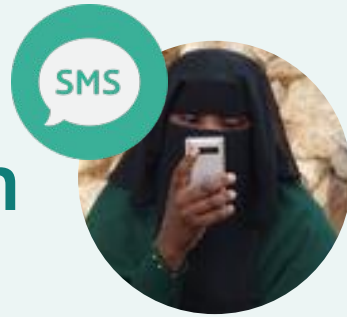


Présentation



talk to loop

Les retours des communautés simplifiés

Aperçu:

1. Qu'est-ce que Talk to Loop?
2. Comment fonctionne Loop?
3. Retours d'information sensibles
4. Valeur ajoutée



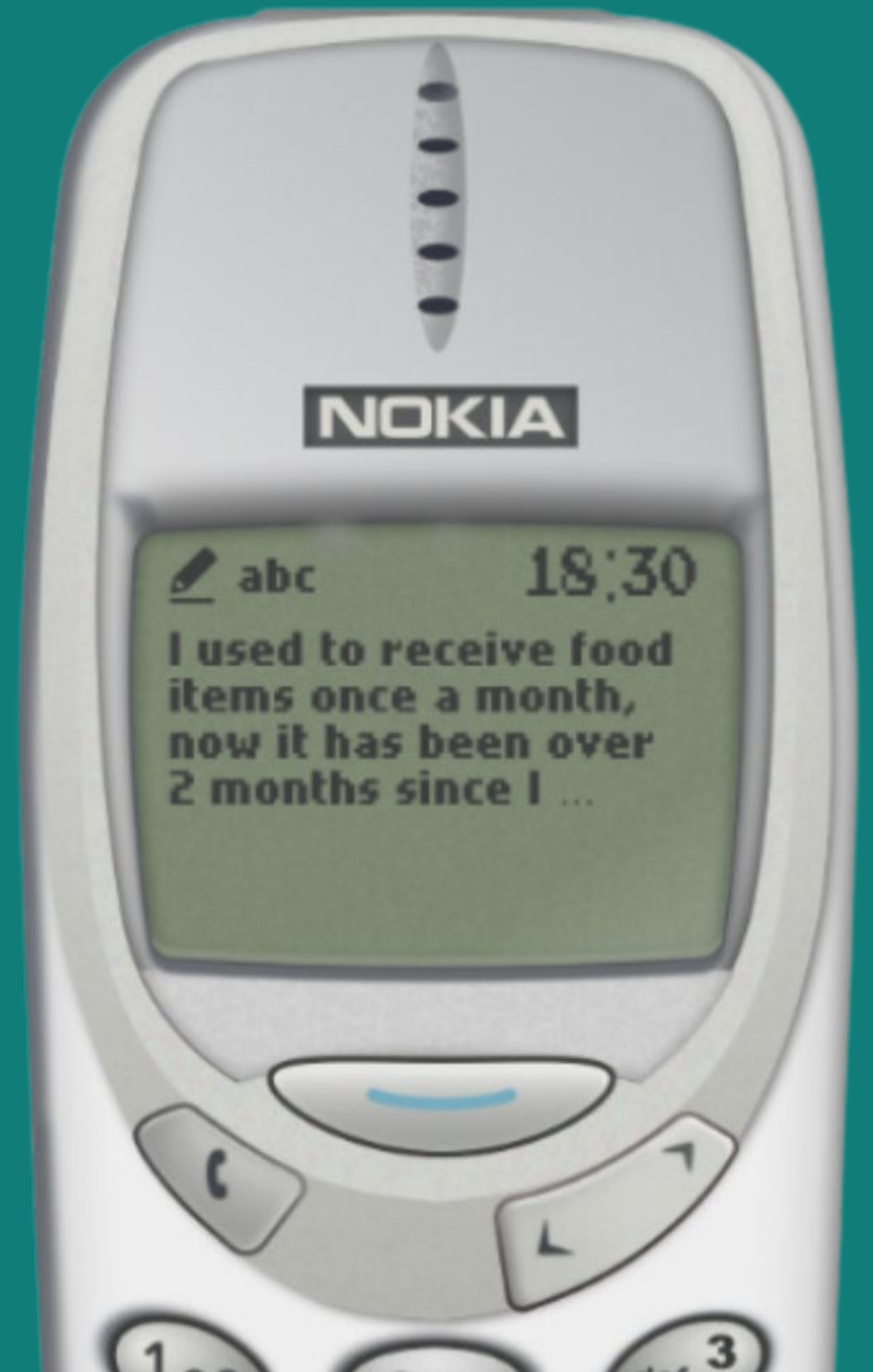
En savoir plus ici

Nous retrouver sur: talktoloop.org   @TalkToLoop

Nous croyons

- Chacun a un **avis** sur l'aide et les services dans sa communauté.
- Chacun est un **acteur actif** du changement.
- La technologie existe pour **écouter** tout le monde.
- Les personnes ont le **droit** d'être entendues.
- Des **services meilleurs** en résulteront.

talktoLoop



C'est quoi Talk to Loop?

