de PDI a Ménaka appelle le Ligne Bleu



Maire et bénéficiaire de Mercy Corps a Djenne



Bénéficiaire des vouchers de NRC a Gao







# 10 recommandations / flux de travail pour améliorer la redevabilité au Mali



# Recommandation & flux de travail #1: LEADERSHIP

Convoquer des leaders de Redevabilité Collective (RC) qui sont prêts à investir leur argent, leur personnel et leur capital politique pour améliorer l'efficacité avec laquelle nous servons les communautés

Utilisez votre pouvoir, personnel et argent

## Plan d'Action de Redevabilité Collective (Q3-2023 > Q4, 2024)

							2023		2024						
							Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1		
							1	2	3	4	5	6	7		
Flux de travail	Nombre d'activité	Activité	Indicateur	Responsable	Cible	Laps de temps	Cout (\$)								
1		<b>LEADERSHIP</b>					0								
1	i	Consultations sur ce projet de stratégie et de plan d'action du RC avec l'ICCN, le groupe de travail Redevabilité de FONGIM, le groupe de travail Redevabilité hébergé par OCHA (AAP V/G) et le HCT		Chargé de Redevabilité d'OCHA (de NORCAP)		Q3, 2023	0								
1	ii	La stratégie et le plan d'action du RC (Q4, 2023 - Q4, 2024) est approuvé par le HCT.	Budget annuel des membres du Groupe de Travail Redevabilité (GT-R) dédié aux activités AAP/CFM/CFM inter-agences	EHP	50 % des membres de l'EHP font des contributions financières	Q3, 2023	0								
1	iii	OCHA convoque un Senior Leadership Group (SLG) de RC, composé de membres HCT dont au moins un représentant est d'une agence onusienne, d'une ONGN, d'une ONGI/FONGIM, de la DNDIS, qui participent également au micro-projet pilote de RC.	Première réunion du SLG	EHP		Q4, 2023	0								
1	iv	Le secrétariat du Groupe de Travail Redevabilité Nationale (GT-R-N) informe le SLG tous les mois ou selon les besoins.	Nombre de briefings du GT-R-N au SLG	SLG et Chargé de Redevabilité d'OCHA	9	Mensuellement	0								
1	v	Le SLG informe le HCT tous les trimestres ou selon les besoins.	Nombre de briefings SLG au HCT	EHP	3	Quarterly	0								
1			Nombre de nouveaux employés embauchés dédiés à la redevabilité			Q4, 2024	0								
1		<b>Total (\$)</b>					0								

# Recommandation & flux de travail #2 : CREER LES PROTOCOLES

Développer et approuver des protocoles de partage d'informations pour la gestion des données inter-agences afin de faciliter l'intégration du CFM et la gestion des renvois de cas entre les agences.

Concevez des protocoles de partage de données.

sez les communautés cibler.

Flux de travail	Nombre d'activité	Activité	Indicateur	Responsable	Cible	Laps de temps	Coût (\$)
2		<b>CREER LES PROTOCOLES</b>					6,000
2	i	Remplissez les modèles IASC pour un protocole de partage d'informations et une évaluation de l'impact des données pour couvrir toutes les activités de redevabilité inter-agences.	Les membres du HCT et du groupe de travail AAP ont approuvé un protocole de partage d'informations relatif à un CFM de RC, basé sur le modèle IASC	Chargé de Redevabilité d'OCHA / GT FONGIM MEAL		Q4, 2023	0
2	ii	Tous les membres actifs du GT-R qui participe aux projets pilotes du RC et leurs chefs d'agence approuvent le protocole de partage d'informations	Nombre d'agences qui ont approuvé une évaluation de l'impact des données pour un projet pilote de RC, sur la base d'un modèle IASC	Membres du GT-R et l'EHP		Q4, 2023	0
2	iii	Mettre en place une plateforme digitale sécurisée de partage des données CFM inter-agences	Activation d'une plateforme digitale sécurisée de partage de données CFM entre agences	Membres du GT-R		Q1, 2024	3,000
2	iv	Organiser des ateliers de formation pour l'agence sur les protocoles de partage de données	Nombre de membres du personnel des membres du groupe de travail AAP formés aux protocoles de partage de données	Chargé de Redevabilité d'OCHA / GT FONGIM MEAL / AMSODE		Q1, 2024	3,000
2	v	Faciliter les discussions inter-agences pour relever les défis et affiner les processus de partage de données	Nombre de suggestions faites sur des processus de partage de données des membres du GT-R	Membres du GT-R-N/R		Q1-4, 2024	0
2	vi	Examen de l'efficacité du document « Evaluation de l'Impact des Données » et le modifier si nécessaire		Membres du GT-R-N/R		Q2, 2024	0
2	vii	Présenter les modifications au SLG/HCT pour discussion et nouvelle approbation		Chargé de Redevabilité d'OCHA / GT FONGIM MEAL / EHP		Q2, 2024	0
2	viii	Répétez iii et iv tous les six mois		Chargé de Redevabilité d'OCHA / Membres du GT-R-N/R / GT FONGIM MEAL / EHP		Q4, 2024	0
2		<b>Total (\$)</b>				19	6,000

Faites des normes

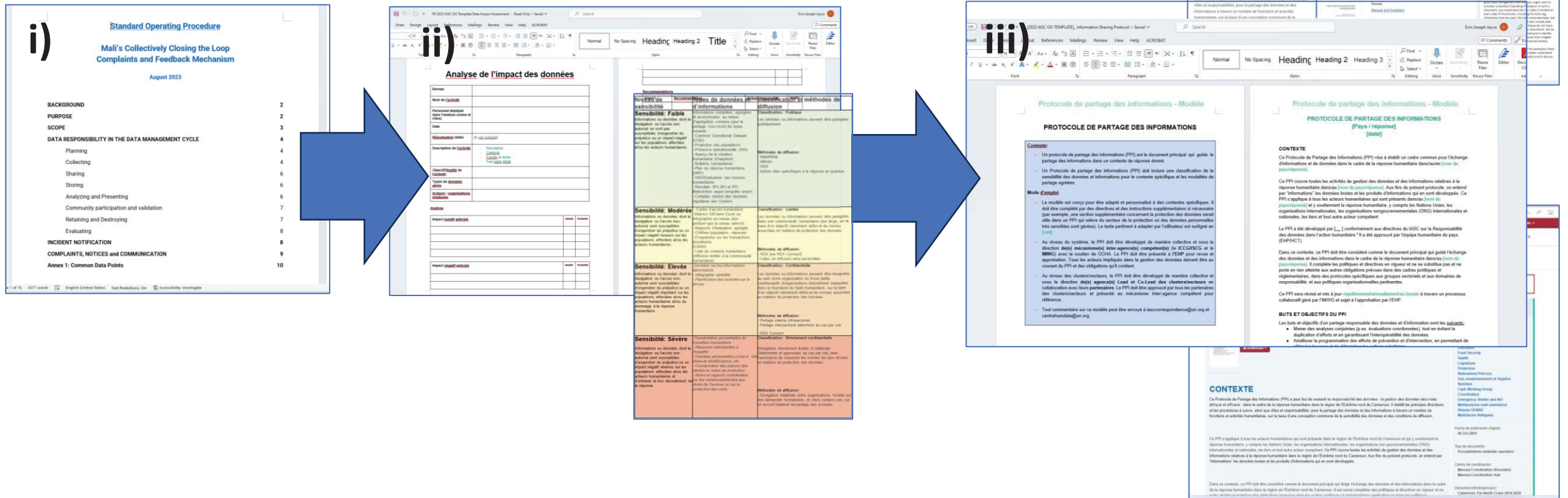
# Recommandation et flux de travail #2 : CREER LES PROTOCOLES

Développer et approuver des protocoles de partage d'informations pour la gestion des données inter-agences afin de faciliter l'intégration du CFM et la gestion des renvois de cas entre les agences.

i) SOP pour le CFM

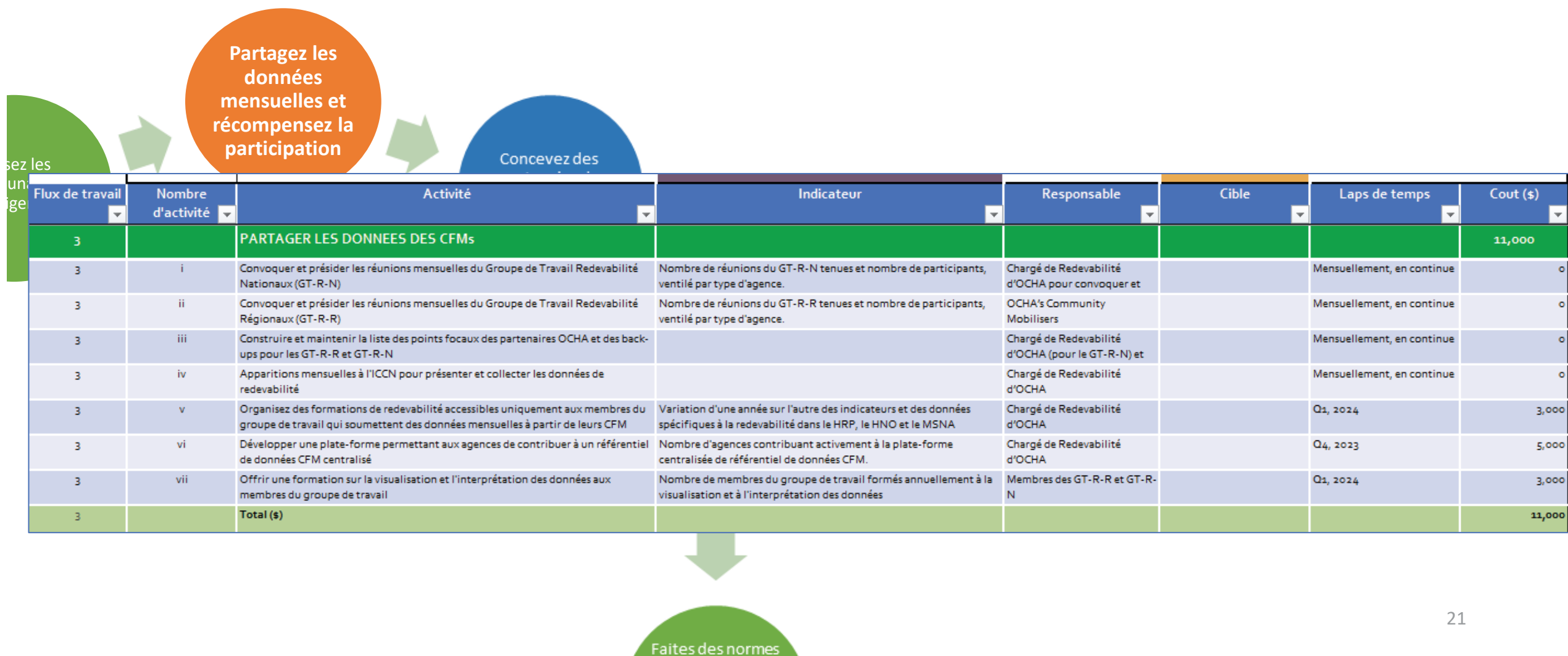
ii) Analyse de l'impact des données

ii) Protocole de partage des informations



# Recommandation & flux de travail #3 : PARTAGER LES DONNEES DES CFMs

Formez des Groupe de Travail Redevabilité Régionaux (GT-R-R) et Nationaux (GT-R-N) pour collecter, visualiser et partager les données CFM mensuellement, en récompensant leur participation (avec accès à des formations, des pilotes et une visibilité de niveau supérieur).



# Recommandation & flux de travail #4 : NORMALISER les SOPs

Normaliser les SOP, les indicateurs, la formation et les rapports minimums pour les CFM qui sont conformes aux Normes humanitaires fondamentales, qui ferment systématiquement la boucle de rétroaction, rendant le respect de ces normes minimales préalable à l'accès au HRP, au CERF et à d'autres financements.

Faites des normes minimales des CFM une condition préalable au financement

Concevez des protocoles de

Flux de travail	Nombre d'activité	Activité	Indicateur	Responsable	Cible	Laps de temps	Coût (\$)
4		<b>NORMALISER les SOPs</b>					4,000
4	i	Rassemblez les SOP des meilleurs CFM des membres du groupe de travail AAP	Nombre de SOP CFM actuelles reçues des membres du Groupe de travail Redevabilité, nationale et régionale (GT-R-N/R)	Membres des GT-R-R et GT-R-N		Q3, 2023	0
4	ii	Compiler une sélection des SOP minimales des CFM	Nombre de membres du GT-R demandant à participer à l'atelier pour rédiger les SOP minimales des CFM	Chargé de Redevabilité d'OCHA		Q4, 2023	0
4	iii	Organiser un atelier avec les membres du groupe de travail AAP pour approuver un projet pilote des SOPs minimales de CFM et convenir d'indicateurs de redevabilité à inclure dans les futurs HRP, le CERF et d'autres cycles de financement communs	<b>JALON</b> - Un ensemble de SOP minimales de CFM et d'indicateurs de RC à inclure dans les futurs HRP, le CERF et d'autres cycles de financement communs est approuvé par les membres de l'HCT	Membres des GT-R-R et GT-R-N	Atelier assiste par plus qu'une douzaine des membres du GT-R-N	Q4, 2023	3,000
4	iv	Inviter les chefs d'agences (membres de l'HCT) à approuver les SOP minimales des CFM		SLG / HCT	Une liste des SOPs de Redevabilité minimums	December, 2023	0
4	v	Concevoir et donner une formation pour s'assurer que tout membre du GT-R connaît bien les SOP minimales approuvées de CFM	Nombre d'agences dont le personnel a été formé aux SOPs de CFM normalisées	Membres des GT-R-R et GT-R-N	75% de la participation moyen du GT-R-N	Q1-2, 2024	1,000
4	vi	Créer un modèle de rapport que les agences doivent respecter lors de la soumission des données CFM mensuelles (voir Google Excel)	Nombre d'agences adhérant au modèle de rapport pour la soumission des données des CFM mensuels	Chargé de Redevabilité d'OCHA	75% de la participation moyen du GT-R-N envoi des	Q4, 2023	0
4	vii	Ajouter « enregistrement des rapports mensuels sur les données CFM » comme indicateur pour les propositions de financement de CERF et autres fonds communs (voir e-mail au Chef de Pooled Humanitarian Fund en annexe)	Inclusion d'un indicateur de données CFM dans le processus de sélection des financements communs (CERF).	OCHA	75% de la participation moyen du GT-R-N qualifiant	Q1, 2024	0
4		<b>Total (\$)</b>					<b>4,000</b>

# Recommandation & flux de travail #5 : TRADUIRE et DIFFUSER

Traduisez les normes humanitaires fondamentales, le matériel de formation, et les messages clés liés aux programmes, dans les langues de toutes les populations touchées, et les diffuser à travers différents médias (messages audio WhatsApp, spots radio, affiches)

