



Loop FAQs

2025

Qu'est-ce que Talk to Loop?

Loop est un mécanisme indépendant de collecte de retours d'information destiné à toute personne recevant ou nécessitant une aide. Les communautés peuvent y partager ce qui compte pour elles : remerciements, demandes de soutien, questions, plaintes ou signalements sensibles. Loop peut également être utilisé par les organisations comme outil de retour et d'engagement pour une organisation, un mécanisme de signalement de plaintes et un dispositif de sauvegarde.

Quel est l'objectif de Loop ?

La vision de Loop est un monde où les personnes les plus marginalisées, vulnérables et mal desservies peuvent partager leurs expériences de manière sûre, ouverte et transparente, afin de favoriser un changement social positif au niveau individuel, communautaire et global.

À qui s'adresse Loop ?

Loop s'adresse à :

- Toute personne recevant une aide humanitaire ou de développement ;
- Les communautés, que ce soit sur place ou à l'étranger (diaspora) ;
- Les prestataires d'aide tels que les ONG et les organisations de la société civile ;
- Les bailleurs, philanthropes et donateurs individuels ;
- Les chercheurs, évaluateurs, think tanks, décideurs politiques et influenceurs ;
- Et tous les autres acteurs impliqués dans la réduction des inégalités.

Pourquoi avons-nous besoin de Loop ?

Certaines personnes ne se sentent pas en sécurité pour signaler des abus de la part de ceux qui leur fournissent une aide vitale ou de la nourriture, de peur de ne rien recevoir ensuite.

Certaines personnes ne savent ni lire ni écrire, et ne peuvent donc pas utiliser les boîtes à retours ou les SMS. D'autres vivent dans des zones rurales ou travaillent de longues heures, et ne peuvent pas se rendre aux bureaux d'information.

Certaines personnes utilisent les mécanismes de feedback propres à chaque organisation, mais n'obtiennent jamais de réponse ni de solution à leurs problèmes. D'autres sont interrogées de multiples manières par différentes personnes lors d'évaluations, enquêtes ou études de besoins, mais ne reçoivent jamais de retour ni d'aide. Elles se sentent alors frustrées, isolées et perdent confiance envers ceux qui sont censés les aider.

Dans les domaines humanitaire et du développement, il est largement reconnu que les besoins et les perspectives des personnes les plus marginalisées, vulnérables et mal desservies ne sont pas suffisamment pris en compte dans la conception et le financement des services qui leur sont destinés.

Ces rapports fournissent des preuves et présentent les tentatives menées jusqu'à présent pour répondre à ce besoin :

- [From the Ground up – ODI](#)
- [People Driven Response – CGDev](#)
- [People Power in Humanitarian Action – ICRC Changing the Referee instead of the Game - HPN](#)
- [An Independent Commission for Voices in Crisis: changing the referee instead of changing the game - HPN](#)

Comment les retours sont-ils modérés ?

Les organisations hôtes, bien établies et répondant aux exigences de diligence raisonnable des principaux bailleurs, recrutent et emploient des modérateurs. Ces derniers signent les codes de conduite de Loop, ainsi que les directives de protection des données et de protection des personnes. Ils suivent une formation sur la modération, la protection, la sécurité des données et participent à des sessions de formation mensuelles.

Les modérateurs maîtrisent les langues locales, appartiennent au réseau de la société civile de leur pays et possèdent une connaissance approfondie des principaux risques, opportunités, acteurs et systèmes en place. Ils bénéficient du soutien de l'ensemble de l'équipe opérationnelle et du ou de la directeur·rice général·e de l'organisation hôte, ainsi que de l'appui du ou de la gestionnaire de cas Loop, un·e spécialiste formé·e à la prise en charge des retours sensibles concernant l'exploitation ou les abus sexuels, la fraude, la mauvaise conduite, et d'autres signalements délicats.

La plateforme intègre des systèmes de protection des données et est conforme au RGPD. Loop dispose de procédures opérationnelles standard (SOP), de protocoles et révisé constamment ses processus afin de garantir une modération et un classement précis, authentique et sécurisé de tous les retours publiés sur le site.

Les réponses à un fil de discussion seront-elles également modérées ?

Oui. Tout ce qui est publié sur le site Loop est modéré avant sa mise en ligne.

La modération suit nos Directives Communautaires et est effectuée par des modérateurs du pays concerné, qui parlent la langue locale et connaissent les risques potentiels.

