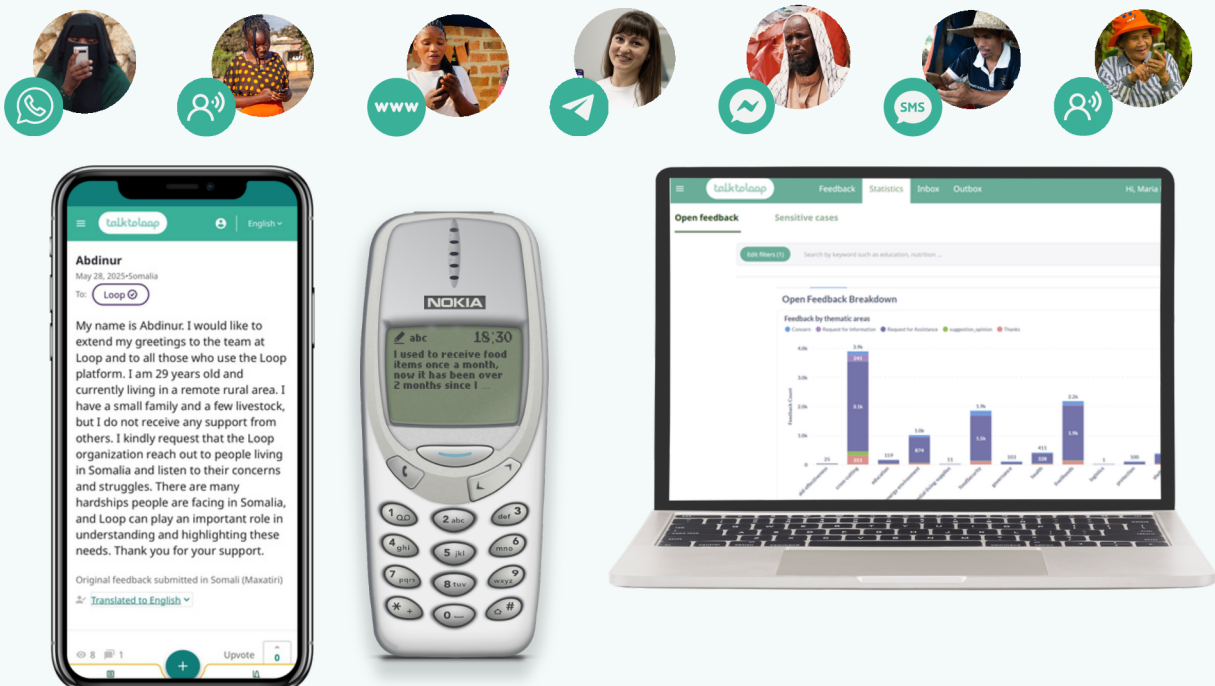


Présentation de talk to loop

Talk to Loop est un outil numérique sécurisé, accessible et indépendant de collecte de retours pour les communautés affectées par les crises. Il leur permet de partager leurs retours dans leur propre langue, quand elles le souhaitent et via un outil qui leur est familier.

Il permet également aux organisations, tous secteurs confondus, de répondre et d'agir en temps réel sur la base des retours des communautés. Il offre des fonctionnalités uniques qui le distinguent des autres mécanismes de retour d'information mis à disposition des communautés, notamment :

- C'est le seul système indépendant de retour d'information et de signalement qui garantit un anonymat total. Cela réduit les obstacles au signalement pour de nombreux utilisateurs, en particulier les femmes, qui soulignent les risques personnels liés au signalement (comme les représailles, par exemple). Loop redonne le contrôle aux communautés.
- Contrairement aux systèmes gérés par les organisations, Loop fonctionne comme un mécanisme autonome et localement ancré. Il soutient les partenaires locaux qui gèrent des retours et des signalements sensibles, mais n'ont souvent pas leurs propres mécanismes de retours d'information à distance et durables. Il reste opérationnel au-delà des cycles de projets individuels, garantissant ainsi la continuité de l'engagement avec les communautés.
- La conception centralisée et facile à utiliser simplifie le processus de signalement en supprimant la nécessité pour les communautés de naviguer dans les systèmes complexes du secteur de l'aide. Il constitue également une alternative lorsque les canaux de signalement existants ne fonctionnent pas.