Traduisez et communiquez

Concevez des

Flux de travail	Nombre d'activité	Activité	Indicateur	Responsable	Cible	Laps de temps	Coût (\$)
5		<b>TRADUIRE et DIFFUSER</b>					<b>18,000</b>
5	i	Traduire les normes humanitaires fondamentales et les messages clés dans les langues locales (Arabic (Hasanya), Bambara, Bomu, Bozo, Dogon, Fulfulde, Maninkakan, Senofu (Mamara and Syenara), Songhai, Soninke, Tamasheq and	Nombre de langues maliennes avec traductions des Normes humanitaires fondamentales et des messages humanitaires clés	Membres des GT-R-R et GT-R-N	13 langues	Q4, 2023	1,000
5	ii	Identifier plusieurs partenaires ayant la capacité de traduire les textes et messages clés en langues maliennes, et de faire valider ces traductions par la Direction Nationale de l'Alphabétisation Fonctionnelle et de la Linguistique Appliquée et certifiées par l'Académie Malienne des Langues.	Nombre de partenaires ayant traduit et certifié un texte dans une langue malienne / Nombre de langues maliennes avec des traductions CHS certifiées	Chargé de Redevabilité d'OCHA	3 partenaire de traduction par langue	Q4, 2023	3,000
5	iii	Créer des messages audio des traductions de texte pour diffusion via des plateformes telles que WhatsApp et la radio communautaire	Nombre de messages audio produits par langue sur la base de traductions certifiées diffusées via des plateformes telles que WhatsApp et la radio communautaire.	Chargé de Redevabilité d'OCHA & Membres des GT-R-R et GT-R-N		Q1, 2024	3,000
5	iv	Identifier et engager de nouveaux partenaires de traduction par le biais de concours de traduction et de conception d'affiches dans les écoles et sur les groupes WhatsApp	Nombre de concours organisés et nombre d'inscriptions au concours / Nombre d'affiches et de matériel visuel adapté à la culture conçus et distribués chaque trimestre.	Membres des GT-R-R et GT-R-N	1 concours par sous-bureau d'OCHA	Q1-4, 2024	3,000
5	v	Former les dirigeants des communautés locales à transmettre les messages clés et les supports visuels d'une manière qui résonne auprès des populations touchées (idem à 4.a.vii)	Nombre de dirigeants communautaires locaux formés pour transmettre des messages (en face à face) de manière culturellement résonnante.	Membres des GT-R-R et GT-R-N	Au moins 20 chef(fe)s communautaires formés dans chaque une des 13	Q1-4, 2024	3,000
5	vi	Affichage des normes humanitaires fondamentales et d'autres textes de messages clés en langues maliennes sur les sites de PDI, avec les logos des membres du groupe de travail AAP qui ont conjointement adopté les SOPs minimales pour les CFM (voir « 2a - Normaliser » ci-dessus)	Nombre de sites PDI où les traductions de CHS (avec les logos des partenaires du GT-R) sont affichées	Membres des GT-R-R et GT-R-N	Photos partagés avec géolocalisation sur WhatsApp	Q1-4, 2024	5,000
5		<b>Total (\$)</b>					<b>18,000</b>

# Recommandation & flux de travail #6 – ETABLIR UN FOND COMMUN

Délimiter un financement dédié à la redevabilité collective (RC) pour orienter la prise de décision fondée sur des données factuelles et des programmes par le biais de projets pilotes spécifiques à une zone, gérés par des agences et financés par un fond commun de redevabilité collective.

Utilisez votre

Créez un fond commun de redevabilité collective isolé

Flux de travail	Nombre d'activité	Activité	Indicateur	Responsable	Cible	Laps de temps	Coût (\$)
6		<b>ETABLIR UN FOND COMMUN</b>					<b>67,500</b>
6	i	Établir un fond commun spécifiquement dédié aux projets et initiatives de la redevabilité collective.		SLG établit le fond commun / Une agence qui le gère		Q3, 2023	0
6	ii	Une sélection de membres du SLG et d'autres membres du GT-R (dont au moins une agence des Nations Unies, une ONGN, une ONGI/FONGIM, la DNDIS) s'inscrivent pour participer à un microprojet pilote financé par le fond commun de RC (voir la proposition « Fermons la boucle ensemble » en annexe)	Somme d'argent placée dans le fonds commun du RC spécifiquement dédié aux projets et initiatives de redevabilité collective / Nombre de partenaires (membres du HCT et du GT-R) contribuant au fond commun du RC	Membres du GT-R (contribuent leur argent)	\$30,000 contribue (incluant le soutien in-kind (ex. transport))	Q4, 2023	0
6	iii	Le micro-pilote de RC se déroule sur 6 mois.	Montant prélevé du fond commun du RC pour financer les suggestions des communautés affectées / Nombre de partenaires de mise en œuvre (des membres du GT-R aux ONGL en et associations communautaires) impliqués dans les dépenses du fond commun du RC / Rétroaction qualitative des membres de différents groupes vulnérables au sein des communautés ciblées par le projet pilote.	Les membres du GT-R qui participent		Q1-2, 2024	30,000
6	iv	Le SLG est informé mensuellement par le groupe de travail AAP		GT-R-N		Mensuellement	0
6	v	Le HCT est informé tous les trimestres par le SLG.		SLG		Trimestriellement	0
6	vi	Les résultats, les coûts, l'impact et les leçons apprises du micro-pilote sont documentés et présentés au HCT pour donner des conseils sur la fin, l'extension ou		L'Agence cheffe du micro-pilote qui gère le fond, et le	Rapport	June, 2024	2,500
6	vii	Financer des projets pilotes qui démontrent des approches innovantes de RC et de l'engagement communautaire	Nombre de projets pilotes novateurs financés qui démontrent des approches réussies du RC et de l'engagement communautaire.	EHP/SLG	10 projets financés	Q3-4, 2024	30,000
6	viii	Surveillez les résultats et l'impact des projets financés, en partageant les leçons apprises entre les agences.	Suivi de l'impact des projets financés et partage des leçons apprises entre les agences	L'Agence cheffe du micro-pilote qui gère le fond, et le		Q3, 2024	5,000
6		<b>Total (\$)</b>					<b>67,500</b>



# Recommandation et flux de travail #6 : ETABLIR UN FOND COMMUN

## Activité 6.iii. *'Le micro-projet pilote se déroule pendant 6 mois'*

### Google doc: Proposition de micro-projet pilote de redevabilité

Micro-projet pilote de redevabilité collective:  
**Fermer la boucle ensemble**  
(*Collectively Closing the Loop*)

Table de matieres |

- [Contexte :](#)
- [Objectif principal :](#)
- [Sous-objectifs :](#)
- [Activités :](#)
- [Personnelles requises :](#)

**Contexte :**

Depuis plusieurs années des agences humanitaires au Mali mènent les efforts louables d'introduire et maintenir les mécanismes de redevabilité auprès les communautés qu'ils servent, tels que des numéros verts, des comités des plaintes communautaires, des boîtes à suggestions, et d'adapter leurs modalités d'assistance d'après les préférences de leurs bénéficiaires. Cependant dû à une manque de partenariat dans leurs efforts, ce progrès n'atteint pas son potentiel, et sa croissance actuelle n'atteindra pas le plupart des Maliens substantiellement pendant encore des années (voir graphique du [MSNA, 2022](#)).

Une redevabilité plus collective qui mutualise les efforts des agences humanitaires est exigée, pas seulement par les accords signés et engagements prises au Sommet Mondial sur l'Action Humanitaire en 2016, mais aussi par les communautés maliennes en besoin, qui

**Connaissance des mécanismes de plaintes**

% de ménages rapportant avoir connaissance de mécanismes de redevabilité concernant l'aide

Réponse	Pourcentage
Oui	87%
Ne sait Pas	11%
Non	2%

2% de ménages ont déclaré qu'au moins un membre de la famille / du ménage a déjà fait une suggestion ou une plainte auprès d'acteurs fournissant une assistance humanitaire, parmi les ménages déclarant connaître des mécanismes de retour d'informations ou de plainte.

% de ménages par barrières principales aux mécanismes de plainte (au sein des ménages avant connaissance de ces mécanismes)

# Recommandation et flux de travail #6 : ETABLIR UN FOND COMMUN

## Activité 6.iii. 'Le micro-projet pilote se déroule pendant 6 mois'

Google doc:  
Budget pour proposition de micro-projet pilote de redevabilité

### Budget :

AAP Training Project - Collectively closing the loop						
<b>Phase 1 - Workshop in the field Training &amp; Project Launch (Week 1, Month 1)</b>						
Dates	Month 1, Week 1	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday
Location	TBC / Mopti	Arrival into Mopti	UN House conference room, Mopti	IDP camp/host community	UN House conference room	Staff from Bamako and other field offices depart from Mopti
Activities		Staff from Bamako and other field offices arrive in Mopti	Classroom/conference room day	IDP camp/within the Community	Classroom/conference room day	
Associated costs (cost per unit per person)		UNHAS flights (\$200)	Lunches (15,000), coffee breaks x2 (10,000), DSA (?)	Lunches (5,000), coffee breaks x2 (5,000), Water (2,000), DSA (?), Transport (provided by each agency)	Lunches (15,000), coffee breaks x2 (10,000), DSA (?)	UNHAS flights (\$200)
Total costs		120,000	25,000	12,000	12,000	120,000
Details		Is every UNHAS ticket for every old worker really US\$200?			US\$200	
Number of units required		22	37	37	37	22
Details		22 = 20 (Bamako-based AAP focal points for participating agencies) + 2 (OCHA heads of sub-office and/or community mobilisers in G...)			12 = 10 (Bamako-based AAP focal points)	
Total (CFA)	7,093,000	2,640,000	925,000	444,000	444,000	2,640,000
Total (US\$) (, when 1cfa = \$0.0016)	11,348	4,224	1,480	710	710	4,224
Resources required from participating agencies		Vehicles for airport pick-up?	Venue?	Vehicles	Venue?	
<b>Phase 2 - Field Monitoring &amp; Problem-solving (5 months)</b>						
Dates	5 months	Month 1	Month 2	Month 3	Month 4	Month 5
Location	Mopti & Bamako	Mopti: in-person, field-visits, meetings & online	(Bamako: meetings and online)			
Activities		Community meetings, finding feedback loop solutions, Redevabilité Pooled Fund to solve feedback loop problems and complaints (1,000,000); Orange mobile data credit for field-level participants, NGOs and community members (5,000 x 40 people); Payment for local language translations (2,000 x 50 translations); Smartphones for community members (50,000 x 20 people)	Redevabilité Pooled Fund to solve feedback loop problems and complaints (1,000,000); Transport for field visit (20,000); Drinks, fruit and snacks for IDG community-meeting participants (20,000); Orange mobile data credit for field-level participants, NGOs and community members (5,000 x 40 people)	Redevabilité Pooled Fund to implement feedback loop solutions, WhatsApp group chats, Online meetings between field-level participants, NGOs and community members (5,000 x 40 people); Bamako-team's mid-term field visit (\$200 flights x 5, plus per diems, etc.: 2,000,000)	Transport for field visit to solve feedback loop problems and complaints (1,000,000); Transport for field visit (20,000); Drinks, fruit and snacks for IDG community-meeting participants (20,000); Orange mobile data credit for field-level participants, NGOs and community members (5,000 x 40 people)	Transport for field visit to solve feedback loop problems and complaints (1,000,000); Transport for field visit (20,000); Drinks, fruit and snacks for IDG community-meeting participants (20,000); Orange mobile data credit for field-level participants, NGOs and community members (5,000 x 40 people)
Associated costs (cost per unit per person)						
Total costs		3,100,000	1,880,000	3,880,000	1,840,000	1,840,000
Details		of which 1,000,000 is for 20 m... less if transport provided by local partner	Less if transport provided by local partner	Less if transport provided by local partner	Transport provided by local partner	
Number of units required		1	1	1	1	1
Details						
Total (CFA)	10,820,000	3,100,000	1,880,000	3,880,000	1,840,000	120,000
Total (US\$) (, when 1cfa = \$0.0016)	17,312	4,960	3,008	6,208	2,944	192
Resources required from participating agencies			Transport for field-visits provided by	Transport for field-visits provided by local partner		Transport for field-visits provided by
<b>Phase 3 - Workshop in Bamako Debrief, Learning &amp; Forward Planning Workshop in Bamako (Month 6)</b>						
Dates	Month 6	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday
Location	Bamako	Arrival into Bamako	OCHA conference room, Bamako	OCHA conference room, Bamako	OCHA conference room, Bamako	Departure from Mopti
Activities		Staff from Bamako and other field offices arrive in Bamako	Workshop to discuss and document key findings (Feedback loop exercises) / Presentations by different stakeholders	Codeine exercises / Consolidation of key learnings for EHP presentation	Presentation of the micro-pilots findings, costings and recommendations to EHP	Staff from Mopti and other field offices depart from Bamako
Associated costs (cost per unit per person)		UNHAS flights (\$200)	Lunches (15,000), coffee breaks x2 (10,000), DSA (?)	Lunches (15,000), coffee breaks x2 (10,000), DSA (?)	Lunches (15,000), coffee breaks x2 (10,000), DSA (?)	UNHAS flights (\$200)
Total costs		120,000	25,000	25,000	25,000	120,000
Details		US\$200 per UNHAS flight...for everyone?				US\$200
Number of units required		19	37	37	37	19
Details		19 = 17 (Mopti-based AAP focal points and community members and leaders) + 2 (OCHA community mobilisers in Goo, Fimbukul)			14 = 10 (Bamako-based AAP focal points)	
Total (CFA)	7,335,000	2,280,000	925,000	925,000	925,000	2,280,000
Total (US\$) (, when 1cfa = \$0.0016)	11,736	3,648	1,480	1,480	1,480	3,648
Resources required from participating agencies		Vehicles for airport pick-up?	Venue?	Venue?	Venue?	Vehicles for airport pick-up?
<b>Phases 1, 2 &amp; 3 TOTALS</b>						
Dates	6 months	Month 1	Month 2	Month 3	Month 4	Month 5
Location	Mopti & Bamako	Mopti	Mopti and Bamako	Mopti and Bamako	Mopti and Bamako	Mopti
Total (CFA)	25,248,000	10,130,000	1,880,000	3,880,000	1,840,000	120,000
Total (US\$) (, when 1cfa = \$0.0016)	40,397	16,309	3,008	6,208	2,944	192
Resources required from participating agencies		6,000,000 CFA =	1,000,000 CFA per participating international agency x (3 ONG's + 3 Agences de FONU)			

# Recommandation & flux de travail #7 : SYNERGISER pour ECONOMISER

Être plus que la somme de nos parties en intégrant les CFM parallèles des agences pour permettre le renvoi des cas entre agences. Cela améliorera notre efficacité collective, optimisera le temps du personnel, réduira les frustrations des communautés, réduira les investissements parallèles des agences dans les logiciels et la gestion des données, et réduira les coûts.

Intégrez les CFM, orientez les cas inter-agences, réduisez la duplication.