Comment savoir si un retour est authentique ? Nous disposons de plusieurs mécanismes pour vérifier l'authenticité des retours, notamment :

- Si trop de retours sont soumis depuis une même adresse IP en un temps limité, l'accès est bloqué.
- Des humains modèrent le contenu avant sa publication et cherchent à identifier les éléments suspects (ton, répétitions, etc.).
- Nous pouvons rejeter un retour si nous estimons qu'il n'est pas authentique, sur la base de l'analyse de notre communauté.
- Enfin, toute personne peut signaler un retour spécifique et demander sa suppression

Qu'est-ce qu'un retour sensible ?

Un retour sensible désigne tout feedback qui n'est pas publié sur la plateforme ouverte, soit parce que l'auteur a choisi qu'il ne soit pas rendu public, soit parce que les informations pourraient causer du tort. Pour plus de détails, voir les Directives Communautaires Loop et les Protocoles de Modération.

Des protocoles supplémentaires de sécurité et de protection des données sont appliqués aux retours sensibles, et aucune information permettant d'identifier l'auteur n'est publiée en ligne.

Comment les retours sensibles sont gérés?

Un retour peut être marqué comme sensible par son auteur ou par les modérateurs. Il est alors retiré de la plateforme, et les modérateurs n'ont plus accès à l'information. Le retour est envoyé via un système d'alerte aux gestionnaires de cas Loop.

Les gestionnaires de cas sont des professionnels formés à la gestion de situations complexes et veillent à ce que nos processus respectent, et dépassent, les bonnes pratiques du secteur.

L'outil de gestion des cas Loop dispose de mécanismes supplémentaires de protection des données. Il permet aux gestionnaires de suivre l'ensemble des cas, d'orienter les dossiers vers les bonnes structures et d'effectuer le suivi nécessaire.

Un système intégré de cartographie des références est constamment mis à jour pour savoir quel type de cas orienter vers quelle organisation. Les gestionnaires de cas participent également à des forums de coordination sectorielle afin de rester en réseau avec les acteurs pertinents.

Nous sensibilisons les organisations et les personnes à Loop avant qu'elles reçoivent un référencement afin que les cas soient traités plus rapidement. Cette sensibilisation est continue et peut se faire en ligne ou en personne, dans la langue de votre choix. Nous pouvons également participer à des sessions de formation si nécessaire.

Pourquoi Loop peut-il détenir des données sensibles concernant mon organisation ?

La priorité absolue de Loop est la sécurité et la protection des personnes qui utilisent la plateforme. Pour y parvenir, nous devons gagner la confiance du secteur.

- Nous ne sommes pas un bailleur
- Nous ne sommes pas un acteur opérationnel
- Notre rôle est uniquement de transmettre l'information aux bonnes personnes de manière sûre et rapide.
- Nous plaçons les survivants au centre de notre démarche. Avec leur consentement, nous transmettons l'information et nous nous retirons. Nous ne sommes pas des lanceurs d'alerte.

- Nous ne souhaitons pas conserver les informations sensibles ni intervenir directement dans un cas. Nous voulons simplement contribuer à un environnement plus sûr et plus efficace.

Lorsqu'un retour sensible mentionne votre organisation, nous le transférons vers les mécanismes existants de votre organisation. À partir de là, vous pouvez le gérer comme toute autre plainte ou signalement d'exploitation ou abus sexuels (EAS).

Comment Loop gère les responsabilités inter-agences en matière de PSEA ?

Loop a développé des procédures opérationnelles standard pour la gestion des retours sensibles, élaborées en référence aux *Global Standard Operating Procedures for Inter-Agency Cooperation in Community-Based Complaints Mechanisms for Sexual Exploitation and Abuse* du IASC.

Cela signifie que les procédures de Loop pour la réception des plaintes liées à l'exploitation et aux abus sexuels (EAS) et leur orientation sont conformes aux meilleures pratiques internationales et à la coopération inter-agences. Elles garantissent le respect des principes de consentement, de confidentialité et d'approche centrée sur les survivants.

De plus, l'outil de gestion des cas de Loop permet au gestionnaire de cas d'avoir une vision globale du processus de redevabilité et d'effectuer le suivi avec les organisations sur les étapes clés.

Loop ne cherche pas à dupliquer le travail existant sur le terrain, mais à compléter et renforcer les systèmes et réseaux existants. Ainsi, dans les pays où nous opérons, nous collaborons avec les réseaux et groupes de travail PSEA pour soutenir les systèmes en place (par exemple, les mécanismes communautaires de plainte – CBCM). La manière dont cela fonctionne dépendra du contexte national et des procédures de renvoi.

Pour en savoir plus ou discuter de la collaboration, contactez-nous.

Je fais partie d'une communauté affectée par une crise, Loop est-il utile pour moi ?

Oui. Vous n'avez peut-être pas d'autre mécanisme de retour d'information à votre disposition. Dans ce cas, utilisez Loop : nous informerons les acteurs pertinents et les invitons à répondre.