Community feedback made easy
talktoloop.org   [@talktoloop](https://twitter.com/talktoloop)

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 retour.

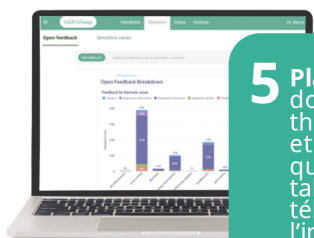
4 Membres de la communauté : (Avec leur consentement) ils reçoivent des réponses dans la langue de leur choix, par appel automatisé (audio) ou via le canal de retour qu'ils préfèrent. Ils peuvent également y répondre.



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.

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.

5 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.



Les personnes entendent parler de Talk to Loop par le biais de sources locales telles que le personnel, la radio, les affiches diffusées par n'importe quelle organisation ainsi que par le bouche-à-oreille. Elles peuvent partager leurs retours par voix message vocal, SMS, WhatsApp, Facebook Messenger, Telegram ou via le web, dans la langue de leur choix.

Loop prend actuellement en charge six langues et peut évoluer pour en couvrir plus de 100.

Les retours sont modérés dans un délai de 24 heures : ils sont transcrits, traduits, étiquetés et orientés, afin que les organisations reçoivent des notifications en temps réel et puissent répondre rapidement. Les modérateurs traduisent également les réponses et les transmettent via les canaux et dans les langues choisies par les utilisateurs.

Les signalements sensibles, tels que les cas d'abus ou de corruption, ne sont jamais publiés sur la plateforme ouverte. Ils sont traités séparément et de manière confidentielle par des spécialistes de la protection, conformément aux procédures sécurisées et centrées sur les survivants, en suivant les étapes supplémentaires suivantes :

A

Les **modérateurs** alertent la personne responsable des retours sensibles, qui examine les informations et évalue le mécanisme d'orientation le plus sûr. Elle sollicite ensuite le consentement pour le partage de données personnelles avec les points focaux désignés.



B

Loop transmet ensuite les signalements aux points focaux désignés pour assurer la redevabilité et/ou apporter une assistance.



C

Les **organisations** reçoivent le signalement et entreprennent des actions responsables conformément à leurs protocoles. Elles sont invitées à informer Loop uniquement des étapes clés.



Une fois le cas signalé et transmis, des modérateurs spécialisés dans les retours sensibles assurent le suivi auprès des membres de la communauté. Pour plus d'informations, veuillez consulter notre [Cadre de gestion des retours sensibles](#).

En rendant les retours sécurisés, accessibles et exploitables, Talk to Loop contribue à l'inclusion des voix des communautés dans les processus de prise de décision, avec pour objectif de favoriser des changements significatifs et durables.

Les données agrégées disponibles sur la [plateforme publique](#) permettent des analyses par données démographiques, régions et thématiques. Ces données ouvertes et anonymisées peuvent également être intégrées à d'autres ensembles de données, renforçant ainsi la prise de décision fondée sur les données à l'échelle mondiale.

Toutes les informations publiques sont soigneusement modérées afin de réduire la désinformation ou les contenus inappropriés. Bien que nous n'enquêtons pas et ne vérifions pas les allégations, les plaintes graves ne sont jamais rendues publiques et sont transmises de manière confidentielle aux points focaux appropriés, conformément à des protocoles stricts d'escalade et sur la base du consentement éclairé de l'auteur.

Notre priorité est la sécurité et la protection des utilisateurs. Nous cherchons à gagner la confiance du secteur et des communautés en agissant comme un canal neutre. Notre rôle est de transmettre en toute sécurité les retours des communautés aux bonnes personnes puis de nous retirer, afin de laisser place à la redevabilité et à l'action.

Nous appliquons une politique de confidentialité stricte qui garantit le consentement éclairé et une gestion sécurisée des données. Nous ne collectons que des données fournies volontairement, protégeons les informations de contact et empêchons la publication de données permettant d'identifier les personnes. Nous ne vendons jamais de données, et les utilisateurs peuvent demander la suppression de leurs données à tout moment. Les données sont stockées sur des serveurs AWS conformes au RGPD et répondant à des normes de sécurité élevées, et nous collaborons également avec des opérateurs mobiles locaux, dans le cadre d'accords stricts de protection des données.