Intégrez les CFM, orientez les cas inter-agences,

estissez dans les volontaires

Flux de travail	Nombre d'activité	Activité	Indicateur	Responsable	Cible	Laps de temps	Coût (\$)
7		<b>SYNERGISER pour ECONOMISER</b>					6,000
7	i	Des membres sélectionnés du groupe de travail AAP organisent un premier atelier (pour : 1) • tarifier les coûts actuels de fonctionnement des CFM spécifiques à	Rapport d'atelier	Chargé de Redevabilité d'OCHA		Q4, 2023	3,000
7	ii	Des membres sélectionnés du groupe de travail AAP testent sur le terrain le MVP pour modéliser ses exigences opérationnelles et estimer ses coûts à grande échelle.	Un CFM inter-agences reçoit avec succès une plainte ou une suggestion réelle, qui est transférée entre les agences, adressée et la boucle de rétroaction vers le plaignant est fermée de manière satisfaisante, et clairement illustrée.	Membres du GT-R-N/R		Q1, 2024	0
7	iv	Des membres sélectionnés du GT-R organisent un deuxième atelier (pour : 1) • évaluer l'impact de l'intégration de CFM sur l'efficacité, les économies de ressources et la satisfaction de la communauté, 2) • identifier les problèmes qui nécessitent le leadership de la haute direction des agences, 3) • Une comparaison des coûts basée sur les tests sur le terrain de deux ou plusieurs CFM spécifiques à une agence et d'un CFM inter-agences)	Un rapport d'atelier pour présentation au GT-R, SLG et HCT	Chargé de Redevabilité d'OCHA /GT-FONGIM MEAL		Q2, 2024	3,000
7	v	Les résultats des ateliers et des tests sur le terrain sont présentés au groupe de travail AAP, au SLG et au HCT		HCT		Q2, 2024	0
7		<b>Total (\$)</b>					6,000

# Recommandation & flux de travail #8 : FORMER, DIFFUSER, ECOUTER, REPETER

Offrir une formation sur la redevabilité, en particulier aux communautés et au personnel de terrain de première ligne, conçue pour aider les décideurs basés à Bamako à mieux entendre la voix de tous les groupes vulnérables (y compris les adolescents, les enfants, les personnes âgées, les personnes handicapées, groupes ethniques marginalisés) sur l'aide dont ils ont le plus besoin et qu'ils reçoivent ou pas.

Créez un fond

Formez, diffusez, écoutez, répétez.

Flux de travail	Nombre d'activité	Activité	Indicateur	Responsable	Cible	Laps de temps	Coût (\$)
8		<b>FORMER, DIFFUSER, ECOUTER, REPETER</b>					<b>34,000</b>
8	i	Développer du matériel de formation interactif adapté au personnel de première ligne et aux communautés sur : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les 3 engagements des Normes Humanitaires Fondamentales,</li> <li>• Intégrer la redevabilité tout au long du cycle du programme (au sein des activités communautaires et des processus internes)</li> <li>• Consultations communautaires</li> <li>• CFM, comment les configurer et les faire fonctionner</li> <li>• Établir et soutenir des comités de plaintes communautaires</li> <li>• Protection des données</li> <li>• PEAS</li> <li>• Les principes humanitaires, Access</li> <li>• Participation des enfants aux activités de redevabilité (voir annexe)</li> </ul>	Nombre de modules de formation développés / Nombre de modules de formation sur mesure sur la redevabilité élaborés et dispensés chaque année aux communautés et au personnel de terrain.	Chargé de Redeabilité d'OCHA, AMSODE, WFP, Mercy Corps, FONGIM		Q4, 2023	0
8	ii	Exécuter des programmes de formation-des-formateurs parmi les membres des GT-R (Nationale et Régionaux), qui peuvent parler les langues des communautés touchées) pour constituer un cadre de formateurs de redevabilité	Nombre de programmes de formation des formateurs organisés pour constituer un cadre de formateurs AAP au sein de la communauté sur trois ans. / Nombre de langues des populations affectées parlées par les formateurs / Nombre de formateurs formés pour cascader cette formation redevabilité	Chargé de Redeabilité d'OCHA / GT-FONGIM MEAL		Q1, 2024	10,000
8	iii	Distribuez le premier cycle de formation au personnel de terrain de première ligne et aux communautés affectées (par exemple, les membres élus du comité des plaintes et les dirigeants).	Nombre de membres de la communauté ayant reçu la formation	SLG et ICCN		Q2-4, 2024	10,000
8	iv	Organiser des ateliers interactifs pour les formateurs afin d'affiner la formation et de l'adapter à des groupes spécifiques.		OCHA AAP / GT-FONGIM MEAL		Q2, 2024	3,000
8	v	Offrir une formation adaptée pour inclure les voix des groupes marginalisés, tels que les adolescents et les personnes âgées.	Nombre de cas des CFMs reçus de groupes marginalisés, tels que les adolescents et les personnes handicapés et âgées	Chargé de Redeabilité d'OCHA / GT-FONGIM MFN		Q3-4, 2024	3,000
8	vi	Créer des ressources d'apprentissage en ligne pour le développement continu des compétences AAP parmi le personnel de l'agence.	Nombre de ressources d'apprentissage en ligne créées pour le développement continu des compétences de redevabilité / Nombre des staffs qui les ont utilisés	Chargé de Redeabilité d'OCHA / GT-FONGIM MEAL		Q3, 2024	3,000
8	vii	Former les dirigeants des communautés locales à transmettre les messages clés contenus dans les affiches et les supports visuels d'une manière qui résonne auprès des populations touchées (idem à 2. b.iii)	Nombre de dirigeants communautaires locaux formés pour transmettre chaque année des messages de manière culturellement résonnante.	Chargé de Redeabilité d'OCHA / GT-FONGIM MEAL		Q2-4, 2024	5,000
8		<b>Total (\$)</b>					<b>34,000</b>

# Recommandation & flux de travail #9 :

## INVESTIR dans les BENEVOLES COMMUNAUTAIRES

Favoriser et investir dans des bénévoles associatifs élus (/Community Ambassadeurs) qui sont investis dans le développement de leurs communautés, avec des programmes de formation pluriannuels et gradués, basé sur leur performance, vers la professionnalisation

Investissez dans les volontaires communautaires élus

Flux de travail	Nombre d'activité	Activité	Indicateur	Responsable	Cible	Laps de temps	Coût (\$)
9		<b>INVESTIR dans les BENEVOLES COMMUNAUTAIRES</b>					16,000
9	i	Développer et organiser un ensemble de meilleures pratiques actuelles utilisées par les membres du groupe de travail AAP pour encourager les volontaires communautaires à long terme		Chargé de Redevabilité d'OCHA et membres du GT-R-N/R		Q4, 2023	3,000
9	ii	Les membres du groupe de travail AAP et les membres du SLG approuvent un programme de formation basé sur la performance de 3 ans pour les bénévoles communautaires couvrant l'engagement communautaire (CEA), la redevabilité et la résolution des conflits.	Programme de formation de 3 ans pour les volontaires communautaires partagé avec les membres des GT-R	EHP		Q1, 2024	0
9	iii	Les communautés ciblées (déterminées par la présence de plusieurs membres du GT-R) tiennent des assemblées générales pour élire les membres du comité des plaintes de la communauté, parmi lesquels les ambassadeurs communautaires sont sélectionnés (voir les SOPs de Mercy	Nombre de commissions communautaires de plaintes RC élues par les assemblées générales publiques. / Nombre d'ambassadeurs communautaires élus par les assemblées générales publiques.	Membres du GT-R-N/R (surtout partenaires des ONG nationales) & Community Mobilisers		Q1-2, 2024	3,000
9	iv	Les ambassadeurs communautaires assistent à une série de sessions de formation C-AAP	Nombre de sessions de formation RC suivies par les ambassadeurs communautaires / Nombre de sessions de formation RC diffusées en cascade dans les communautés par les ambassadeurs communautaires			Q2, 2024	3,000
9	v	Formation en cascade des ambassadeurs communautaires aux membres de la communauté et aux membres du comité des plaintes	Nombre de commentaires, de plaintes et de suggestions reçus des communautés ciblées par l'intermédiaire des CFM et auxquels il a été répondu (boucle fermée/clôturé).			Q2, 2024	3,000
9	vi	Collaborez avec des organisations locales pour offrir une formation spécialisée aux bénévoles dans des compétences spécifiques.	Nombre de sessions de formation collaborative menées avec des organisations locales pour offrir une formation spécialisée aux bénévoles			Q2-4, 2024	3,000
9	vii	Reconnaitre les réalisations et les contributions des bénévoles par le biais d'événements communautaires et de récompenses.	Nombre d'événements communautaires et des prix organisés pour reconnaître les réalisations et les contributions des bénévoles			Q3-4, 2024	1,000
9			Pourcentage d'ambassadeurs communautaires réélus annuellement par les assemblées générales communautaires.			Q4, 2024	
9		<b>Total (\$)</b>				29	<b>16,000</b>

# Recommandation & flux de travail #10 : SOLUTIONS DURABLES

Écoutez les suggestions des communautés pour des solutions durables lors de la phase de conception des projets et intégrez-les au point que vos mandats et budgets vous permettent, ou expliquez pourquoi vous ne le pouvez pas. Les progrès sur ce point serviront également l'agenda du nexus et de la localisation.

Laissez les communautés diriger

Flux de travail	Nombre d'activité	Activité	Indicateur	Responsable	Cible	Laps de temps	Coût (\$)
10		<b>SOLUTIONS DURABLES</b>					11,000
10	i.	Développer des SOP pour intégrer des solutions communautaires dans la conception des projets.	Nombre de membres du groupe de travail AAP qui apportent des contributions financières	Chargé de Redevabilité d'OCHA et membres du GT-R-N/R et FONGIM GT- MEAL	5 membres du GT-R	Q4, 2023	0
10	ii.	Mener systématiquement des consultations communautaires lors de la phase de conception du projet pour recueillir, discuter et intégrer les suggestions des communautés pour la mise en œuvre du projet (par exemple, les AGR, maraîchages, l'accès à la terre et à l'eau).	Nombre de projets des membres des GT-Rs avec des consultations communautaires documentées sur la phase de conception du projet	Membres du GT-R-N/R et OCHA Community Mobilisers	1 par membre du GT-R	Q1-4, 2024	0
10	iii.	Organiser des ateliers (x2) avec les autorités locales pour aligner les suggestions de la communauté sur des plans de développement plus larges.	Nombre de réunions de collaboration tenues avec les autorités locales pour aligner les suggestions de la communauté sur des plans de développement plus larges	OCHA Community Mobilisers et officers de la DNDS		Q1-4, 2024	6,000
10	iv	Organiser des concours de subventions communautaires dans le cadre du micro-projet pilote RC	Des études de cas, y compris des évaluations d'impact et des références à des flux monétaires localisés, de nouvelles activités de projet de « solution durable » basées sur des suggestions issues de consultations communautaires.	Membres du GT-R-N/R & OCHA Community Mobilisers	1 par membre du GT-R	Q1-3, 2024	5,000
10	v	Rapport sur les leçons apprises des « solutions durables » conçues par la communauté, présentée au HCT, pour inclusion dans le HRP	Rapport / Nombre de nouvelles activités de projet de « solution durable » basées sur les suggestions des consultations communautaires (qui sont financées par le fonds commun du RC)	Chargé de Redevabilité d'OCHA	Conclusions et leçons apprises inclut dans le HRP / 1 projet de 'solution durable' par membre du GT-R qui a assiste aux ateliers	Q3-4, 2024	0
10		<b>Total (\$)</b>					11,000
1 - 10		<b>TOTAL (US\$)</b>					173,500

condition



# Annex

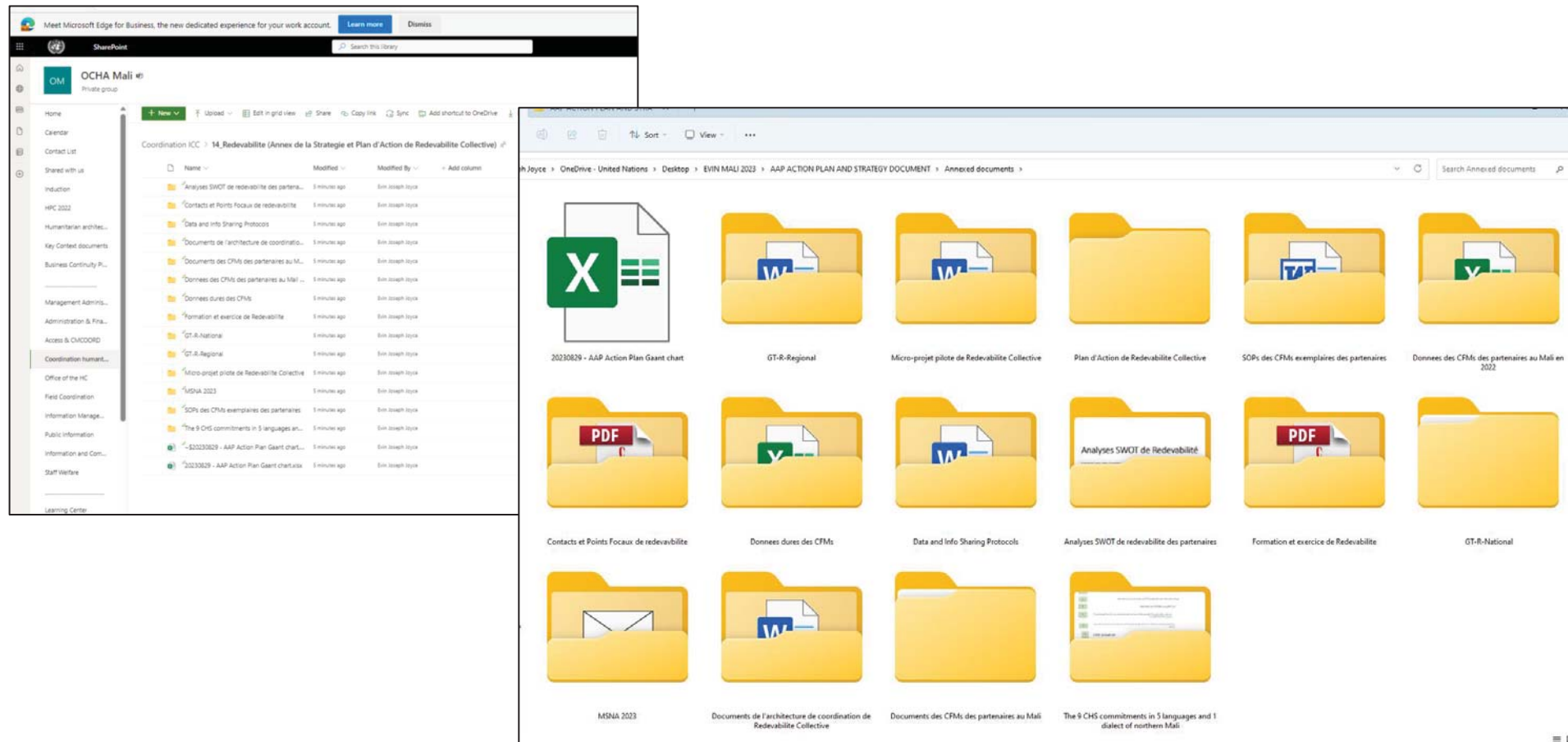
FRAGILE  
PROTECT FROM  
HUMIDITY,  
HEAT & LIGHT

**Aquatabs**  
water purification tablets  
www.aquatabs.com

Carton No. 100100

# Annex

Dans le SharePoint a: [14 Redevabilite \(Annex de la Strategie et Plan d'Action de Redevabilite Collective\)](#)