Il se peut également que plusieurs mécanismes de retour existent, mais que vous soyez perdu·e sur qui contacter, sur quoi, quand et comment. Ou que vous ayez déjà donné un retour sans recevoir de réponse, ou que vous ne fassiez pas confiance aux organisations ou aux personnes concernées. Dans tous les cas, Loop peut vous aider. Lorsque vous donnez un retour sur Loop, il y a plus de chances d'obtenir une réponse, car :

- Votre retour est transmis à plusieurs organisations que celles à qui il est directement adressé. Nos modérateurs et la communauté s'assurent que les organisations les plus pertinentes sont identifiées selon le contenu du retour.
- Votre retour est traduit dans la langue utilisée par les organisations internationales. Si une réponse est donnée dans cette langue, Loop la traduira pour que vous puissiez la comprendre facilement.
- Votre retour sera publié sur la plateforme ouverte dans les 48 heures suivant son envoi, et vous pourrez voir ce que d'autres personnes ont publié pour comparer. Les organisations sont plus enclines à répondre aux retours publics.
- Vous serez notifié·e de toute réponse ou commentaire concernant votre retour, afin de rester informé·e.
- Votre retour sera en sécurité avec nous. Les plaintes sensibles ou signalements d'exploitation, d'abus ou de harcèlement seront transmises au bon acteur sans jamais être publiées sur la plateforme ouverte.

Loop est une organisation caritative indépendante, avec des modérateurs formés et des politiques strictes de protection des données. De plus, vous pouvez utiliser Loop pour voir ce que d'autres personnes disent sur une organisation, ou sur leurs besoins et problèmes. Vous pouvez leur répondre pour témoigner de votre solidarité et utiliser ces informations pour orienter vos actions et celles de votre communauté.

Pour toute question supplémentaire, n'hésitez pas à nous contacter. Nous sommes là pour vous aider.

Je suis un bailleur, Loop est-il utile pour moi ?

Bien sûr. En tant que bailleur, vous détenez un pouvoir important.

- Favorisez une réelle redevabilité en offrant un mécanisme sûr que tout le monde peut utiliser, que l'organisation le demande ou non.

- Exploitez les données de la page statistiques pour comprendre ce qui est important pour les populations locales et financer ces priorités – analysez les données par âge, genre, capacité, thématique ou zone géographique.
- Exploitez les données de la page statistiques pour vérifier quelles organisations utilisent Loop et si elles ferment le cycle de retour de manière rapide et appropriée.
- Triangulez les rapports et informations provenant d'organisations non inscrites sur la plateforme avec les retours des communautés sur Loop.
- Soutenez un outil de signalement indépendant et sécurisé pour protéger les communautés.
- Optimisez vos ressources en finançant un mécanisme collectif et sûr que tous vos partenaires peuvent utiliser. Loop coûte 30 % du prix des outils alternatifs fragmentés et indépendants.
- Inscrivez-vous sur Loop pour recevoir des notifications si vous êtes identifié dans un retour. Répondez directement aux personnes, avec solidarité.

Je suis une OSC, ONG nationale ou internationale, ou une organisation intergouvernementale, Loop est-il utile pour moi ?

Oui, Loop peut renforcer vos programmes, la confiance, l'impact et le financement.

La plateforme Loop est disponible en permanence, ce qui permet de combler les lacunes lors de la mise en place d'une réponse ou d'un programme, ou lorsque les lignes budgétaires pour le suivi et l'évaluation sont limitées.

Loop fournit des données qualitatives et quantitatives, comparatives et longitudinales, qui permettent d'éclairer la prise de décision, d'ajuster les programmes et de trianguler avec d'autres sources de données.

Loop offre un moyen indépendant de collecter des retours en continu à distance, via plusieurs canaux adaptés au contexte local. Ces retours vous sont transmis et les données peuvent être intégrées à vos mécanismes de feedback et systèmes de reporting existants, pour les compléter.

Les retours sont publiés de manière ouverte, ce qui permet aux populations locales (y compris le personnel et les volontaires) de voir et de partager leurs expériences, et de proposer des solutions locales.

Nous avons mis en place un processus permettant de transmettre en toute sécurité les plaintes et signalements d'exploitation, abus ou harcèlement sexuel (SEAH) à la personne appropriée dans votre organisation, sans les publier en ligne, afin d'y

répondre de manière privée. Utiliser et promouvoir Loop contribue collectivement à une réponse plus sûre et plus efficace.

Je travaille avec des personnes analphabètes ou qui n'utilisent pas de smartphones. Loop peut-il les aider ?

Oui. Il suffit d'emprunter un téléphone pour envoyer un retour via Loop. Vous pouvez utiliser n'importe quel téléphone.