Pour plus d'informations, veuillez consulter notre Analyse d'Impact relative à la Protection des Données

L'importance de Talk to Loop

Les mécanismes actuels de redevabilité et de protection ne répondent pas aux besoins des communautés. Les données disponibles montrent que des approches innovantes sont nécessaires pour dépasser les limites systémiques et fournir des outils accessibles, réactifs, durables et à long terme qui placent les voix des communautés au centre.

Un changement systémique exige une prise de décision collective fondée sur les données, en donnant la priorité aux voix des communautés. En agrégeant les données entre partenaires, secteurs, zones géographiques, actions et groupes de population affectés, Talk to Loop peut faire émerger des tendances, plutôt que de se limiter à des incidents ou des projets isolés. Les organisations nationales, les agences et les ONG internationales, entre autres, peuvent utiliser Loop et les données qui en résultent.

Les engagements mondiaux en faveur d'une action plus réactive, responsable et localisée nécessitent des outils ouverts, collaboratifs et favorisant la redevabilité. Talk to Loop s'aligne sur les grandes initiatives humanitaires internationales, telles que les engagements du Grand Bargain sur la localisation et la participation, ainsi que sur l'initiative phare du Coordonnateur des secours d'urgence concernant la redevabilité envers les populations affectées. Talk to Loop peut constituer un outil pratique pour l'ensemble des acteurs afin d'obtenir des informations exploitables et de suivre la redevabilité en temps réel.

Qu'a déjà accompli Talk to Loop?

De 2021 à 2024, Talk to Loop a modéré 4 000 retours et traité 144 signalements sensibles provenant d'Ukraine, de Pologne, des Philippines, d'Indonésie, de Zambie et d'autres pays. Parmi ceux-ci, 100 % ont été clôturés. Nous avons également transmis 40 cas pour une assistance complémentaire et 38 allégations (fraude, corruption, inconduite, exploitation et abus sexuels, et autres plaintes liées aux services). Au cours de cette période, 838 organisations issues de 25 pays se sont enregistrées auprès de Talk to Loop.

Actuellement, la plateforme fonctionne localement en Somalie et au Somaliland(avec un numéro court local) et est en cours de déploiement en Éthiopie et au Kenya, avec des discussions en cours pour une éventuelle extension en RDC. Elle opère également à l'échelle mondiale via le Web et WhatsApp, en anglais, arabe, espagnol et français.

Depuis 2022, Talk to Loop est disponible en Somalie et au Somaliland et a déjà reçu plus de 7 500 retours, enregistré près de 225 000 appels, et géré près de 2 200 signalements sensibles, avec 120 organisations inscrites.

Intéressé·e à utiliser ou soutenir Talk to Loop ?

- **En savoir plus & s'impliquer** : vous voulez comprendre comment fonctionne Talk to Loop ? Contactez-nous à hello@talktoloop.org ou consultez notre [Resource page](#) pour plus de détails.
- **Pour les organisations** : recherchez-vous un système de retour d'information rentable et facile à utiliser pour protéger les communautés et améliorer la qualité des services ? Talk to Loop fournit un service de retour et de signalement sécurisé et anonyme avec :

1. Rapports disponibles en anglais, français, arabe, espagnol et somali
2. Couverture mondiale, avec une priorité donnée à la région MENA et à l'Afrique
3. Multiples canaux de communication : Web, WhatsApp, Voix, Facebook Messenger
4. Signalement sécurisé de problèmes tels que la fraude et les abus
5. Référencement vers les organisations concernées pour une action rapide
6. Tarification abordable : 1 000€ /mois pour les organisations internationales, 100 €/mois pour les organisations nationales

Si vous souhaitez souscrire au service Talk to Loop, contactez-nous à l'adresse: hello@talktoloop.org.

- **Pour les bailleurs** : souhaitez-vous soutenir des innovations locales et communautaires pour un changement durable, ou permettre à vos partenaires d'utiliser Loop ? Rejoignez notre réseau de financeurs qui investissent dans l'impact de Talk to Loop et contactez-nous à hello@talktoloop.org.
- **Restez informés**: [subscribe to our newsletter](#) and follow us on [LinkedIn](#).