# Formations

OCHA  
UNITED NATIONS

# Checklists pour assurer l'inclusion et participation de toutes les parties prenantes clés

Ceux qui rendent visite à la communauté

Officier de DNDS

Travailleurs d'ONG locales

Propriétaire du terrain

Imams (/Autre chef religieux)

Chef du village

Comite de ciblage

Imam

Comite de ciblage

Mobilisateurs communautaires d'OCHA

femme / homme /

Comite de ciblage

Travailleurs d'ONG international

Bureau de pays de l'agence ONU

Groupe tontines

Comite de ciblage

Mobilisateurs communautaires

Enfants non scolarisés

Comite de ciblage

Ceux qui sont base à Bamako

Ceux qui vivent dans la communauté

Travailleurs d'agence l'ONU

Infirmier(e) et médecin pour des cliniques

Personnes âgées

Femmes chefs de ménage

Enfants des sites de naissance

Accompagnateurs

Institutrices bénévoles / payé(e)s

Bureau de pays de l'ONGI

Base aux sous bureaux

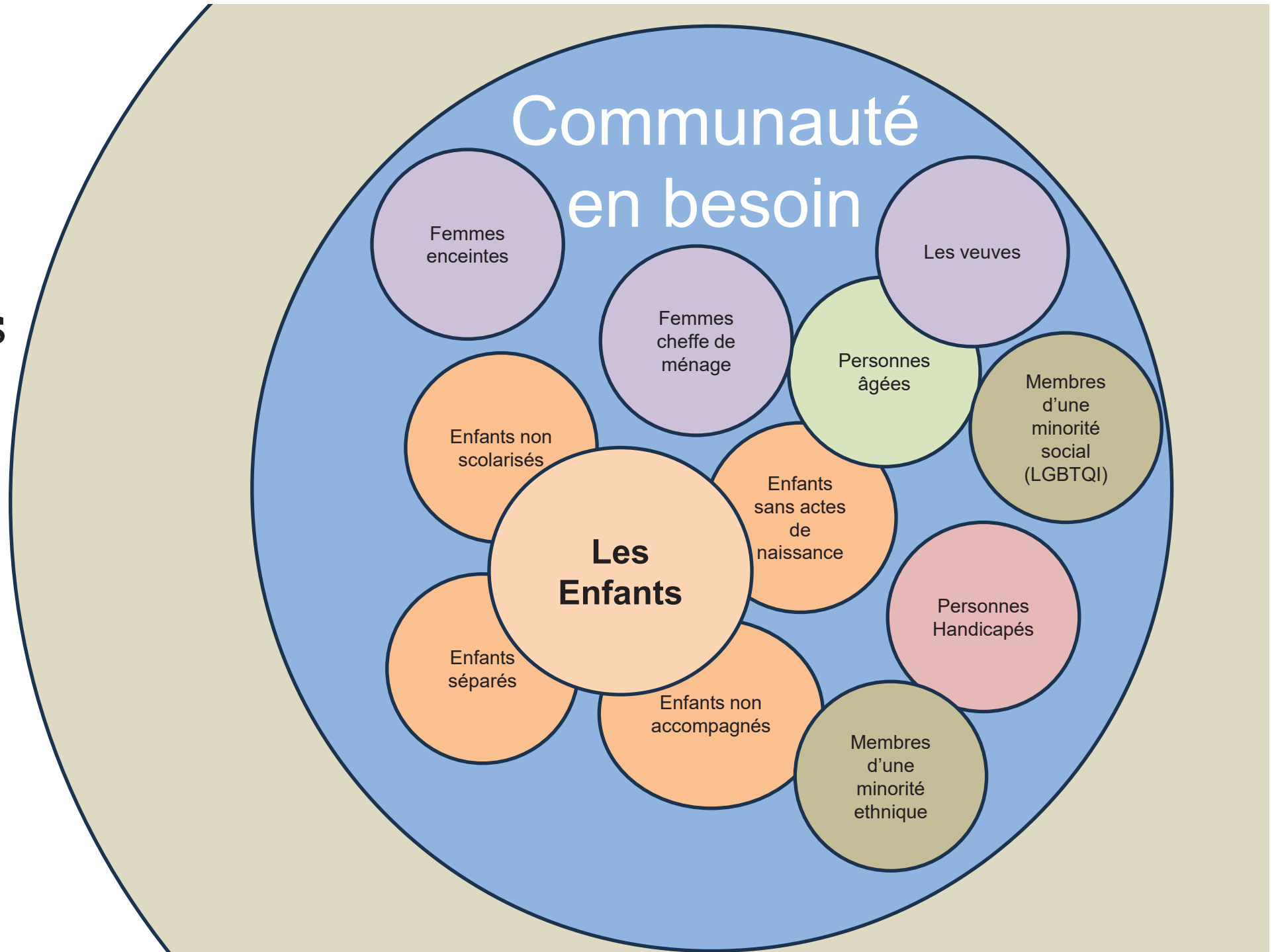
Travailleur dans le centre d'appel de numéro vert

Travailleurs internationaux des agences l'ONU et ONGI

Ceux qui ne visitent jamais la communauté

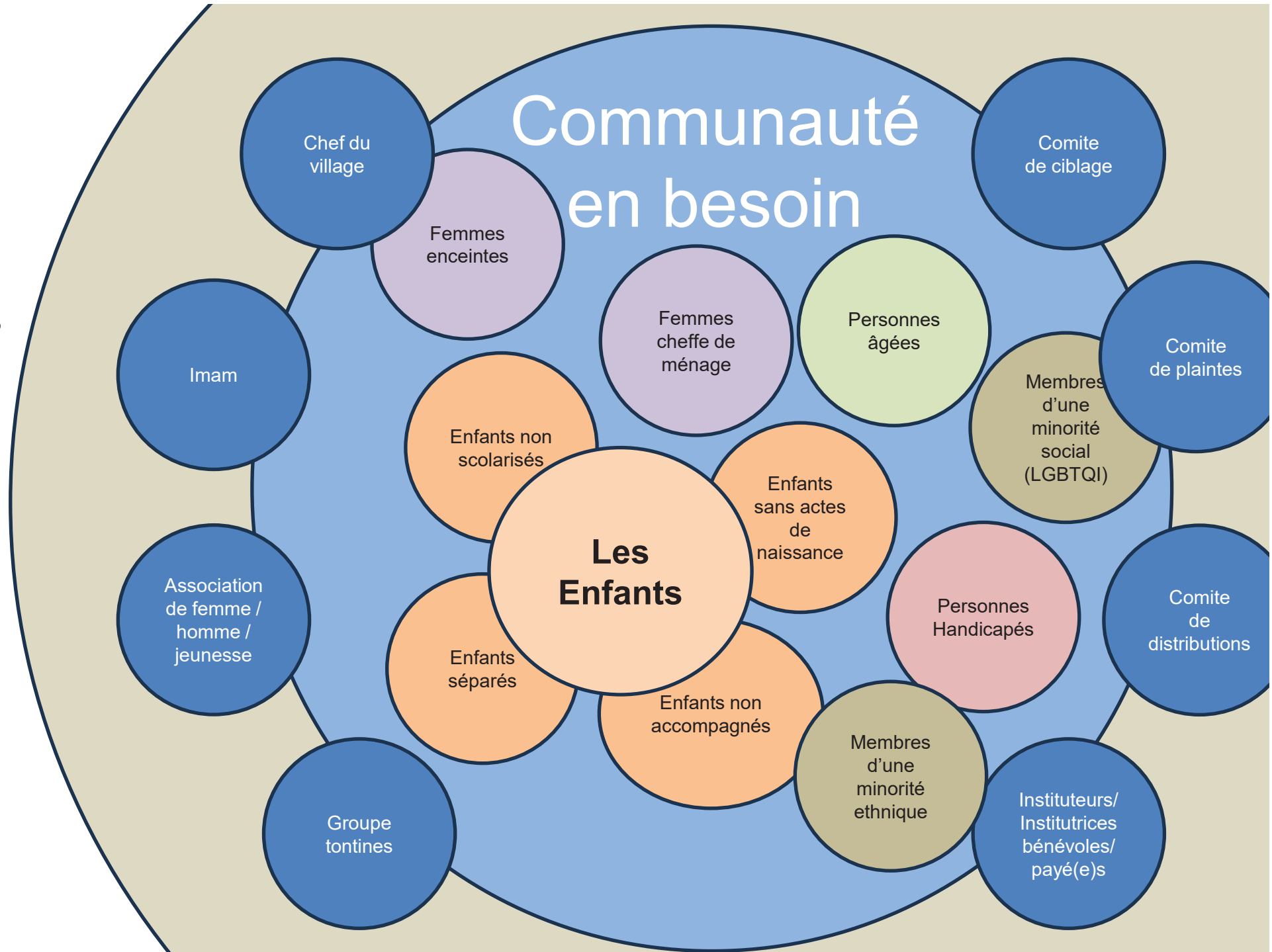
# Les plus vulnérables

Qui sont les personnes le plus vulnérable au sein d'une communauté en besoin?



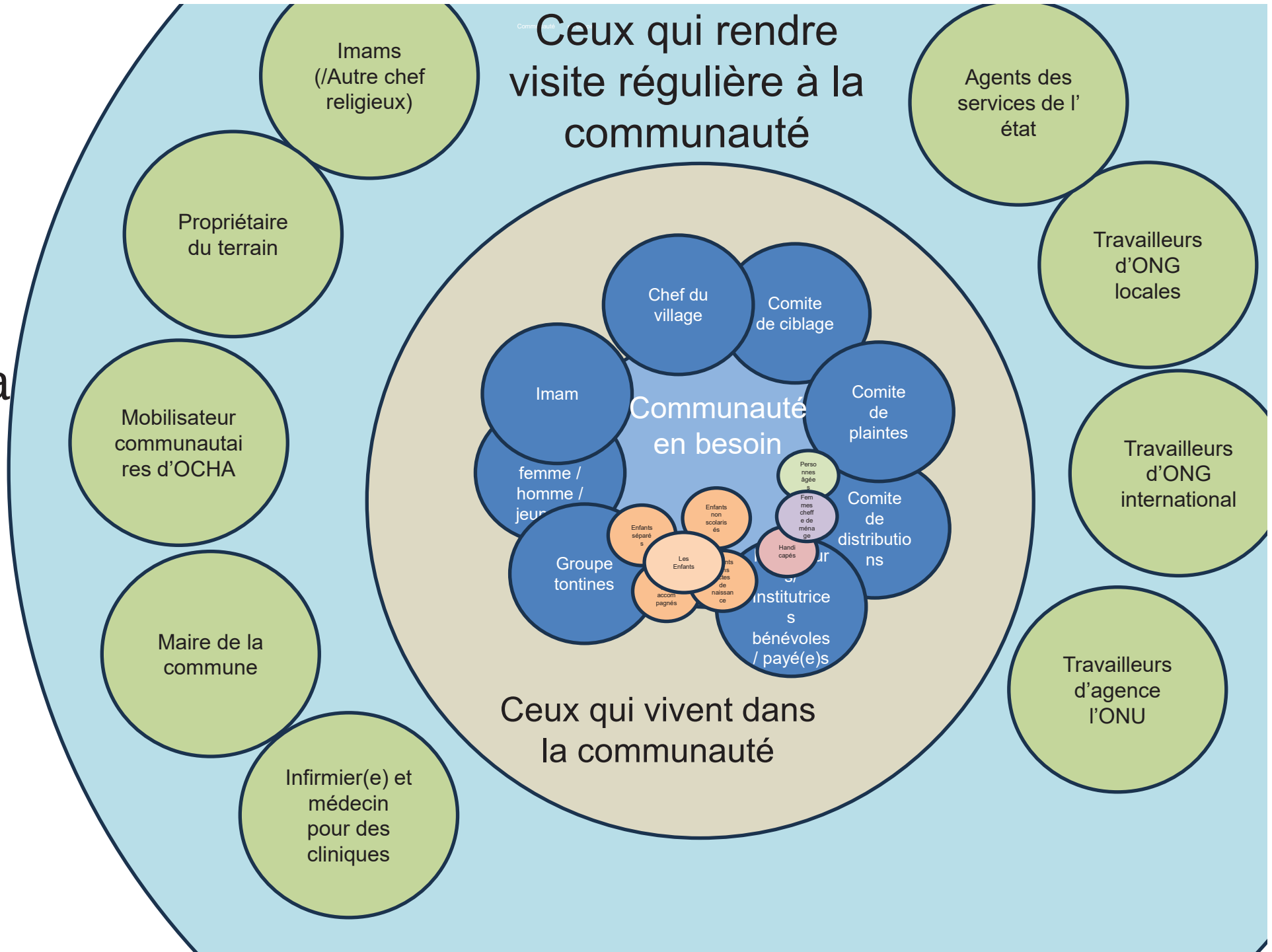
# Les Portiers de la Redevabilité

Qui sont les personnages clés à l'écoute des préférences, propositions et plaintes des bénéficiaires?



# Les Soutiens Institutionnels

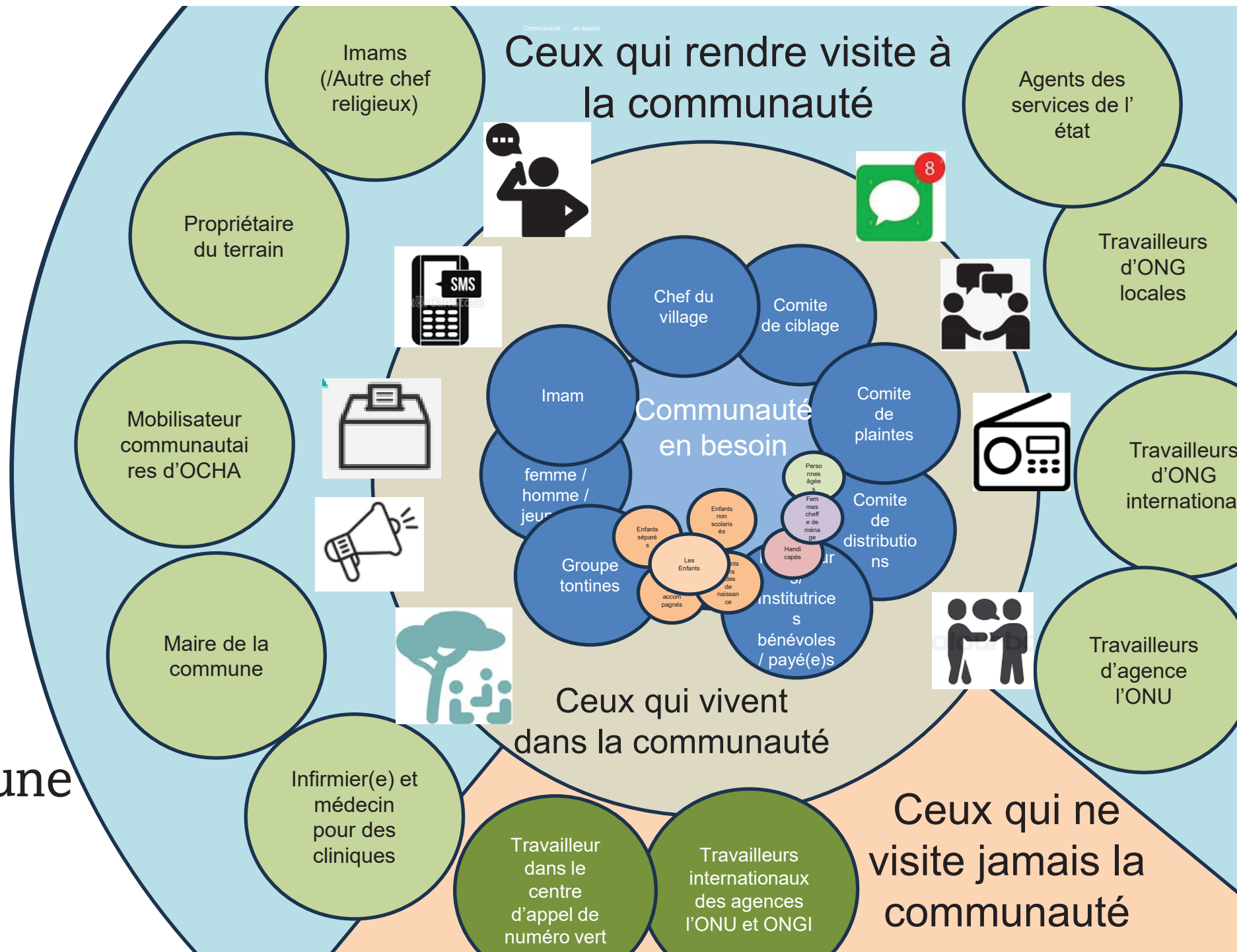
Qui sont les personnages qui travaillent pour la communauté mais qui ne font pas parti?



