

# Rapport annuel des suggestions, réclamations et satisfactions

Janvier – décembre 2022



#### Titre: Rapport annuel des suggestions, réclamations et satisfactions

© Educo (2022)

La reproduction complète ou partielle de ce document par quelque procédé que ce soit est autorisée, à condition d'en citer la source. L'utilisation de ce document à des fins commerciales est quant à elle interdite. Coordination et production : Laura Cantle, Anne Clément, Clara Sainz, Claudia Monterroso (Commission globale des Suggestions, Réclamations et Satisfactions)

**Photographies:** Archives Educo

Les photographies utilisées dans ce document servent à illustrer le contenu mais n'en constituent en aucun cas le reflet.

Pour de plus amples informations sur les sujets traités dans le présent document, veuillez contacter la Commission globale des Suggestions, Réclamations et Satisfactions, à l'adresse suivante : ComisionGlobalSRS@educo.org Nous tenons à remercier tout spécialement les membres des Comités nationaux des Suggestions, Réclamations et Satisfactions dans les pays où nous travaillons.

### Table des matières

Introduction	4
Analyse des Suggestions, Réclamations et Satisfactions reçues	5
Analyse globale	5
Résumé des Suggestions, Réclamations et Satisfactions reçues en 2022	5
Analyse par type de communication	6
Analyse par pays et par type de communication	8
Analyse par type de mécanisme	9
Analyse par origine et profil des utilisateurs	11
Gestion des Suggestions, Réclamations et Satisfactions et résultats obtenus	13
Progrès dans l'implémentation de la Politique de Suggestions, Réclamations et Satisfactions en 2022	16
Comités nationaux des Suggestions, Réclamations et Satisfactions	16
Commission globale des Suggestions, Réclamations et Satisfactions	17
Étapes suivantes	20
Documents connexes	21
Documents Commences	21
Données de contact	22

### Introduction



Le présent document est le Rapport des suggestions, réclamations et satisfactions (ci-après SRS) pour l'année 2022. Il s'agit d'un rapport annuel dont le but est d'analyser les tendances globales relatives aux SRS reçues et à l'utilisation des mécanismes de SRS, de rendre compte de la gestion des SRS et des mesures adoptées, et de sensibiliser à l'importance de la Politique de SRS en tant qu'outil d'apprentissage et d'amélioration continue.

Entre 2021 et 2022, les SRS reçues ont été sensiblement plus nombreuses à l'échelle globale, avec notamment une hausse significative du nombre de SRS communiquées par des personnes participantes. Nous pensons que cette augmentation est due au fait que nous avons élargi la disponibilité des mécanismes de SRS destinés aux participants à nos projets. Lorsque nous mettons en place de tels mécanismes, nous organisons d'abord des consultations pour nous assurer qu'ils sont adaptés aux besoins et aux préférences. Cela permet aux utilisateurs de se les approprier et de les utiliser activement.

Au cours de l'année 2022, nous avons élaboré un quide pour orienter les Comités nationaux des SRS dans la conduite des consultations sur les mécanismes de SRS. Ce document, qui fait partie du kit d'outils du Manuel SEAR, garantit que l'ensemble des processus de consultation respectent les standards minimaux. Grâce à ce travail, nous prévoyons que la tendance à l'augmentation du nombre de SRS soumises par les personnes impliquées dans les projets se poursuivra dans les années à venir. Nous pourrons ainsi améliorer nos projets et nos processus et augmenter leur impact, en les adaptant aux besoins réels.

Comme pour les éditions précédentes, ce rapport est le résultat de la collaboration et du travail d'équipe des Comités nationaux des SRS et de la Commission globale des SRS. Nous tenons à remercier les membres des comités pour leur engagement, leurs efforts et l'inestimable travail engagé. Les informations et les apprentissages contenus dans le présent document nous encouragent à continuer de renforcer la qualité et l'impact de notre travail, afin de garantir les droits et le bien-être des enfants.

# Analyse des Suggestions, Réclamations et Satisfactions reçues

### **Analyse globale**

En 2022, nous avons reçu un total de 695 SRS, par le biais des différents mécanismes disponibles au niveau global. Les Comités des SRS ont transmis trois communications au canal de dénonciations institutionnel géré par la plateforme Whispli. À son tour, le canal de dénonciations a renvoyé six SRS aux Comités des SRS pour enregistrement et gestion. Cela reflète la bonne coordination qui existe entre les deux mécanismes.