Dans nos pays partenaires, nous disposons de numéros courts et de numéros à coût inversé (faciles à retenir et gratuits). Les personnes qui ne sont pas à l'aise avec l'écriture peuvent laisser un message vocal. Loop se charge de le transcrire, le traduire et le publier en leur nom, et traduit également les réponses pour les renvoyer sous forme de message vocal. Ainsi, le cycle de feedback est bouclé grâce à la voix.

Cela permet à toute personne incapable de s'exprimer par écrit de partager son retour et de recevoir une réponse dans sa langue, donnant ainsi la parole à un plus grand nombre de personnes.

Loop s'applique-t-il aux projets gouvernementaux ou seulement aux organisations humanitaires ?

Loop n'est pas réservé aux activités humanitaires. Les populations locales ne font pas de distinction entre ces titres abstraits.

Loop ne fonctionne pas en silo. La plateforme a été conçue autour de ce que les communautés disent vouloir. Nous aidons les gens à exprimer ce qui est important pour eux.

Cela peut concerner les services des autorités locales, les élections, etc. Cela peut tout autant concerner un projet de développement d'une organisation de la société civile ou l'action d'un acteur international en réponse à une urgence.

Comment fonctionne Loop?

Une personne entend parler de Loop via sa communauté, un prestataire de programme ou à la radio.

Elle peut donner son retour dans sa propre langue, sur n'importe quel appareil auquel elle a accès, quand elle le souhaite et gratuitement. L'organisation concernée par ce retour est identifiée et notifiée.

L'organisation peut répondre directement, dans sa propre langue et selon son calendrier.

Loop transmet ensuite la réponse à l'auteur original, dans sa langue et sur son appareil, fermant ainsi le cycle de feedback, ou permettant de recommencer le processus !

Loop catégorise les données et les affiche en temps réel sur la page statistique ouverte, accessible à tous.

Si le retour contient des informations sensibles ou une allégation, il est envoyé à un gestionnaire de cas formé, qui le transmet à un acteur approprié pour assistance ou enquête. Loop oriente les retours en respectant les souhaits des survivants, les procédures opérationnelles standard internationales et des processus stricts de protection des données.

Comment puis-je partager un retour sur Loop?

Vous pouvez partager vos retours via notre [canal web mondial, WhatsApp mondial](#), ou si vous êtes en Somalie, via le [numéro gratuit 2023](#).

Vous pouvez également consulter les retours d'autres personnes sur la plateforme ou encore analyser les statistiques et tendances selon les filtres qui vous intéressent.

Si vous n'avez pas de retour à partager, vous pouvez répondre aux autres utilisateurs et parler de Loop à vos amis, votre famille et vos collègues.

Vous pouvez nous retrouver sur Twitter, Facebook, ou vous inscrire à notre newsletter.

Comment puis-je commencer à utiliser Loop dès aujourd'hui dans mes programmes et activités ?

[Inscrivez-vous ici](#) pour être notifié de tout retour concernant votre organisation. Demandez proactivement des retours si vous avez des programmes dans l'une de nos zones actuelles.

Contactez-nous pour vous aider à :

- Communiquer et inviter les gens à donner leur retour
- Former votre personnel à l'intégration de Loop
- Soutenir vos systèmes pour répondre rapidement
- Utiliser les données pour améliorer vos programmes et obtenir des financements

- Devenir un acteur de redevabilité dans votre zone

Envoyez-nous un email si vous souhaitez en savoir plus sur l'utilisation de Loop.

Je crains que nous recevions des retours négatifs ou non authentifiés

Il n'y a pas de quoi s'inquiéter.

- 75 % des retours sur Loop sont positifs.
- Rien n'est publié sans modération.
- Toute plainte ou allégation sérieuse est envoyée en toute confidentialité au point focal de votre organisation pour être traitée en toute sécurité.
- Si ce n'est pas fait, nous procédons à une escalade confidentielle.

Je crains que nous soyons submergés par des demandes d'aide ou des questions

Pas besoin de s'inquiéter. Ces données permettent d'orienter davantage de soutien vers les bonnes personnes et ce dont elles ont besoin.

- Les données agrégées sur Loop montrent l'ampleur des besoins et peuvent être utilisées pour plaider auprès des bailleurs afin d'allouer plus de ressources aux activités nécessaires.
- Ce n'est pas un reproche envers vous ou votre organisation. Les gens ne s'attendent pas à une solution parfaite.
- Les personnes ont droit à des informations de base, et vous pouvez maintenir la confiance en répondant efficacement, à grande échelle et dans plusieurs langues via Loop.
- Répondez rapidement à la source, et elle communiquera plus largement, renforçant la confiance et la transparence dans votre processus.
- Éliminez la désinformation à la source. Les gens en parleront avec ou sans que vous le sachiez.