# Quels sont les canaux de communication préférés par la communauté?

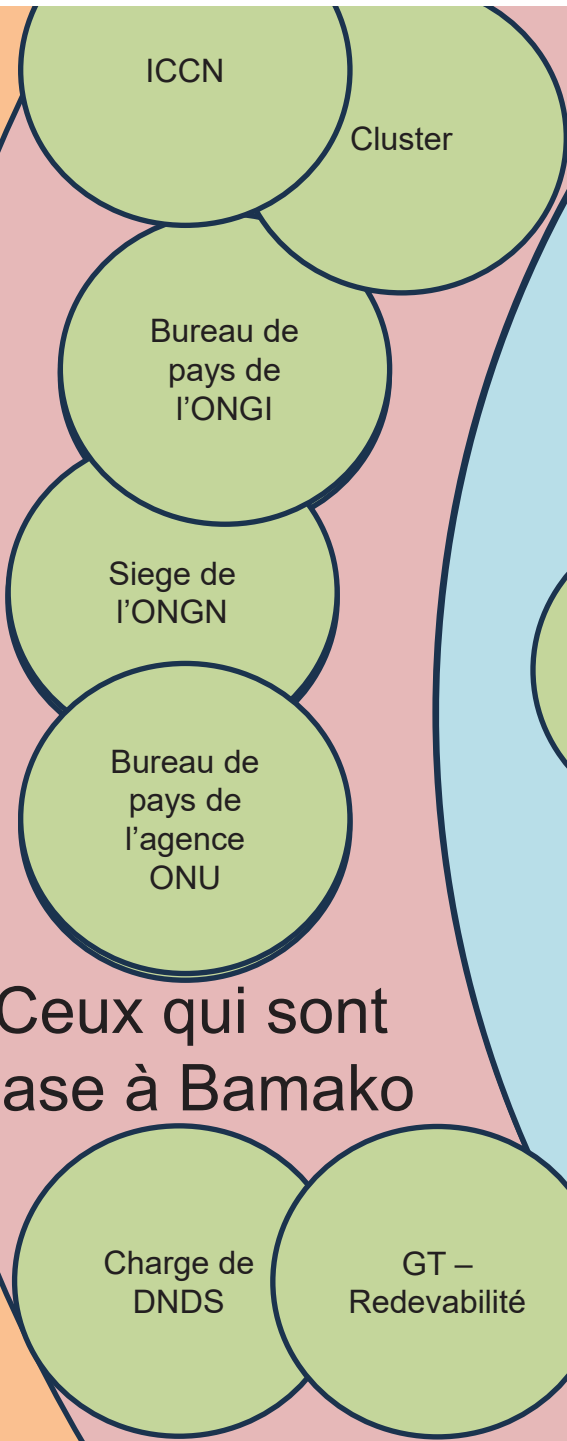
...En termes de confiance, cout, fiabilité, facilite, confidentialité?

...Il faut toujours une multiplicité

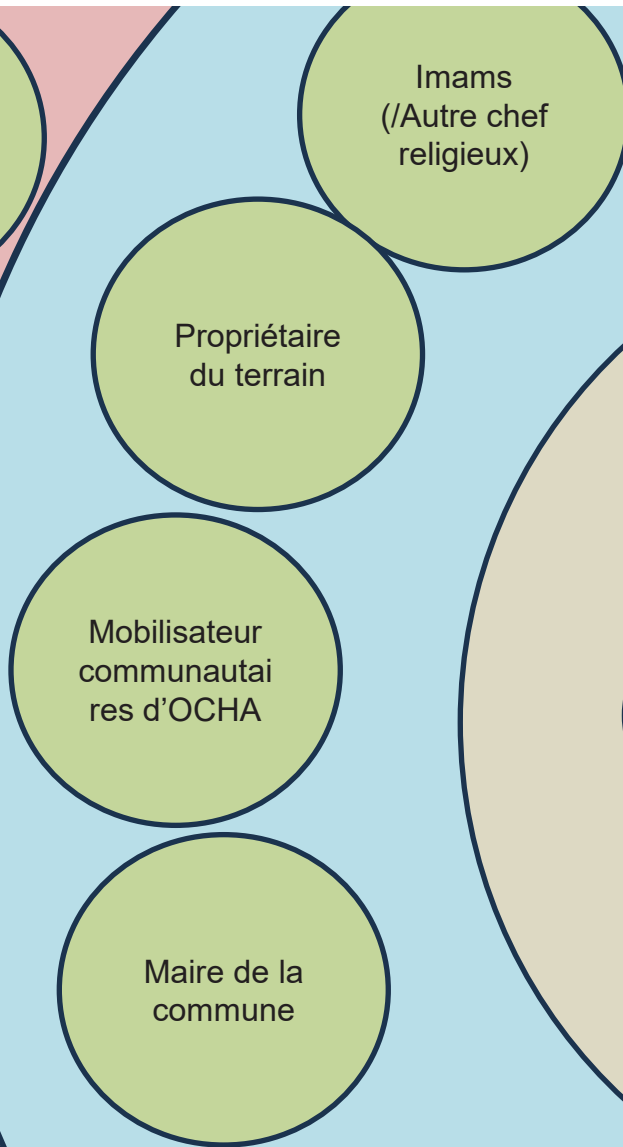


Base hors du Mali

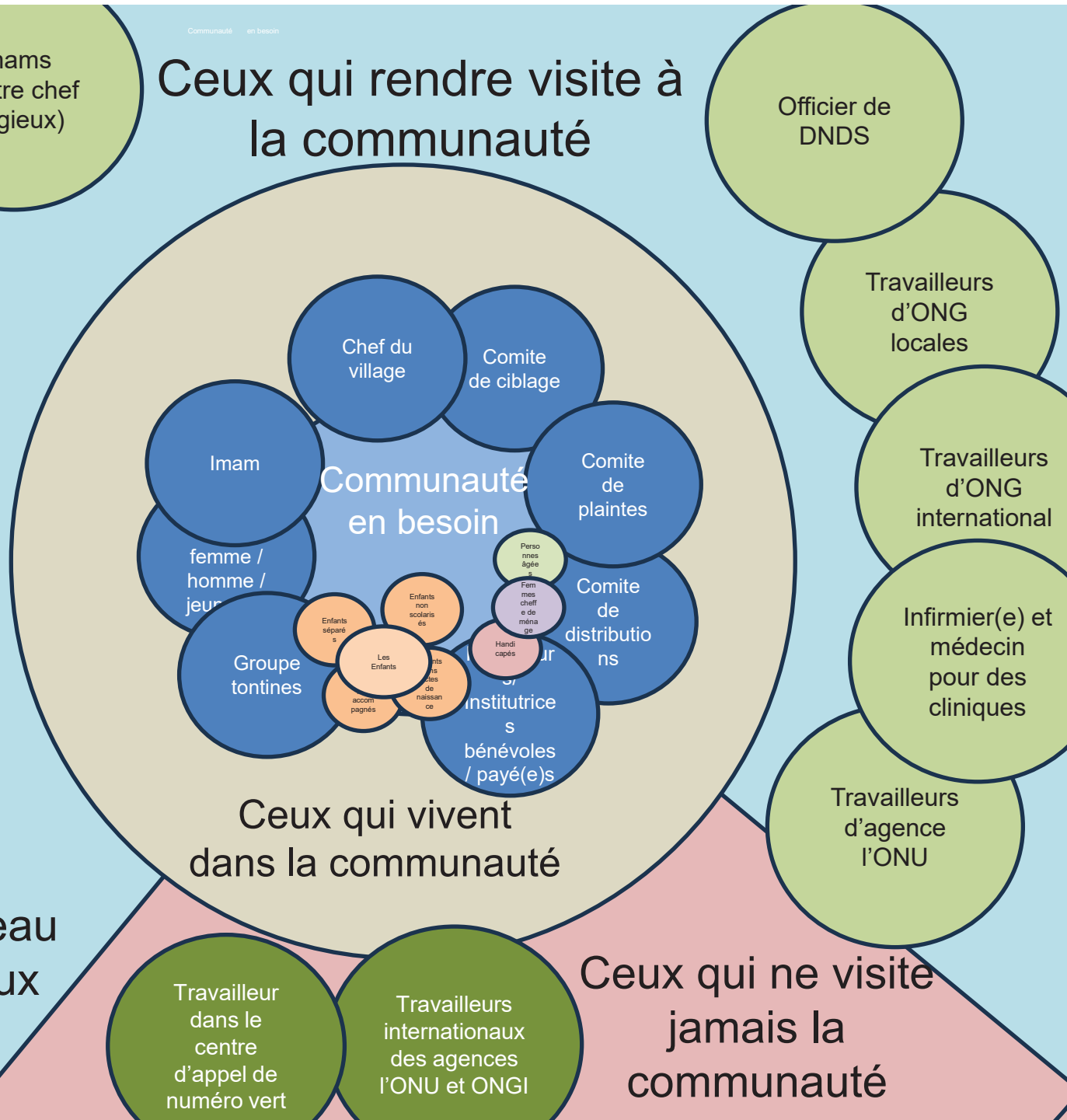
Ceux qui sont base à Bamako



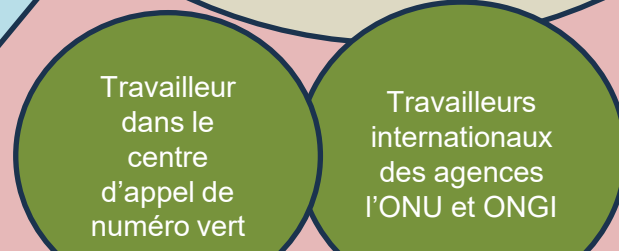
Base au niveau sous-bureaux



Ceux qui rendre visite à la communauté



Ceux qui ne visite jamais la communauté







## Canaux de communication



## Barrières a la Communication



## Outils de communication



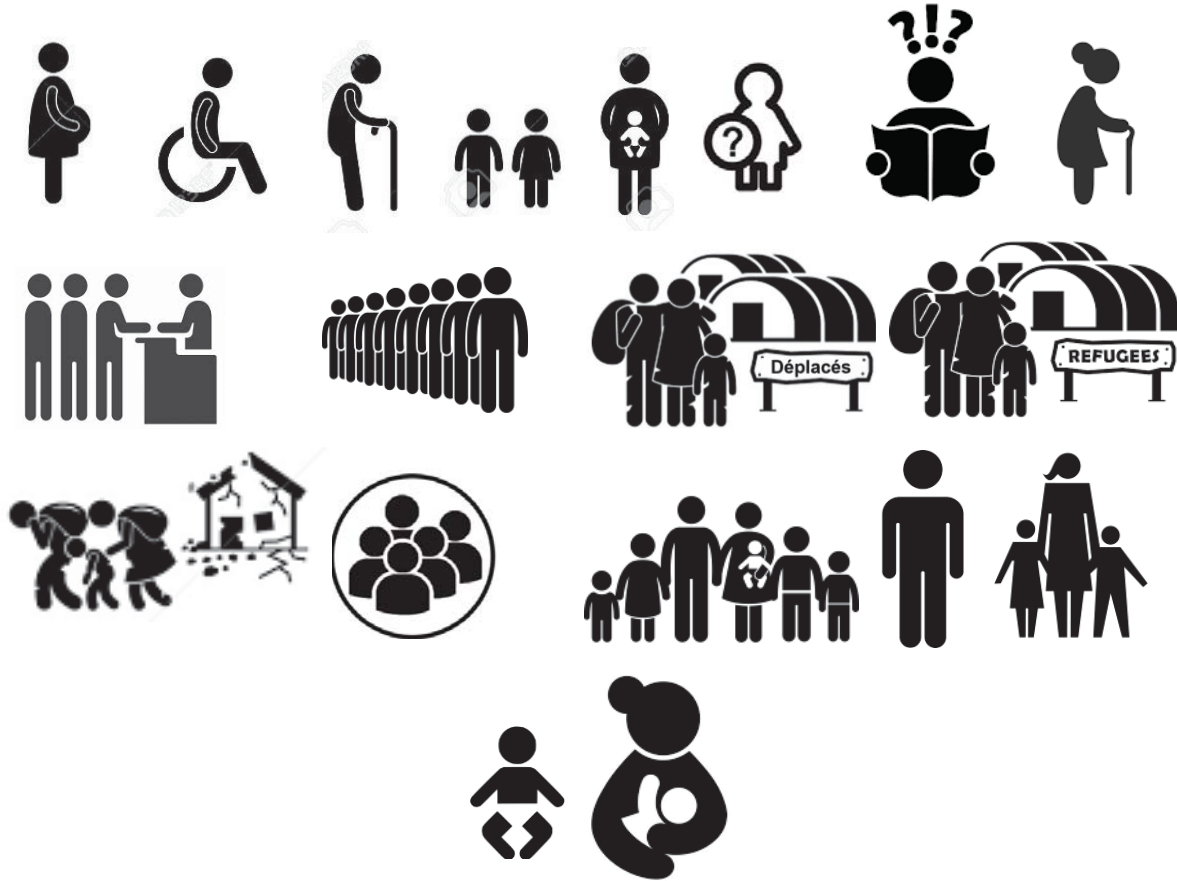
## Personnages importants à la Communication