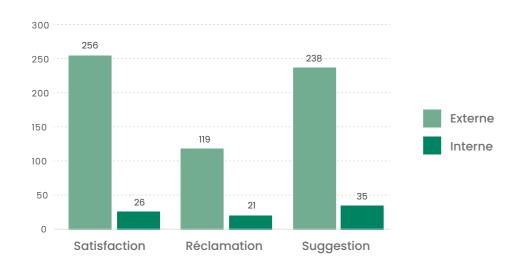
Nous présentons ci-dessous un résumé des suggestions, réclamations et satisfactions reçues, par type de mécanisme et par provenance (parties prenantes internes ou externes).

### Résumé des Suggestions, Réclamations et Satisfactions reçues en 2022

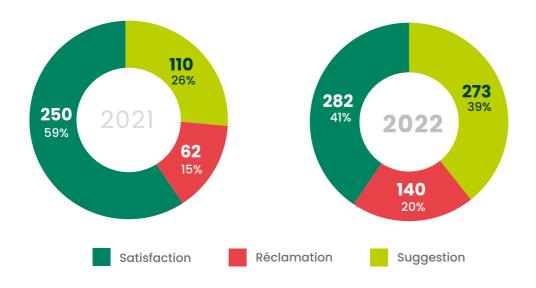
	INTERNES		EXTERNES		TOTAL
SUGGESTIONS	14 04 04 01	boîte aux lettres physique courrier électronique en personne réseaux sociaux téléphone autres	05 08 209 03 05 08	boîte aux lettres physique courrier électronique en personne réseaux sociaux téléphone autres	273
RÉCLAMATIONS	09	boîte aux lettres physique courrier électronique en personne	02 38 42 13 23 01	boîte aux lettres physique courrier électronique en personne réseaux sociaux téléphone autres	140
SATISFACTIONS	11 03 06 01	boîte aux lettres physique courrier électronique en personne réseaux sociaux téléphone autres	12 23 143 61 04 13	boîte aux lettres physique courrier électronique en personne réseaux sociaux téléphone autres	282
TOTAL		82		613	695

Je pense qu'il est important de connaître le travail réalisé par d'autres organisations partenaires locales. Nous serons ainsi en mesure de compléter nos propres procédures et de contribuer au changement dans les communautés. Nous devons poursuivre les actions qui nous permettent de partager nos expériences et nos méthodologies."

Membre d'une organisation partenaire locale, Educo Guatemala



### Analyse par type de communication



Le total des SRS reçues au niveau global a considérablement augmenté, passant de 422 en 2021 à 695 en 2022. L'une des raisons de cette augmentation réside dans le fait qu'Educo Bangladesh a fortement promu et soutenu les mécanismes de SRS lors d'événements tels que les journées portes ouvertes. Les graphiques ci-dessous montrent par ailleurs que davantage de réclamations et de suggestions ont été reçues par rapport à 2021.

Au cours de l'année 2022, un travail a été réalisé avec les Comités nationaux des SRS pour **redéfinir les** critères d'enregistrement des satisfactions. À l'issue de cette révision, 282 satisfactions ont été reçues, contre 250 en 2021. Il convient de noter que la plupart des satisfactions ont été communiquées par des personnes extérieures à l'organisation qui ont reconnu le travail réalisé par Educo tout au long de l'année.

Le nombre de réclamations a également augmenté. Nous en avons comptabilisé 78 de plus qu'en 2022. Elles sont toujours principalement enregistrées en Espagne (46 % du total) et sont directement liées aux campagnes de marketing menées par l'institution.

Je crois que votre site internet n'est qu'en espagnol... Ce serait peut-être une bonne idée de le traduire aussi en catalan, en basque et en galicien, et de défendre ainsi les langues minoritaires de l'autre côté de l'Atlantique. Avec toute mon affection."