Un outil mondial et accessible qui permet aux utilisateurs de partager en toute sécurité leurs retours et avis sur ce qui compte pour eux, à tout moment, de n'importe où, dans leur propre langue, et gratuitement.

Il s'agit d'une plateforme complémentaire de retour d'information et de signalement qui renforce et complète les outils existants, en atteignant celles et ceux que les outils traditionnels pourraient manquer.



Où puis-je trouver des services éducatifs pour les enfants ? Nous venons d'arriver et ne parlons pas la langue locale.

[Retour original soumis en ukrainien](#)



Nous représentons 120 ménages, nous sommes un groupe minoritaire et nous avons été exclus de la récente évaluation des besoins.

[Retour original soumis en cebuano](#)



Il y a une pénurie d'eau dans notre ville, et nous, les personnes en situation de handicap, n'y avons aucun accès.

[Retour original soumis en bahasa](#)

talk to loop

L'importance de Talk to Loop

Les recherches montrent que les communautés hésitent à partager leurs opinions et leurs préoccupations, ou à signaler des incidents, pour plusieurs raisons:

- Sentiment de ne pas avoir le droit de donner leur avis sur l'aide.
- Manque d'informations sur le processus de retours d'information et sur les mécanismes existants.
- Obstacles compliquant l'accès aux canaux de retours d'information, comme :
 - La langue
 - Le faible niveau d'alphabétisation
 - L'accès limité ou l'absence d'accès à la technologie
- Peur de conséquences négatives/représailles à la suite d'un retour d'information (e.g. en personne)
- Absence de canaux de retours ou de réponses pour les personnes non bénéficiaires



Il y a des erreurs faites lors de l'enregistrement des bénéficiaires. Peut-on demander des transferts d'argent directement sur nos téléphones portables ?

Retour original soumis en somali (af Maay)

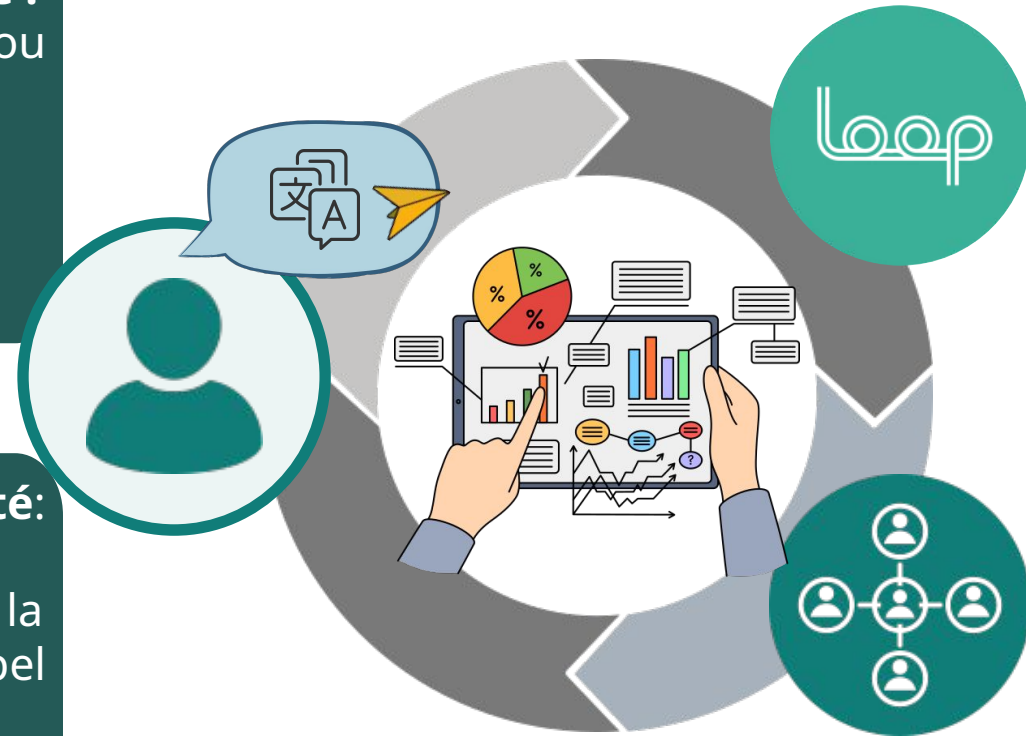


Mon village n'est plus occupé. Est-ce qu'il y a des organismes qui puissent m'aider ?

Retour original soumis en Somali (af Maxatiri)

Comment fonctionne Talk to Loop?