AMBASSADOR  
A COMMUNAUTAIRE



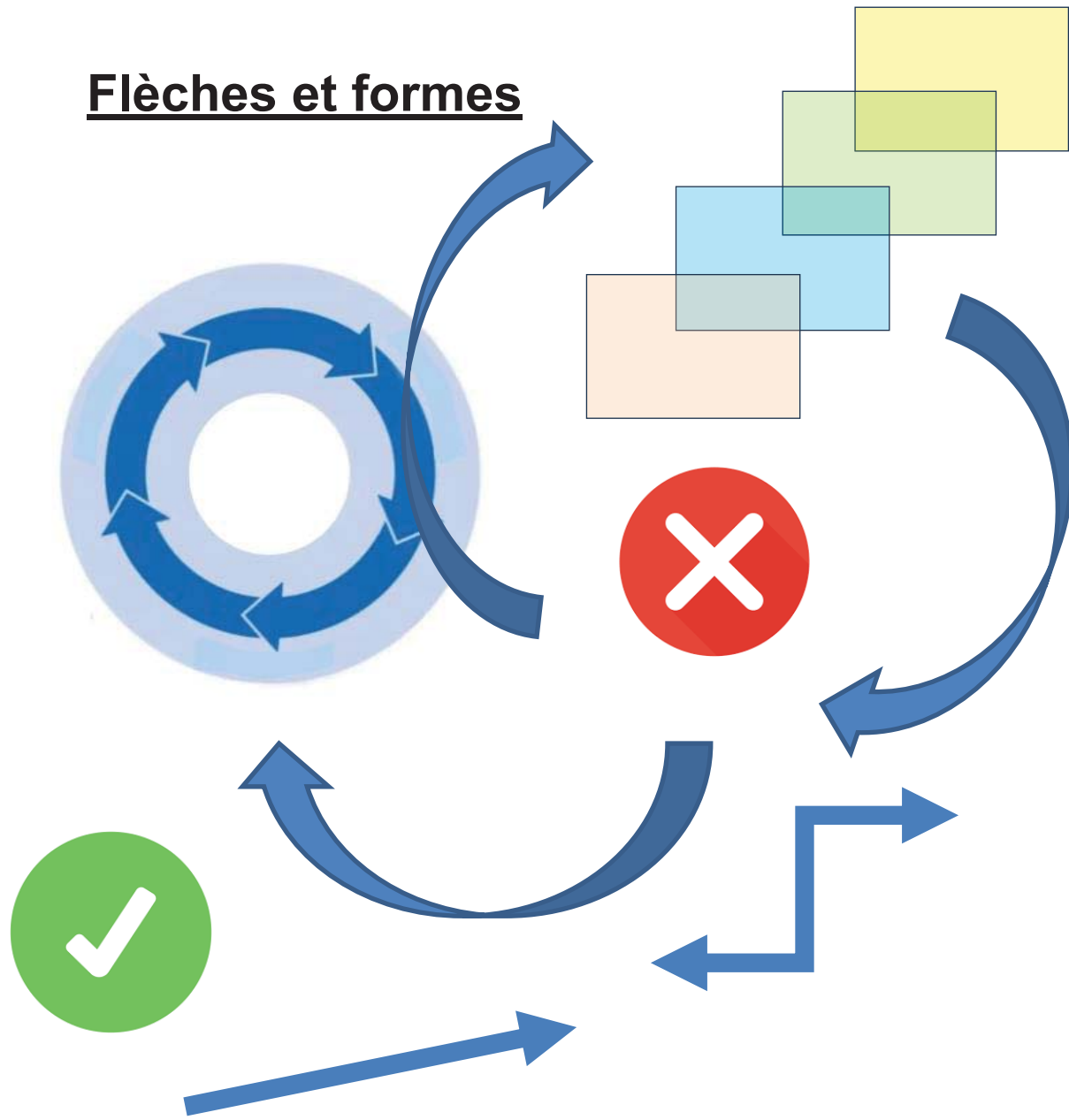
## Types des bénéficiaires



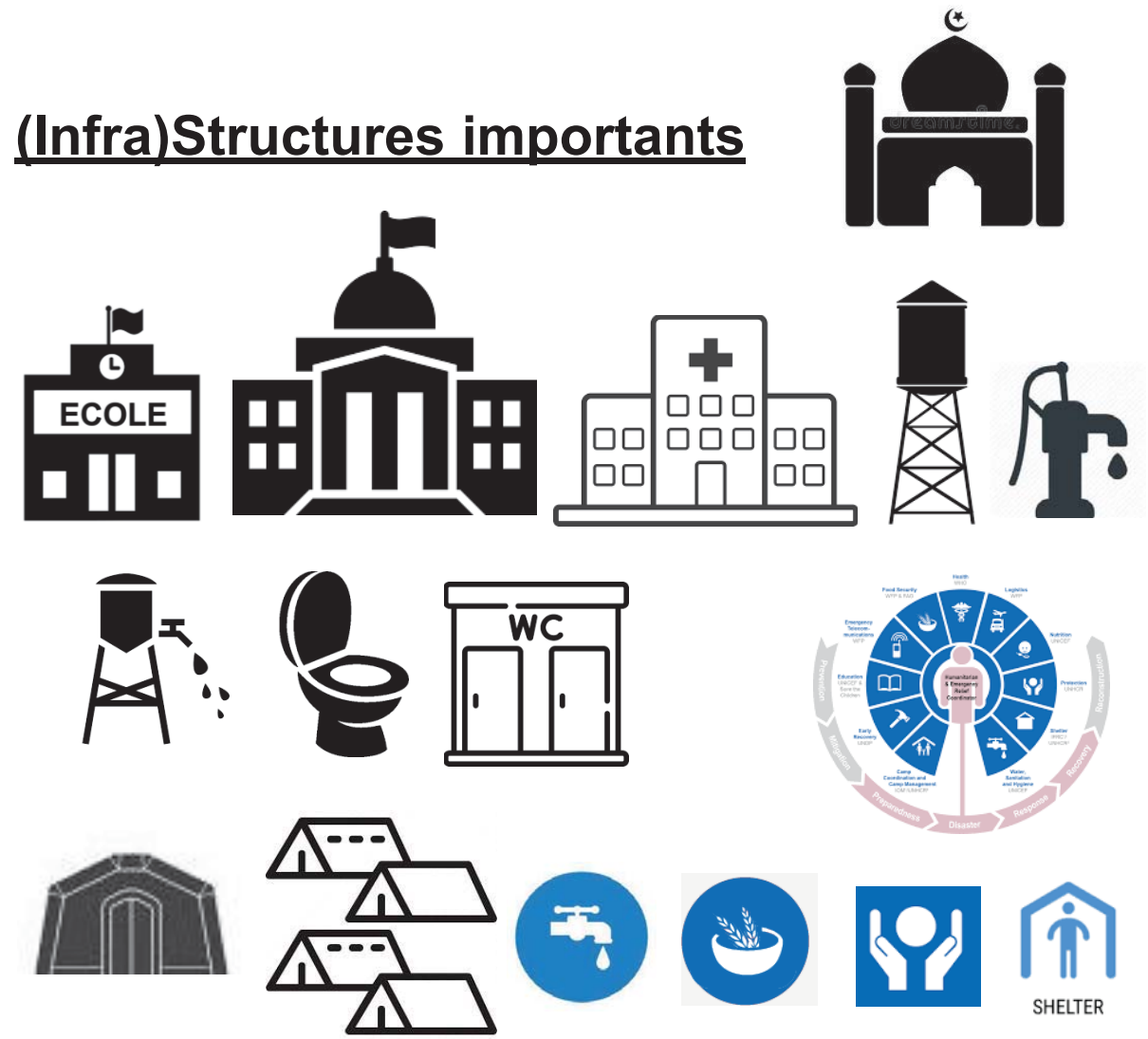
## L'argent et administration



# Flèches et formes



# (Infra)Structures importants





# **Exercice de redevabilité collective:** Comment intégrer nos boucles de rétroaction

*Où sont les occasions d'intégrer nos boucles de rétroaction inter-agence pour faire les économies dans les ressources humaines, financières et technologiques?*

## Minimum de matériaux requis:

- Post-its multicolorés
- Stylos
- Imagination



# Exercice: Comment fermer la Boucle de Rétroaction

**Objectif:** Visualiser, analyser et discuter la boucle de rétroaction actuelle pour adresser les plaintes et suggestions des bénéficiaires, pour voir comment elle peut être améliorée.

**(...Objectif en plus aujourd'hui: identifier les occasions d'intégrer nos boucles de rétroaction inter-agence pour faire les économies dans les ressources humaines, financières et technologiques)**

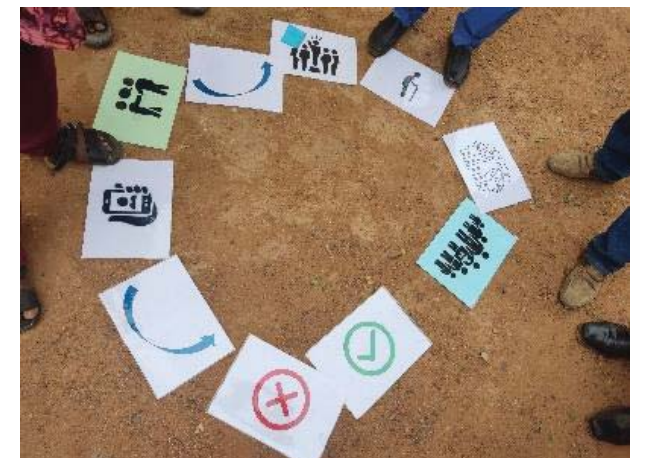
**Temps requis:** 90-120 minutes dans la communauté

## **Ressources requis:**

- 50 fruits et 50 boissons
- 10 stylos, 100 cartes en papier taille A5, 1 paquet des post-its multicolore (pour faire des nouvelles cartes/icones)
- Un staff pour animer l'exercice
- Un staff pour noter tous qui est dis
- Un téléphone pour prendre les boucles en photos
- Un staff d'une agence partenaire local pour apprendre, répéter et cascader l'exercice

## **Préparation:**

- Imprimer et plastifier les flèches et icones des personnages et structures dans la communauté (voir annex)



# Exercice: Comment fermer la Boucle de Rétroaction

## Déroulement:

### Avant de distribuer les cartes des images:

- Tout le monde écrit sur un post-it d'un vrai problème qui a été vécu par leur communauté ou reçu par leur agence et comment elle a bougé au sein de votre organisation.
- Faites des groupes de 3 à 5 personnes avec l'instruction qu'ils discutent leurs plaintes et choisissent une plainte à illustrer avec les cartes.



### Illustrer comment la plainte a bougé dans la boucle de rétroaction (en réalité)

- Quel personnage, canaux et/ou barrières à la communication est-ce que cette plainte a traversé avant d'être résolu ou pas?
- Expliquez la boucle aux autres groupes présents



### A considérer après que vous avez fini

- Est-ce que la boucle a été fermée (jusqu'à la personne qui a fait le plainte)?
- Quel est le lien le plus faible dans votre boucle de rétroaction ?
- Combien des jours est-ce qu'il a pris pour fermer la boucle?
- Combien est-ce qu'il a coûté votre bénéficiaire pour résoudre ce problème ? (en termes d'argent)
- Combien est-ce qu'il a coûté votre agence pour résoudre ce problème ? (en termes d'argent, ressources humaines et ressources technologiques)

### Comment est-ce que ce lien faible peut être renforcé?

**(dans l'idéelle) ...Surtout si on intègre nos boucles de rétroaction inter-agence en faisant les économies dans les ressources humaines, financières et technologiques?**

- Qu'est-ce que Donald Trump ferait?
- Qu'est-ce que ta grand-mère ferait?
- Qu'est-ce que Elon Musk ferait?





arrived at the  
camp? (DAY 1) III

othawira/camp?  
(tsiku loyamba) III

When you were  
living at the  
camp? IV

amene  
mumakhala ku camp  
malo othawira? IV

When you  
decided to  
return home? V

Pamene mumaganiza  
Zobwerera kunyumba? V

When you  
were moving  
home?

amene  
mumafika  
kunyumba?

## Exercice: Fermer la Boucle de Rétroaction

### Avantages à capitaliser avec cet exercice:

1. L'apprentissage expérientiel est facilement retenu par les agents de terrain qui peuvent répéter l'exercice
2. Les images et les icônes surmontent les barrières de l'alphabétisation
3. Lorsqu'il est effectué en groupes séparés, il sollicite les perspectives, les opinions et les suggestions variées des différents groupes sociaux influents et vulnérables
4. Lorsqu'il est effectué en séance plénière, il permet un partage de points de vue entre différents groupes communautaires et les agents de terrain sur les problèmes clés et les solutions potentielles

\*Experiential learning is more easily remembered by field-workers who can repeat the exercise

\*The pictures and icons overcome literacy barriers

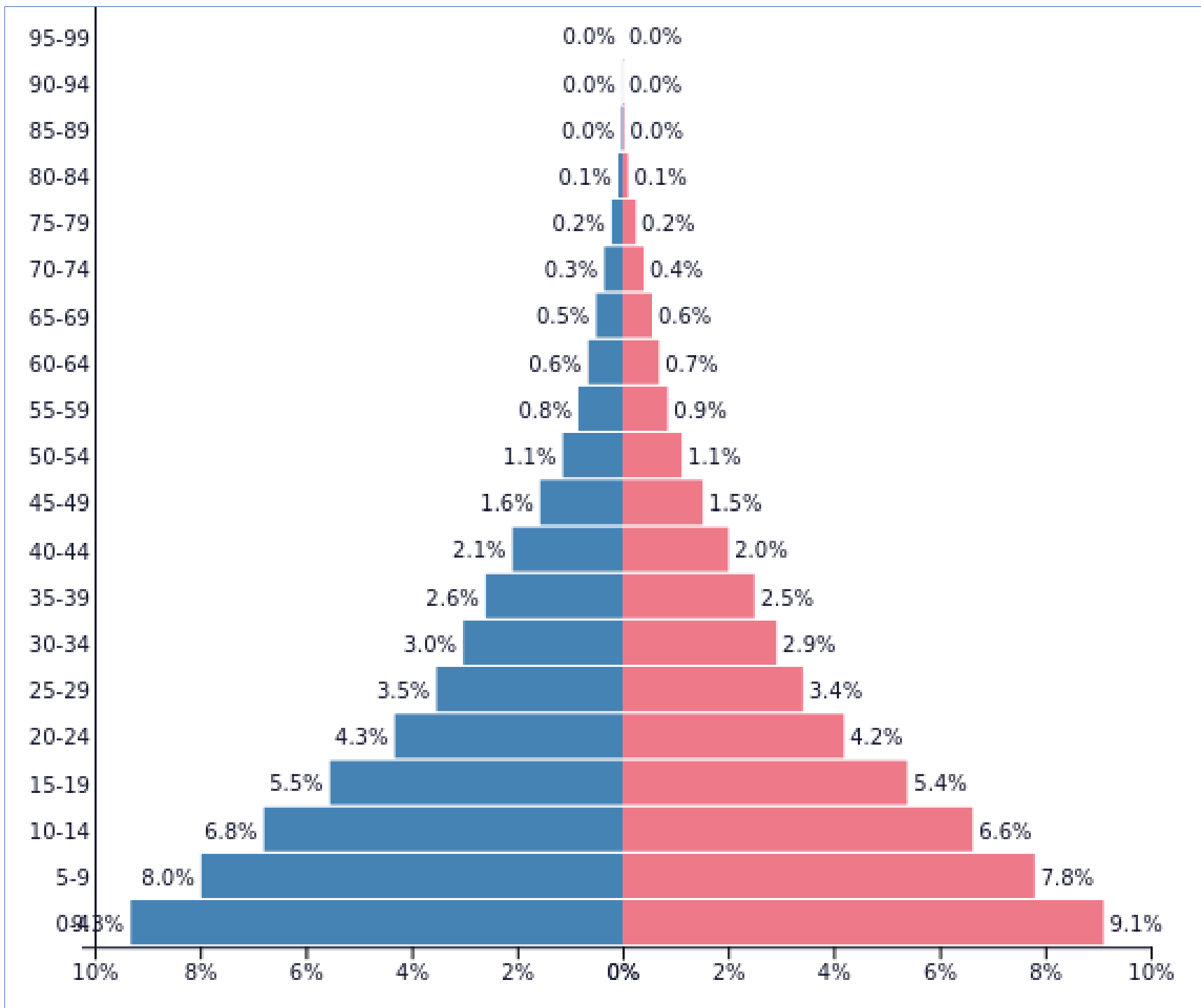
\*When done in separate groups, it solicits the perspectives, opinions and suggestions of different influential and vulnerable social groups

\*When done in plenary, it enables perspective-sharing between different community groups and field-level workers on key issues and solutions

A group of children are sitting on a brown woven mat, engaged in an activity. They are holding yellow sheets of paper and using colored pencils (red, orange, green) to write or draw. The children are looking towards the camera with various expressions. The background is a plain, light-colored wall.