Pourquoi utiliser Loop si nous avons déjà nos propres mécanismes de suivi-évaluation ou de feedback ?

Excellente nouvelle ! Vous êtes une organisation engagée !

Les recherches montrent que les populations ont besoin d'options pour pouvoir choisir le mécanisme qui leur convient le mieux. Loop vise à compléter ce qui fonctionne déjà et peut vous aider à étendre votre portée :

- Tous vos partenaires peuvent-ils l'utiliser, sur le long terme ?
- Toutes les communautés peuvent-elles y accéder ?
- Pouvez-vous gérer tous types de retours et de plaintes ?
- Sera-t-il disponible lors d'une crise soudaine ou d'une montée en charge ?
- Vos partenaires disposent-ils de mécanismes de feedback, de plaintes et de SEAH conformes aux standards internationaux, disponibles sur le long terme et sur tous les projets, indépendamment des lignes budgétaires de donateurs ?

Loop peut s'intégrer facilement à vos systèmes existants :

Si vous faites du suivi-évaluation, vous pouvez laisser des informations et inviter les populations à partager d'autres idées ou commentaires directement avec vous via Loop. Nous acheminons ces données dans votre langue, avec des traductions directes et en temps réel.

Loop peut vous aider à atteindre plus largement, via différents canaux ou langues, pour entendre un éventail plus large de la communauté. Les données peuvent être extraites et intégrées à vos autres sources d'information.

Vous pouvez analyser les données en temps réel sur la plateforme Talk to Loop, identifier les principaux sujets abordés par les populations et vous en servir pour informer vos activités programmatiques, vos demandes de financement, vos rapports aux donateurs et vos actions de plaidoyer.

Soutenez vos partenaires pour qu'ils utilisent Loop, car ils peuvent avoir besoin d'un mécanisme de feedback, de plaintes et de signalement SEAH local, durable et abordable une fois votre projet terminé. Contribuez à une réponse plus sûre : Les preuves montrent que certaines personnes rapportent des problèmes sérieux concernant des acteurs qui ne promeuvent pas Loop mais qui entendent parler de Loop par d'autres sources priorisant la redevabilité. Est-ce votre cas ?

Nous n'aurions besoin de Loop que durant les premiers mois d'une crise pour combler un vide.

Nous comprenons. Vos systèmes organisationnels sont solides, mais parfois des lacunes apparaissent, par exemple lors d'une crise à déclenchement rapide, quand vos équipes sont surchargées et qu'il faut du temps pour concevoir et mettre en place un mécanisme de retour d'information ou de signalement.

Nous sommes d'accord que les populations locales savent en premier, elles réagissent en premier, et le secteur doit les écouter pour une réponse efficace et rapide. Loop peut fournir ce service collectif lors de la montée en charge, combler les lacunes et partager des données agrégées en temps réel.

Vous pouvez revenir à vos systèmes habituels une fois qu'ils sont opérationnels. Intégrez Loop à vos systèmes d'alerte précoce, de préparation et de réponse. Formez votre personnel, vos équipes d'urgence et vos renforts à l'utilisation de Loop à l'avance.

Nous voulons que les mécanismes de retour d'information soient locaux et appropriés au contexte.

Savez-vous, d'après les recherches et les bonnes pratiques, que les mécanismes collectifs de retour d'information doivent être localement possédés et adaptés à chaque contexte, à la langue, au niveau de littératie numérique et au degré de confiance des populations ?

Nous aussi. C'est pour cela que des organisations locales hébergent Loop de façon permanente. La technologie Loop est adaptée localement et pour différents groupes d'utilisateurs selon leurs préférences. Tout ce qui concerne Loop a été conçu avec et par des personnes de cultures, expériences et contextes de crise divers.

Nous ajoutons continuellement de nouvelles langues et alphabets, de nouveaux canaux d'entrée et des méthodes pour renforcer la confiance, basées sur les retours et demandes des populations locales. Participez à nos groupes de pilotage dans chaque pays pour aider Loop à évoluer et à maximiser sa valeur.

Il existe déjà de nombreux systèmes de collecte de données. Avons-nous vraiment besoin d'un autre ? Vous vous inquiétez peut-être de la duplication des mécanismes, de la surcharge des populations avec questionnaires, enquêtes et autres approches extractives. Nous aussi.

Vous craignez que trop de systèmes de signalement disponibles ne créent de la confusion pour les populations ? Nous partageons cette préoccupation.

