

Mécanisme de gestion des plaintes multi-sectoriels et multi-acteurs

Redevabilité à double sens

Dans le cadre des activités Acted de soutien à la CNARR à la gestion du Site d'Accueil Temporaire d'Adré (GSAT), un **mécanisme de gestion des plaintes (MGP) multi-acteurs et multi-secteurs** a été mis en œuvre afin de :

1. donner les moyens à la communauté bénéficiaire de remonter les informations à la communauté humanitaire sur les services d'assistance d'urgence qui leur sont proposés
2. renforcer la redevabilité de l'ensemble des parties prenantes impliquées dans la réponse par l'harmonisation du mécanisme et des canaux de remontée des plaintes.

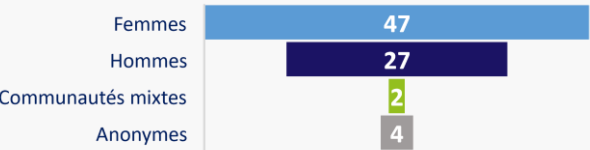
4 canaux MGP sont actuellement disponibles : les 48 Points Focaux (PF) Redevabilité formés et déployés; les boîtes à plaintes; la ligne verte et les équipes GSAT Acted.

Point d'attention : la rédaction d'un protocole d'accord multilatéral pour le partage des données entre les acteurs est en cours de rédaction et sera proposé à la communauté humanitaire prochainement.

Baseline

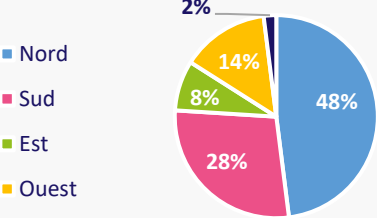
Plaintes reçues : 80

Genre des plaignants



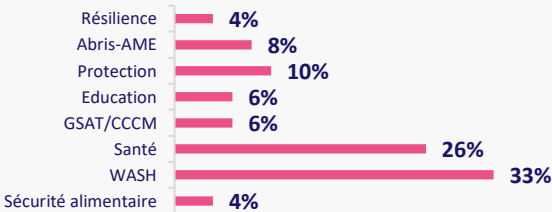
100% des plaignants sont des bénéficiaires du SAT d'Adré et donc des acteurs intervenant sur le site.

Localisation des plaintes



48% des plaintes proviennent de la Zone Nord, car observe aussi une densité de population plus élevée.

% par secteur



Analyse des retours et des plaintes

65% des plaintes sont des **demandes d'assistance**.

63,75% sont adressées à **l'ensemble des acteurs** sur **divers secteurs** d'intervention.

WASH : plus grand nombre de plaintes à **33%**

- Zone Sud : manque de **points d'eau**
- Zone Nord : insuffisance **d'accès à l'eau** et insuffisance de **latrines**

Santé : **26%**

- Insuffisance de **structures et de prises en charge médicale** (adultes et enfants, personnes handicapées) incluant les services de chirurgie
- Zone Nord : demande d'un **centre de santé**

Protection : **10%**

- Demande de soutien pour les **réunifications familiales**
- Besoin de prise en charge pour les **enfants non accompagnés/séparés**

Abris-AME : 8%

- Besoin de **bâches à l'approche de la saison des pluies**

Education : 6%

- Besoin de **centres éducatifs**

GSAT/CCCM : 6%

- Coordination avec l'ensemble des **cheikhs**

Sécurité alimentaire : 4%

- Insuffisance de la **quantité de la ration alimentaire**