## **Exercice de redevabilité:**

Pour mieux comprendre les aperçus des enfants pour corroborer les évaluations des adultes



# Un exercice pour être plus redevable à notre plus grand groupe de bénéficiaires: **Les Enfants**

## Exercice:

Concours de dessin: Demander aux enfants de dessiner  
« **Quelle est la meilleure chose que des gens emmènent ici? »** »

## Matériaux requis?

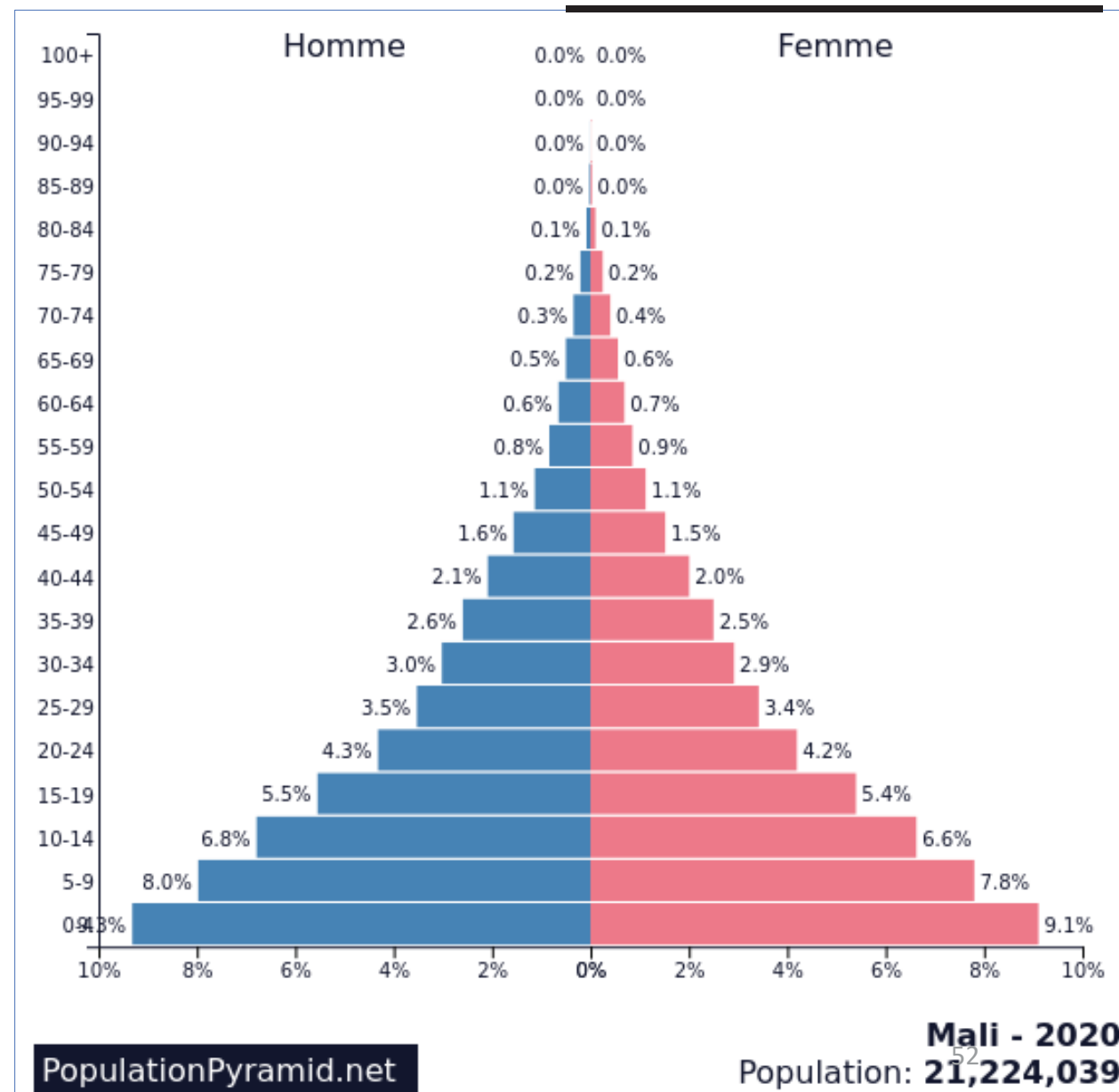
- 1 paquet de post-its (1,000 cfa)
- 20 crayons (4,000 cfa)
- 3 paquets des crayons de couleur (3,000 cfa), pour être donnés comme des prix à la fin du exercice

## Quand à utiliser?

- En même temps que des évaluations, visites de suivis et réunions communautaires pour valider/trianguler avec des autres sources des données

## Consignes importantes:

- Pour éviter le risque de revictimiser ou de traumatiser les enfants, ne posez que des questions positives (ex. Quelle chose te fait le plus heureux? / Quelle est la meilleure chose à propos de vivre ici?)
- Ne posez jamais des questions négatives (ex. Quelle est le plus grand problème dans le camp?) si vous ne pouvez pas assurer une suivi psychologique experte.



1)  
En collaboration avec  
les instituteurs  
bénévole(e)s des  
maternelles, écoles  
et/ou madrasas ...



1)  
...Distribuer des post-  
its/papiers et  
crayons aux enfants



2)  
Expliquer la tâche

**IMPORTANT:**  
Pour le bien-être de  
l'enfant, ne posez que  
des questions qui  
sollicitent des réponses  
positives. Ne posez  
jamais des questions  
qui risquent de remuer les  
mémoires des traumatismes.



3)  
Laisser les enfants  
45 minutes de  
dessiner.

Les encourager de  
mettre beaucoup de  
détails et remplir tout  
le papier





4)  
Après 45 minutes,  
recueilli les dessins  
des enfants ...



5)  
Demander les  
enfants d'expliquer  
ce qu'ils ont  
dessiné...



6)  
 Noter leurs  
 explications en  
 même temps que tu  
 les recueillis

3	Ball		6	Doll	
6	Medion		2	Helicopter	
5	Table		3	Caterpillar	
8	Major		3	Pat	
23	Uds		1	Styls.	
3	Ph.		1	Avise	23
5	Poisson		8	Sec a day	
3	Best		2	Madame	
3	Fruit		1	Flag	
17	Caterpillar		1	Biscuits	
2	Underwear		4	Camp	
6	Oil		1	Rice	
4	Chaise	P	12	Milk	
18	Car		8	Juice	
1	Tomato		4	Bouillon sucre	
6	Doll		1		
1	Helicopter				

7)  
Présenter des prix  
aux gagnants et/ou  
laisser les  
ressources pour  
l'école/madrassa



8)

Regrouper leurs dessins par secteur de l'assistance humanitaire et analyser s'il y a des similitudes ou différences avec les résultats des évaluations des adultes

Nombre des dessins reçus quand les enfants du camp des déplacés a Sokura, Mopti ont été demandé:

« Quelle est la meilleure chose que des gens emmènent ici? »

Vélo	23	Chausseurs	4
Voitures	18	Ballons	3
Vêtements	17	Fruits	3
Riz	12	Couverts	3
Millet	8	Portables	3
Avions	8	Sac a dos	2
Maisons	8	Calçons	2
Poupées	7	Poteau	2
Huile	6	Stylo	2
Médicaments	6	Hélicoptères	2
Tables	5	Boissons sures	1
Poissons	5	Crayons	1
Chaises	4	Mortier	1
Biscuits	4	Tomates	1



Nombre de dessins reçus regroupé par secteur d'aide humanitaire:

<b>Bien être psychologiques</b> (des choses pour jouer)	60
<b>Alimentations</b> (riz, huile, millet, biscuits, poissons, fruits, tomates, boissons sures)	40
<b>NFIs</b> (vêtements, caleçons et chausseurs)	23
<b>NFIs</b> (pour le ménage)	14
<b>Abri</b> ("des maisons")	8
<b>Sante</b> (médicaments)	6
<b>Education</b> (crayons, stylos, sac à dos)	4
<b>Communication</b> (portables)	3

*Demandé aux enfants dans le camp de déplacés de Sokura, Mopti – le 10 mai, 2023*



# Documents Google et Outils









# Recommandation et flux de travail #6 : ETABLIR UN FOND COMMUN

## Activité 6.iii. *‘Le micro-projet pilote se déroule pendant 6 mois’*

### Google doc: Proposition de micro-projet pilote de redevabilité

Micro-projet pilote de redevabilité collective:  
**Fermer la boucle ensemble**  
*(Collectively Closing the Loop)*

Table de matieres |

- [Contexte :](#)
- [Objectif principal :](#)
- [Sous-objectifs :](#)
- [Activités :](#)
- [Personnelles requises :](#)

**Contexte :**

Depuis plusieurs années des agences humanitaires au Mali mènent les efforts louables d'introduire et maintenir les mécanismes de redevabilité auprès les communautés qu'ils servent, tels que des numéros verts, des comités des plaintes communautaires, des boîtes à suggestions, et d'adapter leurs modalités d'assistance d'après les préférences de leurs bénéficiaires. Cependant dû à une manque de partenariat dans leurs efforts, ce progrès n'atteint pas son potentiel, et sa croissance actuelle n'atteindra pas le plupart des Maliens substantiellement pendant encore des années (voir graphique du [MSNA, 2022](#)).

Une redevabilité plus collective qui mutualise les efforts des agences humanitaires est exigée, pas seulement par les accords signés et engagements prises au Sommet Mondial sur l'Action Humanitaire en 2016, mais aussi par les communautés maliennes en besoin, qui

**Connaissance des mécanismes de plaintes**

% de ménages rapportant avoir connaissance de mécanismes de redevabilité concernant l'aide

Réponse	Pourcentage
Oui	87%
Ne sait Pas	11%
Non	2%

2% de ménages ont déclaré qu'au moins un membre de la famille / du ménage a déjà fait une suggestion ou une plainte auprès d'acteurs fournissant une assistance humanitaire, parmi les ménages déclarant connaître des mécanismes de retour d'informations ou de plainte.

% de ménages par barrières principales aux mécanismes de plainte (au sein des ménages avant connaissance de ces mécanismes)

# Recommandation et flux de travail #6 : ETABLIR UN FOND COMMUN

## Activité 6.iii. 'Le micro-projet pilote se déroule pendant 6 mois'

Google doc:  
Proposition de  
micro-projet pilote  
de redevabilité

### Budget :

AAP Training Project - Collectively closing the loop						
<b>Phase 1 - Workshop in the field Training &amp; Project Launch (Week 1, Month 1)</b>						
Dates	Month 1, Week 1	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday
Location	TBC / Mopti	Arrival into Mopti	UN house conference room, Mopti	IDP camp/host community	UN house conference room	Departure from Mopti
Activities		Staff from Bamako and other field offices arrive in Mopti	Classroom/conference room day	IDP camp/within the Community	Classroom/conference room day	Staff from Bamako and other field offices depart from Mopti
Associated costs (cost per unit per person)		UNHAS flights (\$200)	Lunches (15,000), coffee breaks x2 (10,000), DSA (?)	Lunches (5,000), coffee breaks x2 (5,000), Water (2,000), DSA (7), Transport (provided by each agency)	Lunches (15,000), coffee breaks x2 (10,000), DSA (?)	UNHAS flights (\$200)
Total costs		120,000	25,000	12,000	12,000	120,000
Details		Is every UNHAS ticket for every old worker really US\$200?			US\$200	
Number of units required		22	37	37	37	22
Details		22 = 20 (Bamako-based AAP focal points for participating agencies) + 2 (OCHA heads of sub-office ans) for community mobilisers in G			12 = 10 (Bamako-based AAP focal points	
Total (CFA)	7,093,000	2,640,000	925,000	444,000	444,000	2,640,000
Total (US\$) (, when 1cfa = \$0.0016)	11,348	4,224	1,480	710	710	4,224
Resources required from participating agencies		Vehicles for airport pick-up?	Venue?	Vehicles	Venue?	
<b>Phase 2 - Field Monitoring &amp; Problem-solving (5 months)</b>						
Dates	5 months	Month 1	Month 2	Month 3	Month 4	Month 5
Location	Mopti & Bamako	Mopti: in-person, field-visits, meetings & online	(Bamako: meetings and online)			
Activities		Community meetings, Finding feedback loop solutions, Redevabilité Pooled Fund to solve feedback loop problems and complaints (1,000,000); Orange mobile data credit for field-level participants, NGOs and community members (5,000 x 40 people); Payment for local language translations (2,000 x 50 translations); Smartphones for community members (50,000 x 20 people)	Redevabilité Pooled Fund to solve feedback loop problems and complaints (1,000,000); Transport for field visit (20,000); Drinks, fruit and snacks for IDG community-meeting participants (20,000); Orange mobile data credit for field-level participants, NGOs and community members (5,000 x 40 people)	Redevabilité Pooled Fund to implement feedback loop solutions, WhatsApp group chats, Online meetings between	Redevabilité Pooled Fund to solve feedback loop problems and complaints (1,000,000); Transport for field visit (20,000); Drinks, fruit and snacks for IDG community-meeting participants (20,000); Orange mobile data credit for field-level participants, NGOs and community members (5,000 x 40 people)	Transport for field visit (20,000); Big end-of-pilot debrief, feedback FDG community-meetings (100,000)
Associated costs (cost per unit per person)						
Total costs		3,100,000	1,880,000	3,880,000	1,840,000	120,000
Details		of which 1,000,000 is for 20 m	Less if transport provided by local partner	Less if transport provided by local partner	Transport provided by local partner	
Number of units required		1	1	1	1	1
Details						
Total (CFA)	10,820,000	3,100,000	1,880,000	3,880,000	1,840,000	120,000
Total (US\$) (, when 1cfa = \$0.0016)	17,312	4,960	3,008	6,208	2,944	192
Resources required from participating agencies			Transport for field-visits provided by	Transport for field-visits provided by local partner		Transport for field-visits provided by
<b>Phase 3 - Workshop in Bamako Debrief, Learning &amp; Forward Planning Workshop in Bamako (Month 6)</b>						
Dates	Month 6	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday
Location	Bamako	Arrival into Bamako	OCHA conference room, Bamako	OCHA conference room, Bamako	OCHA conference room, Bamako	Departure from Mopti
Activities		Staff from Bamako and other field offices arrive in Bamako	Workshop to discuss and document key findings (Feedback loop exercises) / Presentations by different stakeholders	Codeine exercises / Consolidation of key learnings for EHP presentation	Presentation of the micro-pilots findings, costings and recommendations to EHP	Staff from Mopti and other field offices depart from Bamako
Associated costs (cost per unit per person)		UNHAS flights (\$200)	Lunches (15,000), coffee breaks x2 (10,000), DSA (?)	Lunches (15,000), coffee breaks x2 (10,000), DSA (?)	Lunches (15,000), coffee breaks x2 (10,000), DSA (?)	UNHAS flights (\$200)
Total costs		120,000	25,000	25,000	25,000	120,000
Details		US\$200 per UNHAS flight...for everyone?				US\$200
Number of units required		19	37	37	37	19
Details		19 = 17 (Mopti based AAP focal points and community members and leaders) + 2 (OCHA community mobilisers in Goo, Fimbuktu)				14 = 10 (Bamako-based AAP focal points
Total (CFA)	7,335,000	2,280,000	925,000	925,000	925,000	2,280,000
Total (US\$) (, when 1cfa = \$0.0016)	11,736	3,648	1,480	1,480	1,480	3,648
Resources required from participating agencies		Vehicles for airport pick-up?	Venue?	Venue?	Venue?	Vehicles for airport pick-up?
<b>Phases 1,2 &amp; 3 TOTALS</b>						
Dates	6 months	Month 1	Month 2	Month 3	Month 4	Month 5
Location	Mopti & Bamako	Mopti	Mopti and Bamako	Mopti and Bamako	Mopti and Bamako	Mopti
Total (CFA)	25,248,000	10,130,000	1,880,000	3,880,000	1,840,000	120,000
Total (US\$) (, when 1cfa = \$0.0016)	40,397	16,309	3,008	6,208	2,944	192
Resources required from participating agencies		6,000,000 CFA =	1,000,000 CFA per participating international agency x3 (ONCIS + 3 Agences de FONU)			