Les recherches montrent que les personnes ont besoin d'options pour choisir le moyen qui leur convient le mieux pour donner leur avis. Elles montrent également que la majorité des personnes en situation de crise humanitaire ne savent pas comment faire remonter leurs préoccupations.

Les populations se sentent souvent dépossédées et impuissantes.

Loop agit comme un filet de sécurité pour les personnes qui :

- Ne se sentent pas à l'aise d'utiliser un autre système
- Ont déjà utilisé un système sans obtenir de réponse
- Ne peuvent pas accéder aux systèmes existants (barrières de langue, internet, distance, etc.)
- Ne se sentent pas en sécurité pour signaler directement et ont besoin d'anonymat
- Font partie d'une organisation qui reçoit des retours concernant une autre organisation et qui souhaite les inclure dans Loop

Nous voulons être complémentaires, pas une solution miracle.

Vous pouvez intégrer nos données aux vôtres en toute sécurité, les recouper ou trianguler avec vos propres observations et avec les communautés, qu'elles soient sur vos listes de bénéficiaires ou non, sans biais de tiers.

C'est pourquoi les données de Loop sont ouvertes, agrégées, filtrables selon vos besoins, longitudinales et comprennent des informations qualitatives et quantitatives. Cela permet d'avoir une compréhension plus fine de situations complexes, tout en posant moins de questions aux populations locales. Cette valeur ajoutée augmente à mesure que davantage de personnes utilisent et promeuvent Loop.

En utilisant Loop, vos données contribuent à mieux orienter les financements, les politiques et l'impact, de manière plus riche que nous ne pouvons toujours l'imaginer, grâce aux voix et expériences des populations locales.

Quelle est la différence entre Loop et Twitter ou Facebook ?

Contrairement à d'autres plateformes, Loop modère tout le contenu avant sa publication. Les utilisateurs ne peuvent être contactés qu'à travers la plateforme Loop. Loop s'efforce activement de mettre vos retours devant les personnes susceptibles de répondre et d'agir.

Loop contribue à réduire la fracture numérique en permettant à :

- des personnes sans connexion Internet ou smartphone de participer aux échanges,
- des personnes ne parlant pas l'anglais ou d'autres langues majeures de contribuer et d'obtenir un retour,
- des personnes non alphabétisées de donner leur avis via la messagerie vocale interactive sur un téléphone.

Les pages de statistiques affichent des données agrégées en temps réel, pouvant orienter les programmes, les politiques et les décisions de financement sur le long terme.

Comment les communautés seront-elles informées de l'existence de la plateforme ?

Plus les personnes parlent de Loop et le recommandent, plus son utilisation se développe. C'est un service commun, ouvert à toute personne souhaitant partager une information. D'ailleurs, comment avez-vous découvert Facebook ou WhatsApp ? Ce sont souvent des amis ou des collègues qui en parlent.

Les organisations peuvent :

- Inviter les communautés à leur donner un retour via Loop.
- Inclure les informations de Loop sur leurs flyers et affiches, aux côtés d'autres messages clés.
- Encourager l'utilisation de Loop dans le cadre des activités de suivi et d'évaluation des projets.
- Inviter les participants à partager des commentaires supplémentaires après un groupe de discussion, une enquête ou une formation.

Tout le monde peut contribuer à faire connaître Loop et à amplifier la voix des communautés. De notre côté, nous pouvons vous accompagner pour développer des supports communs, tels que des flyers, des affiches ou même des programmes radio, adaptés à votre contexte.

Qu'en est-il des autres mécanismes de feedback existants ?

Nous apprécions le travail de Ground Truth Solutions, KujaKuja, Ushaidi, Kati Kati, Upinion, Kobo Tool Kit, Integrity Actions et de beaucoup d'autres qui contribuent à renforcer la redevabilité.

De nombreux outils permettent de réaliser des enquêtes, gérer des données, collecter des retours, mesurer les perceptions des communautés à un niveau collectif ou communiquer directement avec un groupe spécifique.

Cependant, Loop est très différent de tout ce qui existe actuellement. C'est une véritable révolution :