Visiteur du site internet, Educo Espagne

### Analyse par pays et par type de communication

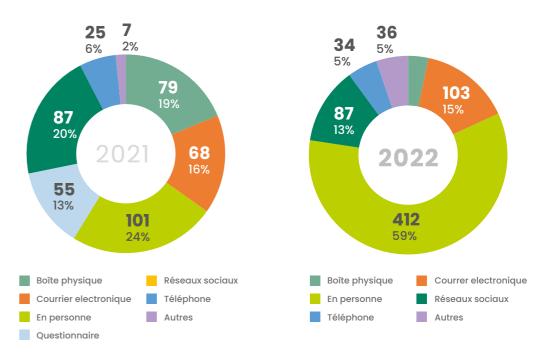


Les données ventilées par pays et par type de communication révèlent que le Bangladesh a enregistré le plus grand nombre de SRS, y compris par rapport aux communications reçues dans ce même bureau en 2021. Ces chiffres, supérieurs à ceux des autres bureaux pays, s'expliquent principalement par le fait que le Bangladesh a fortement misé sur la promotion des mécanismes de SRS lors des journées portes ouvertes. Le graphique montre également que les bureaux pays d'Espagne, du Guatemala et du Mali comptent le plus grand nombre de SRS enregistrées, après le Bangladesh.

La différence entre les données de 2022 et de 2021 aux Philippines est également à relever. La diminution considérable du nombre de SRS reçues en 2022 est due à d'importants changements organisationnels qui ont exercé un impact négatif sur la dynamique et le travail du Comité national des SRS.

Par ailleurs, il convient de noter qu'aucune SRS n'a été recensée en Inde et au Burkina Faso en 2022. Ces bureaux pays n'apparaissent donc pas dans le tableau comparatif. En 2021, aucune SRS n'avait été enregistrée en Inde, alors que 12 d'entre elles avaient été soumises au Burkina Faso.

### Analyse par type de mécanisme



Comme en 2021, selon les données fournies par les bureaux pays, la présentation des SRS en personne a été la plus utilisée, avec 59 % des communications enregistrées. Ce pourcentage s'explique principalement par la tenue des journées portes ouvertes d'Educo Bangladesh, durant lesquelles les participants ont pu exprimer et soumettre des SRS.

Les autres mécanismes les plus utilisés sont le courrier électronique (15 %) et les réseaux sociaux (13 %). Il convient de noter qu'en raison de la révision et de l'application des critères d'enregistrement des satisfactions, le nombre de SRS reçues par le biais des réseaux sociaux a diminué. Les réseaux sociaux demeurent toutefois le troisième mécanisme le plus utilisé. Viennent ensuite le téléphone et la boîte aux lettres physique. À cet égard, il est à relever que le recours à de la boîte aux lettres physique a diminué, passant de 79 enregistrements en 2021 à 23 en 2022.

Enfin, s'agissant de la catégorie «autre», la Commission globale des SRS considère qu'il est important d'élargir les options de mécanismes dans le modèle d'enregistrement, ce qui nous permettra de procéder à une analyse plus précise..

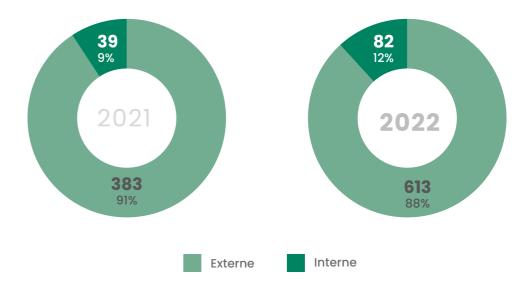
J'apprécie l'initiative de l'atelier de consultation. Le cadre était fait pour que les enfants, les adolescents et les jeunes personnes puissent partager leurs idées et leurs visions sur les mécanismes de SRS les mieux adaptés à leur situation. Merci à Educo de croire en nos capacités et de nous donner l'opportunité de participer au processus de prise de décision de l'organisation."

Jeune fille participante à un projet, Educo Mali



Consultations sur les mécanismes de SRS avec des groupes d'adolescents et de jeunes personnes, Mali

### Analyse par origine et profil des utilisateurs



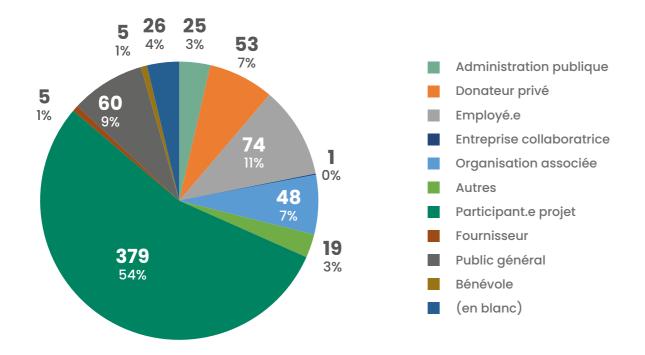
Le nombre des SRS externes dépasse à nouveau celui des SRS internes. On observe néanmoins une légère augmentation des SRS présentées en interne. Elles passent de 9 % en 2021 à 12 % en 2022. L'analyse des informations fournies par les bureaux pays révèle qu'à l'instar des années précédentes, la différence entre les SRS internes et externes s'explique par le nombre élevé de SRS transmises par les donateurs d'Educo au siège et par le recours à des mécanismes tels que les journées portes ouvertes au **Bangladesh** à l'attention des parties prenantes externes.