# Cartographies de comités des Plaintes Communautaires (Google Excel)

Region	Cercle	Commune	Type de peuple affecté	Langues parlées	Nom de votre agence	Nom d'agence locale partenaire	Nombre de membres du comité	Date de création du comité	Comité a reçu une formation?	Avez-vous utilisé les ressources de formation écrit?	Niveau d'activité du comité	Moyen de communication a comité
			<small>(déplacé/hôte/repatrié/autre)</small>					<small>Si une autre agence a formé ce comité, écrit le nom de l'autre agence.</small>	<small>Si oui, de qui?</small>	<small>Oui/Non</small>	<small>(actif = communication mensuelle, dormant = communication dans les derniers 3 mois, dormant = pas de communication depuis le fin du dernier projet)</small>	<small>(réunion dans le communauté / 3 appel téléphonique / 3)</small>
Gao	Ansongo	Ansongo	Déplacé/hôte	Sonrhai	NRC		Nbre de comité 12	2021 et 2022	NRC	OUI	Dormant	Appel téléphonique
Gao	Ansongo	Bara	Hôte	Sonrhai	NRC		8	2022	Non	Non	Dormant	Reunion
Gao	Ansongo	Bourra	IDP	Sonrhai	NRC		2	Mai 2022	Non	Non	Dormant	Reunion
Gao	Ansongo	Ouattagouna	Hôte	Sonrhai	NRC		6	29/10/2021	NRC	OUI	Dormant	Appel téléphonique
Gao	Ansongo	Tessit	IDP	Sonrhai	NRC		3	08/06/2022	Non	Non	Dormant	
Gao	Bourem	Bamba	IDP	Sonrhai	NRC		2	24/05/2023	Non	Non	Actif	Appel téléphonique
Gao	Bourem	Bourem	Hôte	Sonrhai	NRC		22	2022 et 2023	Pas tous les comités	Oui	Quelques comités actifs	Appel téléphonique
Gao	Bourem	Taboye	Hôte et IDP	Sonrhai	NRC		24	2021, 2022 et 2023	Pas tous les comités	OUI	Quelques comités actifs	Appel téléphonique
Gao	Bourem	Tarkint	Hôte	Sonrhai	NRC		4 comités	Juin 2023	Non	Non	Actif	Appel téléphonique
Gao	Bourem	Temera	Hôte	Sonrhai	NRC		1 comité	25/05/2023	Non	Non	Actif	Appel téléphonique
Gao	Gao	Anchawadji	IDP et Hotes	Sonrhai	NRC		5 comités	2021 et 2022	Pas tous les comités	Non	Actif	Appel téléphonique
Gao	Gao	Gao	IDP et Hotes	Sonrhai	NRC		15 comités	2020, 2021 et 2022	OUI	OUI	Actif	Appel téléphonique
Gao	Gao	Gounzourey	Hotes	Sonrhai	NRC		27 comités	2022	Non		Actif	Appel téléphonique
Gao	Gao	Ntillit	Hôte	Sonrhai	NRC		2 comités	Sept 2022	Non		Dormant	
Gao	Gao	Sonny Ali Ber	Hôte	Sonrhai	NRC		17 comité	2022	Non		Actif	Appel téléphonique
Gao	Gao	Tilemsi	Hôte	Sonrhai	NRC		1	2021	OUI	oui	Dormant	Appel téléphonique
Gao	Gao	Gounzoureye	IDP/Hotes/Vulnerable	Sonrhai/Tamasheq	ACTED		3		Oui		Actif	Appel téléphonique/Visi
Gao	Gao	Soni Aliber	IDP/Hotes/Vulnerable	Sonrhai/Tamasheq	ACTED		3 comités ( 3 membres /comité)		Oui		Actif	Appel téléphonique/Visi
Gao	Gao	Gao	IDP/Hotes/Vulnerable	Sonrhai/Tamasheq	ACTED		4 comités		Oui		Actif	Appel téléphonique/Visi
Gao	Gao	Anchawadji	IDP/Hotes/Vulnerable	Sonrhai/Tamasheq	ACTED		3 Comités( 3 membres)		Oui		Actif	Appel téléphonique/Visi
Gao	Bourem	Bourem	IDP/Hotes/Vulnerable	Sonrhai/Tamasheq	ACTED		1 comité ( 3 membres)		Oui		Dormant	Appel téléphonique/Visi
Gao	Bourem	Taboye	IDP/Hotes/Vulnerable	Sonrhai/Tamasheq	ACTED				Oui		Dormant	Appel téléphonique/Visi
Gao	Bourem	Temera	IDP/Hotes/Vulnerable	Sonrhai/Tamasheq	ACTED				Oui		Dormant	Appel téléphonique/Visi

# Numéros Verts (Google Excel)

Lignes Vertes du Mali													
Qui (nom de votre agence)		CRS	PAM	NRC	ACTED	ACF							
Remplit par (votre nom / initiales) :		FK		NS									
Où (region/superficie de la ligne verte)		San (1), Bandiagara	Toutes les regions	Toutes les régions	Toutes les régions	Toutes les regions							
Quoi (nom du projet)			Distributions des	Tous les projets	Tous les projets	Tous les projets							
Quoi (le numero vert)			88005567	80 00 22 30 et 80 00 22 31	75 79 75 75/ 90 50 99 99/72 59 11 00	93101111							
Quoi (secteur du projet (sante/abri/securite alimentaire/etc.))			sec alimentaire	Education, Protection, Wash/Shelter, Sécurité alimentaire, ICLA,RRM	Sécurité alimentaire, RRM, Protection, WASH	Securité Alimentaire et Moyens d'existence, Santé Nutrition, Wash							
Combien (des personnes sont ciblé par ce projet/nombre des beneficiaires)			2,800,000	361 186									
Quand (date d'inception de cette Ligne Verte)				2019									
Quand (mois/annee des données ci-dessous)		avril 2023	2022	Avril 2023	Avril 2023								
Combien (d'appels avez-vous reçu en totale)			7	6041	21 (16 pour l'Area centre et 5 pour l'Area Nord)								
Combien ou % d'appels sont venus des hommes				79%	62%								
Combien ou % d'appels sont venus des femmes				21%	38%								
Combien ou % d'appels sont venus des enfants					0%								
Combien ou % d'appels sont venus des personnes vulnérables (ages/handicappes/autre)					Non spécifié pour handicap								
Combien ou % d'appels de feedback positive				2500	8								
Combien ou % d'appels considéré comme des plaintes			0	1648	2								
Combien (d'appels ont été résolus au niveau sous-bureau)			7		12								
Combien (d'appels ont été remonté au niveau de la direction a Bamako)			0		1								
Combien (d'appels ont s'agit des cas sensibles/serieux/pas resolu (ex. PSEA, fraud, corruption))			0	16	1								
Quels sont les sujets/thématiques le plus recurrents de ces appels					Feedbacks positifs, demande d'information, demande d'assistance, reclamation sur le suivi de document civil, allégation de comportement inapproprié/fraude	Demande d'information ,remerciement et demande d'aide supplémentaire							
Combien (des personnes gèrent votre Ligne Verte)					2	Nulero MGP qui sont géré par 4 staff. Le processus de la ligne verte est en cours.							
Combien (d'argent est-ce qu'il coute pour gérer votre Ligne Verte (par annee/par mois)					1 000 000FCFA/ an et par Numero	A determiner							
Avec qui d'autre? (noms des agences partenaires pour gerer cette Ligne Verte)					Neant	Neant							
Avec qui d'autre? (noms des agences partenaires a qui vous avez referé des plaintes)					PAM, Mercy corps, UNICEF en 2022								
Avec qui d'autre? (noms des services etatiques partenaires)					Commission National Chargée des Réfugiés (CNCR)								
Comment publicisez-vous le numero de votre Ligne Verte? (radios locales, affiches, réunions, etc.)					*Face à face lors des rencontre communautaires, *Distribution des contacts pendant les								

Données mensuelles



# Cartographie des CFMs (Google Excel)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
<b>Qui :</b>	EXEMPLE : OCHA	Save the Children International	AMCP-SP/ALIMA	AMCP-SP/ALIMA	AMCP-SP/ALIMA	MERCY CORPS	ACTED	CRS	NRC (Conseil Norvégien pour	AADECOM	Action contre la	WINDILA KONC	AC	
<b>Remplit par :</b>	Evin.Joyce@un.org	Yacouba Dougoumale	Komí Edem ABASSA	Komí Edem ABASSA	Komí Edem ABASSA	Mohamed ASSIBIT	Issouf SIDI ALAMINE	Finda KEITA	Namory SANOGO	Dado DICKO			MA	
<b>Où :</b>	Ségou	Sikasso, Ségou, Mopti, Gao, N	Coordination Bama	Coordination Bama	Coordination Bama	Bamako, Kayes, Sikasso,	Bamako, Kita, Mopti, Douentza, Koro, Gao, Ménaka	Bamako, Segou, Mopti, G	Bamako, Koulikoro, Segou, Mopti, Tombouctou, Taoudeni, Gao, Ménaka, Kidal	Niafunké		Ansongo (les 7	Ga	
<b>Quand :</b>	En cours (depuis 2021, projet financé jusqu'à 2024)	Depuis 2017 dans la région de	Mise en place (dep	Mise en place (dep	Mise en place (dep	Mise en place depuis 2014	Dans toute ses missions Pays et particulièrement au Mali, un mécanisme	Mise en place (depuis 20	Phase pilote en 2019	2023	2019 Mise en pl	2018/2019/2020	Dé	
<b>Quoi :</b>	Groupes de discussion trimestrielle avec des bénéficiaires des démographiques variés et des rapports du staff sur comment leur rétroaction a été/n'a pas été pris en compte et pourquoi	*Mécanisme de retour d'info *activités de partage d'inform *activités de consultation de *activités de participation de	Enquête de redeva	Formation /sensibil	Mise en place des t	Community Accountability * Engagement communau * Comités de responsabilité * Numero vert, numero wh * Services d'assistance Ca * Procédures Operationne	Mise en place de plusieurs canaux de remonté d'informations/Plainte - Les boites à plaintes - Les comités de gestions des plaintes - Des numéros vert	* Numero vert * Points focaux (homme e * Adress email, * Procédures Operationne * Post distribution monitor	Nom du mécanisme: Mécanisme d'Ecoute et d'Information de la Communauté(MEIC) *Deux numéros verts dont un pour chaque Area en plus du numéro du numéro du Coordinateur(payant). * Une adresse mail dédié au mécanisme *Un lien d'enregistrement des plaintes/feedbacks publié sur les avis de recrutements et les avis d'appel d'offre en plus des	Sensibilisation s	Systeme de Ges	activités d'accompagne ment de microprojet , dialogue citoyen pour la stabilisation et la paix, activités de concertation locales et analyses des		
<b>Combien (d'argent) :</b>	4,000,000 CFA par an	A déterminer	3,000,000 CFA par			10,800,000 CFA	A déterminer	A déterminer	A confirmer	A confirmer		90 000 000 FCF		
<b>Combien (des ressources humaines) :</b>	2 staffs, 4 heures par mois, et 2 jours sur le terrain tous les 3 mois.	1 staff dédié à plein temps (tr	10 staffs, 4 jours su	15 staffs par projet	Mise en place de co	3 staffs à temps plein et 5	6 staffs à plein temps	1 staff dédié à plein temps e	Trois Staffs(un Coordinateur Basé à Bamako et Deux Officiers dont un dans chaque	3 animateurs col	1 point focal Cod	3 points focaux t	Un coordinateur, un comptable et	
<b>Avec qui d'autre? (noms des organisations partenaires)</b>	<b>Partenariat</b>												la GIZ	Ga
<b>Partenariat avec des services étatique ? (noms des services/départments/ministères étatiques)</b>									Commission Nationale Chargée				les services locaux de l'agriculture, de l'élevage	
<b>Travaillez-vous avec les médias locaux dans ce projet (ex. radios locales)? OUI</b>										Radio locales au niveau des cerc				orm, radios loca
<b>Comment (Eléments clés) :</b>	2 staffs dédiés de s'adresser des plaintes/idées de comment améliorer le redevabilité. 4 heures par	1 staff dédié avec une forte in	5 équipes de 2 staf	15 personnes (staff	Un comité de gesti	Un (1) Chargé CARM basé à Bamako qui met à jour la base des données CARM, qui catégorise et	Le responsable MEAL des plaintes hebdomm La gestion des numerc ressort des chargé ME		*Chaque Area a sa base des données en ligne avec un nom d'utilisation et mot de passe pour chaque compte et detenu par l'Officier de sup. à Am			Une plateforme		



*By* Evin Joyce, Community Engagement & Accountability Specialist *for*