- Loop est un service collectif – les retours peuvent porter sur n'importe quel sujet, et nous essayons de trouver l'organisation la plus adaptée pour y répondre.
- Loop priorise la clôture du feedback loop, pour que les retours aboutissent à une action.
- Loop permet aux gens de donner leur feedback de manière anonyme, les protégeant de tout préjudice supplémentaire.
- Feedback ouvert, signalement de plaintes, fraude, inconduite et exploitation sexuelle, abus sexuel et harcèlement sexuel peuvent tous être rapportés via le même point d'entrée.
- Loop est associé aux retours, ce qui supprime la stigmatisation pour partager des informations sensibles.
- Loop est permanent : il ne dépend pas des fonds de réponse d'urgence ni des lignes budgétaires de suivi-évaluation.
- Loop est présent avant, pendant et après une crise.
- Loop peut monter en échelle, car il ne dépend pas de la présence de personnel sur le terrain.
- Loop est facilement accessible via de nombreux canaux : voix, SMS, messageries gratuites (WhatsApp, Telegram, Facebook) et web.
- Loop est disponible partout où il existe un accès à internet ou au SMS.
- Les utilisateurs peuvent emprunter un téléphone ou demander à quelqu'un de donner le feedback en leur nom gratuitement (numéros à frais inversés).
- Loop est conçu pour compléter les autres mécanismes de feedback existants, notamment ceux en face-à-face.
- Loop n'est pas extractif et repose sur des principes ouverts de transparence : tous les retours, approuvés par un modérateur, sont disponibles pour consultation et engagement.
- Loop repose sur un principe de contrôle décentralisé, permettant aux populations locales de donner leur feedback sur tout sujet important à tout moment, qu'elles aient été sollicitées ou non.
- Loop donne plus de pouvoir, sur le long terme, aux voix locales pour améliorer la redevabilité dans une crise.

Qui utilise déjà Loop ?

Les bailleurs et les communautés demandent davantage de transparence et de redevabilité. Être un adopteur précoce mettra en avant votre engagement à écouter les voix locales, offrir un environnement sûr aux personnes que vous servez, et maintenir un engagement continu avec les communautés pour assurer l'efficacité et l'impact de vos programmes.

Loop ne publie pas sur la plateforme ouverte les allégations sérieuses concernant votre organisation. Ces informations sont partagées de manière sécurisée et confidentielle directement avec votre organisation pour gestion.

Les communautés parlent déjà entre elles; il est donc préférable de construire la confiance et la compréhension en écoutant et en répondant directement à leurs préoccupations. Cela peut consister à expliquer un retard de distribution, clarifier les critères d'éligibilité ou justifier les limites de votre capacité, même si vous souhaitez pouvoir répondre à tous les besoins.

Les engagements globaux, tels que le Grand Bargain, l'Accountability Revolution, Shift the Power et la décolonisation de l'aide, cherchent tous à promouvoir des mécanismes de redevabilité transparents, locaux et sûrs. Montrez que vous adhérez à ces principes et que vous agissez concrètement. Contribuez à créer le changement !

Est-ce que Loop répond aux exigences de diligence raisonnable des bailleurs de fonds ?

Oui. Oui. Loop fournit un canal sécurisé pour la collecte de retours, le signalement de plaintes et le signalement en matière de sauvegarde (Safeguarding). Cela inclut un mécanisme permettant de recevoir des signalements relatifs à l'exploitation sexuelle, aux abus sexuels et au harcèlement sexuel (EAS/AS/HS – PSEAH). Loop répond aux exigences du British SafeGuarding Team for PSEAH et peut effectuer des référencement vers des mécanismes collectifs inter-agences.

Les organisations locales peuvent adopter Loop comme outil pour recevoir, de la part des communautés, des retours, des plaintes et des signalements conformément aux normes internationales. Leurs bailleurs et partenaires peuvent les soutenir afin d'adapter Loop à l'ensemble de leurs programmes, aux différentes exigences des bailleurs, et sur le long terme, y compris après la fin d'un projet spécifique disposant d'une ligne budgétaire dédiée aux mécanismes de feedback.

Si Loop permet de recueillir les informations de manière sécurisée, chaque organisation reste responsable de s'assurer que les communautés auprès desquelles

elle intervient sont informées de l'existence de Loop et de leur droit de l'utiliser. Chaque organisation est également responsable de veiller à ce que les membres du personnel dûment formés sachent comment répondre de manière appropriée aux différents types de retours et de signalements. Enfin, il relève de leur responsabilité de disposer de politiques internes et de mécanismes adaptés pour gérer correctement les cas lorsqu'ils surviennent. L'équipe de Loop, ainsi que d'autres acteurs, peuvent accompagner les organisations en les orientant vers des outils et ressources utiles pour renforcer ces capacités en interne.

Quel est le coût?

Les communautés locales ont le droit de donner leur avis sur ce qui est important pour elles. Le fait de disposer (ou non) de ressources financières ou d'une ligne budgétaire dédiée au feedback dans un projet ne devrait jamais constituer un obstacle à l'exercice de ce droit. Pour cette raison, Loop est gratuit pour les communautés locales.

Dans les pays où nous sommes présents, nous mettons à disposition des numéros courts gratuits. Notre site web est conçu en mode lo-fi afin de limiter la consommation de données.