Il est intéressant de constater que 54 % des SRS proviennent de personnes impliquées dans nos projets. Cela signifie que notre volonté de nous ouvrir davantage en externe, en donnant la priorité à nos principales parties prenantes, commence à porter ses fruits. Plusieurs SRS ont été envoyées par des enfants et des adolescents, mais nous n'en connaissons pas le nombre exact, car l'âge de la personne qui présente une SRS n'est pas indiqué dans tous les registres. Pour Educo, il est néanmoins important de recueillir la voix des enfants. C'est elle qui nous permettra de mieux adapter nos projets à leurs besoins et à leurs intérêts. À cette fin, nous devons continuer à travailler avec les comités nationaux pour améliorer la qualité de leurs registres et optimiser la gestion et le suivi des SRS reçues. Connaître le profil des personnes qui soumettent des SRS revêt à cet égard grande importance. Cette connaissance nous aidera en effet à affiner notre analyse et à savoir auprès de quelles parties prenantes nous devons renforcer la diffusion et l'application de notre Politique de SRS. Ces données nous permettent également de mieux clore la boucle du feedback et de travailler sur les améliorations possibles de notre travail.

Nous constatons également, et cela est très positif, qu'un nombre important de SRS proviennent d'organisations partenaires locales (48). Nous considérons que ces chiffres sont révélateurs du bon niveau de confiance qu'elles manifestent envers Educo. De plus, cela nous permet de poursuivre l'amélioration continue de nos collaborations.

L'implémentation de mécanismes de SRS destinés aux personnes qui participent à nos projets devrait être à même d'augmenter chaque année la tendance à recevoir des SRS externes.

#### Profils des personnes qui ont présenté des SRS en 2022





# Gestion des Suggestions, Réclamations et Satisfactions et résultats obtenus

En analysant les données de 2021, nous nous sommes rendu compte qu'il nous fallait disposer d'informations plus complètes et détaillées sur les SRS reçues dans chaque bureau pays, afin de pouvoir procéder à un examen plus approfondi des tendances au niveau global. Par conséquent, pour l'exercice 2022, les bureaux pays ont effectué leur propre analyse qualitative des SRS reçues et de leur gestion.

Je viens de recevoir un courrier accompagné d'une carte postale «plastifiée». Je pense qu'à l'heure du numérique, la distribution de ce matériel n'est pas nécessaire, sachant que je suis déjà une contributrice régulière. Je préférerais que ce genre de dépense soit utilisée au profit de ceux qui en ont vraiment besoin."

Collaboratrice, Educo Espagne

Comme les années précédentes, certaines des SRS reçues nous ont aidés à identifier et à introduire des améliorations dans notre travail, aussi bien dans les projets que nous promouvons et dans notre gestion interne. Cependant, il n'est pas toujours possible de résoudre une suggestion ou une réclamation par **l'adoption de mesures correctives,** et ce pour diverses raisons. Par exemple, parce que nous ne disposons pas des ressources nécessaires à ce moment-là, parce que l'évaluation de la suggestion ou la réclamation nous amène à conclure qu'elle n'est pas réalisable ou sûre, parce que la résolution ne correspond pas à une utilisation efficace des ressources, ou encore parce que l'amélioration demandée n'est pas conforme à notre mission, à notre vision et à nos valeurs. Dans certains cas, nous constatons que la SRS ne s'adresse pas vraiment à Educo mais à d'autres acteurs avec lesquels nous travaillons. Nous servons alors de pont pour que la communication parvienne aux personnes concernées. Il convient de noter que nous enregistrons toujours la SRS et informons la personne qui l'a présentée des raisons qui ont motivé notre décision, comme nous le faisons pour les SRS qui impliquent des mesures correctives.