1 Membres de la communauté : composent un numéro court ou un numéro classique (ou se connectent via le web ou WhatsApp), choisissent leur langue, puis enregistrent ou saisissent leur retours.



2 Modérateurs : reçoivent, vérifient, transcrivent, catégorisent, traduisent les retours et les réponses. Ils notifient les équipes et les communautés, et publient sur la plateforme ouverte.

4 Membres de la communauté: (Avec leur consentement) ils reçoivent des réponses dans la langue de leur choix, par appel automatisé (audio) ou via le canal de retour qu'ils préfèrent. Ils peuvent également y répondre.

3 Organisations : sont notifiées, peuvent répondre directement et utiliser les données. Toute autre personne, qu'elle soit identifiée (taguée) ou non, peut également répondre aux retours.

Plateforme ouverte: l'ensemble de ces données en temps réel (localisation, thématiques, données démographiques et tendances qualitatives et quantitatives) est accessible via notre tableau de bord interactif et peut être téléchargé afin de soutenir l'analyse, l'intégration et la prise de décision..

<https://app.talktoLoop.org/>

talk to loop

Soumettre via plusieurs canaux :



[Web](#)



Numéro gratuit: 2023



(+)31 97010251015

Plusieurs langues:

Somalie:

Maay
Maxatiri
Benadiri Merka
Bujuuni
Barawani Chimini
Kizigua

Ethiopie:

Amharic
Oromo
+ les dialectes somalis

Kenya:

Kiswahili
Borana
+ les dialectes somalis

+  :

Anglais
Arabe
Espagnol
Français

Comment Talk to Loop gère les retours d'information sensibles?

1



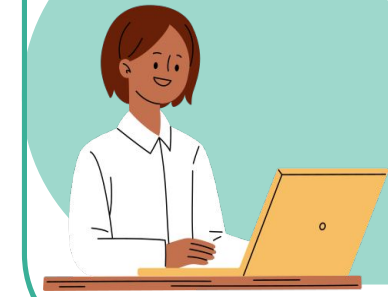
Les communautés peuvent signaler leurs préoccupations sensibles dans leur langue, en utilisant le canal de leur choix, et rester anonymes

2



Les modérateurs transmettent les retours sensibles au Responsable dédié via un système sécurisé. Les données sont supprimées de la plateforme.

3



Le Responsable des Retours Sensibles évalue les risques et obtient le consentement éclairé avant de partager toute information personnelle identifiable.

4



Loop transmet les retours sensibles aux points focaux désignés pour assurer la redevabilité, dans le respect du consentement, de la confidentialité et des principes de sécurité.

5



Les points focaux recevant les renvois prennent les mesures appropriées et sont invités à partager uniquement les étapes clés.

6



Le Responsable des Retours Sensibles fait un suivi auprès des auteurs des retours pour vérifier leur satisfaction vis-à-vis des services ou réponses.

Pour plus d'informations, vous pouvez consulter notre **Cadre de Gestion des Retours Sensibles**

Comment protégeons-nous les personnes?

Jamais nous

Notre **Politique de Confidentialité** place la sécurité des utilisateurs et le consentement éclairé au centre de ses priorités et respecte les normes internationales, y compris le RGPD et la loi somalienne sur la protection des données.

Loop:

- S'intègre à d'autres sources de données
- Respecte les exigences de diligence raisonnable
- Complète les interactions en face-à-face, avec un suivi à distance et en temps réel
- Est indépendant, et
- Permet aux auteurs de rester anonymes



talkto**loop**

Quelle est la valeur ajoutée?

Outil de redevabilité complémentaire:

Nous encourageons l'utilisation de multiples moyens d'engagement communautaire et nous promouvons Loop comme un outil de feedback complémentaire, donnant aux communautés pouvoir d'agir et liberté de choix. Il est accessible aux personnes ayant un faible niveau d'alphabétisation, une connectivité limitée, des restrictions de déplacement ou subissant des déséquilibres de pouvoir.

Indépendant et anonyme:

En tant que plateforme indépendante, Talk to Loop garantit l'anonymat, permettant aux communautés de partager leurs retours librement, sans censure, sauf en cas de protection ou violation des directives.

Sécurité des données et confidentialité:

Notre hébergement conforme au RGPD assure une **gestion sécurisée des données** et un accès restreint aux informations personnelles identifiables. Notre **politique de confidentialité** centrée sur les personnes met l'accent sur le consentement éclairé, permet la suppression des données sur demande et offre un contrôle total sur la gestion des communications.

Geré localement, possédé collectivement

Nous offrons aux ONG nationales et aux organisations de la société civile la possibilité d'utiliser Loop gratuitement, comme service indépendant pour l'engagement communautaire lorsque aucune autre option n'est disponible.