Les organisations locales contribuent à Loop à un coût réduit, tandis que les organisations internationales et de grande envergure sont invitées à verser une contribution financière afin de soutenir ce mécanisme collectif et rentable.

Au cours des trois dernières années, nous avons démontré que les communautés souhaitent utiliser Loop et le font effectivement pour partager des retours et des préoccupations sensibles qu'elles ne peuvent pas, ou ne souhaitent pas, exprimer par d'autres canaux.

Chaque semaine, des organisations nationales nous contactent pour utiliser Loop comme mécanisme principal et permanent de feedback et de signalement, leur permettant d'interagir à distance et sur le long terme avec les populations qu'elles servent, indépendamment de leurs bailleurs.

Dans le même temps, certaines ONG internationales et agences des Nations Unies, disposant de leurs propres mécanismes, cherchent à se retirer de certains partenariats ou de pays entiers, laissant un vide.

Les bailleurs, quant à eux, demandent des solutions efficaces, inclusives et collectives.

Tout le monde cherche à avoir plus d'impact avec moins de ressources. C'est pourquoi nous lançons le nouveau menu de services Loop : une offre flexible et à faible coût, que tout acteur, petit ou grand, peut intégrer.

Chaque service de base inclut :

- La modération, la traduction et le taggage de tous les retours, ainsi que des réponses aux communautés, affichées en temps réel sur des tableaux de bord.
- Un mécanisme de signalement anonyme et indépendant pour l'exploitation et les abus sexuels (EAS), la violence basée sur le genre (VBG), l'exclusion, la fraude, conformément aux bonnes pratiques internationales.

Vous pouvez choisir d'intégrer Loop en Somalie, en RDC, et d'utiliser la version Globale (Lite) pour d'autres pays.

Des options complémentaires sont également disponibles, notamment :

- Des formations personnalisées et un accompagnement à l'utilisation de Loop pour les équipes MEAL, Protection, Sauvegarde, etc.
- Des ateliers pour concevoir des supports de communication adaptés à votre contexte, en intégrant les enseignements tirés de notre expérience.
- L'accès au téléchargement des données depuis le tableau de bord ouvert (via API ou fichiers CSV) afin de les intégrer à vos autres outils ou bases de données.
- Des rapports personnalisés.

Plus les acteurs utilisent Loop, plus le service devient accessible et abordable pour tous: des voix collectives, un outil collectivement porté, moins de fragmentation et moins de risques.

Pour plus d'informations, consultez les services disponibles et estimez le coût pour votre organisation en fonction de vos besoins en cliquant [ici](#).

Comment Loop est-il financé ?

À ce jour, Loop a été financé grâce au soutien de philanthropes généreux, de budgets d'aide gouvernementale et de financements liés à des projets locaux.

Nous sommes ouverts à des partenariats dans le cadre de subventions pour l'innovation, de recherches conjointes ou d'activités spécifiques à certains pays. Nous recherchons des financements afin de proposer Loop comme un bien public mondial.

Nous disposons d'une stratégie de durabilité reposant sur plusieurs sources de revenus. Les bénéfices générés servent à financer le mécanisme de remontée collective des retours (Collective Reporting Mechanism).

A quoi ressemble le futur pour Loop?

Loop a des ambitions audacieuses, mais le chemin pour y parvenir est long. Notre objectif est de devenir une plateforme mondiale, avec des millions de retours et de visiteurs chaque année.

Loop restera toujours gratuit d'utilisation, et nous travaillons à garantir sa viabilité financière sur le long terme. Nous prévoyons de faire croître progressivement notre petite équipe mondiale, répartie géographiquement et composée de professionnels aux profils divers.

Nous souhaitons contribuer à réduire la fracture numérique et montrer l'exemple en matière de protection des données et de transparence, ainsi que de structures décentralisées, de leadership partagé et de gouvernance responsable.

Nous avons encore beaucoup à apprendre. Notre ambition est de proposer un outil à gouvernance collective qui apporte une réelle valeur ajoutée. La plateforme évoluera donc en fonction des enseignements et retours de l'ensemble des parties prenantes, guidée par des principes solides tout au long de ce parcours.

Existe-t-il un projet de développement d'une application mobile en complément du site web ?

Nous sommes un service directement basé sur le web, car l'utilisation d'une application peut constituer une barrière pour certaines personnes (coût des données, téléchargement, etc.).

Il est possible d'enregistrer le site web sur l'écran d'accueil de votre téléphone afin d'y accéder directement, de manière très similaire à une application. Sinon, il suffit de se rendre sur www.talktoloop.org et de naviguer vers la page de retours.

À l'avenir, nous pourrions envisager de développer une application afin de faciliter l'utilisation de Loop hors ligne par le personnel de projet et les volontaires.