Nous fournissons ci-dessous des exemples de SRS communiquées et de mesures adoptées :

SUGGESTIONS	MESURES ADOPTÉES
Suggestion relative à l'aménagement d'un espace spécifique dans l'école pour organiser les réunions qui font partie du projet. (Participant au projet, téléphone, Educo Bangladesh)	L'équipe des Programmes s'est entretenue avec le personnel du projet et un espace a été mis à disposition dans l'école.
Suggestion portant sur l'acquisition de tapis afin d'améliorer le confort des enfants participants. (Participant au projet, courrier électronique, Educo Bangladesh)	Le personnel du projet a obtenu des tapis pour les enfants participants.
Suggestion concernant la planification d'actions dans l'environnement scolaire pour atteindre plus d'enfants, d'adolescents et de jeunes personnes. (Enfant participant à un projet, membre de l'association des enfants et des adolescents de Cové, en personne, Educo Bénin)	La suggestion a été transmise à la coordination des projets. Les propositions ont été prises en compte et les plans d'action des associations d'enfants et d'adolescents ont été étudiés.
Suggestion visant à soutenir les personnes qui font partie des associations d'enfants et d'adolescents pour qu'elles puissent réaliser des stages chez Educo. (Participant adolescent 13-17 ans, en personne, Educo Mali)	La Direction approuve la proposition. Le bureau pays est disposé à accompagner ces jeunes personnes dans les options de stage.
Suggestion relative au remplacement d'une chaise de bureau cassée. (Personnel Educo, courrier électronique, Educo Salvador)	L'administration du bureau pays change la chaise et décide de mettre en place une révision périodique de l'équipement pour s'assurer de son bon fonctionnement.
RÉCLAMATIONS	MESURES ADOPTÉES
Réclamation concernant l'insuffisance des fonds disponibles dans la petite caisse. (Personnel Educo, courrier électronique, Educo Salvador)	Il a été décidé d'augmenter le montant des fonds de la petite caisse. Dans le même temps, le respect par le personnel du délai de justification des avances a été renforcé.
Réclamation concernant des insinuations d'échange de faveurs pour l'exercice de certaines fonctions. (Personnel Educo, courrier électronique, Educo Salvador)	Rappel à l'ordre de l'employé en question. Renforcement de la connaissance et de l'application des politiques d'Educo. Sensibilisation à l'importance de maintenir un environnement de travail respectueux.
Réclamation portant sur la participation d'un enfant à la distribution d'affiches pour un projet sur le travail des enfants. (Réseaux sociaux, Educo Bangladesh)	Une enquête est menée et des réunions avec l'enfant en question, d'autres enfants, des membres de la communauté et les anciens enseignants chargés de distribuer les affiches sont organisées. Il est établi qu'un malentendu a eu lieu. L'enfant, en effet, avait pris quelques affiches pour les accrocher devant sa maison afin de soutenir le projet. Toutefois, l'équipe du projet sera plus attentive à ce genre de situation à l'avenir.

SUGGESTIONS	MESURES ADOPTÉES
Réclamation concernant l'absence de l'enseignant chargé de la gestion d'un centre d'apprentissage communautaire. Selon le plaignant, l'enseignant n'a pas ouvert le centre pendant un mois et demi. Les enfants et les adolescents ont par conséquent été privés d'importantes opportunités d'apprentissage. (Participants au projet, en personne, Educo Bangladesh)	Un premier avertissement est adressé à l'enseignant. Mais après une deuxième réclamation, l'enseignant est licencié et une nouvelle personne est nommée pour diriger le centre. Le nouvel enseignant a fait l'objet d'un retour positif.
Réclamation de membres de la communauté qui constatent que les cuisines ne sont pas toujours propres et que la nourriture destinée à la cantine de l'école est détournée. (Membre de la communauté, en personne, Educo Bénin)	La réclamation a été analysée puis portée à la connaissance du comité de gestion de la cantine qui s'est chargé de son traitement. Les parents ont indiqué à l'équipe du projet que l'entretien de la cuisine s'était amélioré et ont exprimé leur satisfaction.
Réclamation portant sur le fait que des appels d'offre sont restés sans réponse. (Fournisseur, en personne, Educo Sénégal)	En tant que fournisseur agréé, il estime qu'il aurait dû être informé des raisons pour lesquelles il n'a pas été sélectionné. Le fournisseur a été invité à un atelier consacré à nos politiques en matière de prestation de services. Nous lui avons expliqué qu'il avait parfaitement raison et qu'une erreur s'était produite. Nous lui avons également notifié qu'en raison des coûts supplémentaires liés au transport et à l'installation des panneaux, nous avions choisi de les concevoir à Kolda.
CATICEACTIONS	

#### **SATISFACTIONS**

Un bénévole nous félicite pour le travail réalisé par l'organisation et pour l'environnement de travail au bureau. (Bénévole, boîte aux lettres physique, Educo Bolivie)

Félicitations d'un adolescent participant au Club d'Adolescents et de Jeunes. Le projet est hautement apprécié, car les membres du Club ont reçu une formation qui leur a permis de contribuer à la réduction de problèmes sociaux tels que le mariage des enfants et la violence domestique. La personne qui fait part de sa satisfaction a pu se protéger du mariage des enfants. (Participant au projet, téléphone, Educo Bangladesh)

Compliment d'un fournisseur qui apprécie beaucoup le processus d'approvisionnement et la possibilité de procéder à des gestions en ligne durant la pandémie de COVID-19. (Fournisseur, boîte aux lettres physique, Educo Philippines)

Félicitations pour l'implication des organisations partenaires locales dans la préparation, la planification et l'exécution des activités. (Organisations partenaires locales, en personne, Educo Niger)

Cette année encore, les exemples ci-dessus montrent une que les mécanismes de SRS ont été utiles. Ils ont en effet permis de donner la parole à nos parties prenantes et apparaissent comme indispensables à l'identification des améliorations au sein de notre travail. Il est par conséquent important de continuer à promouvoir leur utilisation.

# Progrès dans l'implémentation de la Politique de Suggestions, Réclamations et Satisfactions en 2022

Je ne comprenais pas bien en quoi consistait le nouveau programme, mais grâce à la formation dispensée par Educo, je suis maintenant bien équipée."

Participante à un projet, Educo Mali

### Comités nationaux des Suggestions, Réclamations et Satisfactions

Au cours de l'année 2022, les Comités nationaux des SRS ont réalisé d'importants progrès dans le cadre de leurs plans de travail. Nous présentons ci-dessous les plus significatifs d'entre eux :

#### Guatemala

- La Politique de SRS a été présentée à deux organisations partenaires locales afin qu'elles puissent l'implémenter au sein de leurs équipes.
- Les mécanismes de consultation ont été diffusés auprès des personnes participantes aux projets.

#### Inde

- La Politique de SRS a été traduite en hindi et en marathi pour être diffusée auprès des personnes participantes aux projets.
- Des boîtes aux lettres physiques destinées à recueillir les SRS ont été placées dans les écoles bénéficiaires d'un soutien dans le cadre des projets.

#### Bénin

- Les connaissances des membres du comité sur la méthodologie de création des mécanismes communautaires ont été renforcées.
- Des consultations ont été organisées et des mécanismes de SRS ont été mis en place dans 20 écoles des départements de l'Alibori et du Borgou.

#### Mali

- Des sessions de consultation ont été organisées au niveau communautaire avec les participants au projet, en particulier les enfants et les adolescents, pour l'adaptation des mécanismes de SRS dans la région de Ségou.
- Des sessions de formation ont été dispensées à 45 fournisseurs sur la Politique de SRS et les mécanismes de feedback.

#### Espagne

Des discussions avec les équipes des programmes et de la recherche sociale, de la mobilisation et du plaidoyer ont été initiées pour établir des mécanismes de SRS avec les participants directs (en particulier pour l'espace de la cantine).

### Commission globale des Suggestions, Réclamations et Satisfactions

Les principaux progrès réalisés par la Commission globale des SRS en 2022 sont les suivants :

- Présentation et diffusion de la version actualisée de la Politique de SRS auprès des Comités nationaux des SRS, au moyen de réunions régionales.
- Préparation d'un module de formation sur la nouvelle Politique de SRS, en collaboration avec les Comités des SRS et l'équipe de conception du siège.
- Conseils aux Comités des SRS en matière de co-identification des mécanismes de SRS, avec les personnes participantes, par le biais de l'outil SEAR 6.4 Orientations pour la consultation sur les mécanismes SRS
- Mise à jour de l'outil SEAR 6.7 Modèle enregistrement SRS, sur la base des commentaires des Comités des SRS.
- Analyse des SRS reçues au niveau global en 2022, préparation et diffusion du Rapport annuel des SRS
- Accompagnement des Comités nationaux des SRS dans la préparation de leurs plans d'action 2023.
- Création et dynamisation du canal global des SRS dans Teams, afin de faciliter l'échange d'expériences et d'apprentissages.

Bien que les activités virtuelles aient donné de bons résultats, certains facteurs, comme la qualité des connexions, rendent la participation difficile. C'est pourquoi, sachant que nous avons retrouvé une nouvelle normalité, je crois qu'il serait approprié de développer des activités en présentiel pour enrichir davantage la participation de toutes et de tous."

Personnel d'Educo, Educo Guatemala



Consultations sur les mécanismes de SRS au Bénin.

Le tableau suivant expose les réalisations et les progrès accomplis par rapport aux recommandations que nous avions formulées en 2021 pour améliorer l'implémentation de la Politique de SRS :

RECOMMANDATION	PROGRÈS / RÉALISATIONS
Rappeler aux Comités nationaux des SRS le critère d'utilisation du mécanisme «en personne», prioritaire lorsque la personne qui soumet sa SRS n'a pas accès à d'autres mécanismes (en raison d'un manque de connexion internet, de l'analphabétisme, etc.)	Il a été notifié aux Comités nationaux des SRS que le critère «en personne» doit être appliqué de manière prioritaire lorsqu'il n'y a pas d'accès à d'autres mécanismes.
Clarifier les définitions des SRS, en particulier celle de la satisfaction, afin d'aider les Comités nationaux des SRS à distinguer ce qui relève de la satisfaction de ce qui n'en relève pas.	La Commission globale a élaboré un document explicatif sur ce qu'elle considère comme une satisfaction. Le document a été transmis aux Comités nationaux des SRS. Le nombre d'enregistrements des satisfactions qui ne répondaient pas aux critères et qui ne contribuaient pas à l'apprentissage et à l'amélioration continue de notre travail a diminué.
Continuer de renforcer la coordination entre les équipes des Programme, de SEAR et les Comités nationaux des SRS, en vue de faciliter les processus d'implémentation de mécanismes de SRS dans le cycle de programmation.	En 2022, des membres de l'équipe SEAR (suivi, évaluation, apprentissage et redevabilité) ont été incorporés à certains Comités nationaux. Cet apport a facilité la coordination avec les Programmes, ainsi que le développement de la co-identification des mécanismes pour la population participante à nos projets.
Continuer de renforcer les capacités des Comités nationaux des SRS pour leur permettre d'effectuer une analyse plus qualitative des données provenant de leurs registres des SRS.	Des sessions régionales et bilatérales ont été organisées avec les Comités nationaux des SRS afin d'examiner leurs registres. Des exemples d'analyse de leurs données ont été fournis.

nière phase a été achevée (script, contenu, études de montage final est en cours de réalisation.  Sche n'a pas été réalisée en raison d'autres priorités.
che n'a pas été réalisée en raison d'autres priorités.
reprogrammée pour 2023.
graphies qui expliquent l'utilisation et le fonctionnement un des canaux ont été diffusées auprès des Comités ux des SRS et du personnel d'Educo.  mités nationaux des SRS ont transmis plusieurs fations reçues par le biais des mécanismes de SRS au de Compliance.  lors de la réunion annuelle du Comité exécutif global, ionnement des mécanismes de coordination entre et systèmes a été rappelé à tous les responsables des
m ia de lo



Consultations sur les mécanismes de SRS au Bénin.

# Étapes suivantes

Dans les mois à venir, la Commission globale des SRS se concentrera sur les sujets suivants :

- Achever le module de formation en ligne sur la Politique de Suggestions, Réclamations et Satisfactions, et veiller à ce que l'ensemble des membres de l'équipe le réalisent.
- Finaliser et partager les fiches d'évaluation des mécanismes de SRS (SEAR 6.8).
- Modifier le modèle d'enregistrement des SRS (SEAR 6.7) afin que les données collectées permettent une meilleure analyse.
- Soutenir les Comités nationaux des SRS dans la conduite de consultations sur les mécanismes de SRS. Faciliter l'échange d'expériences et de connaissances sur ce thème.
- Commencer l'élaboration de la version conviviale+ de la Politique des SRS.

Durant la journée portes ouvertes, je peux exprimer mon opinion. C'est là que ma confiance se reflète."

Participant à un projet, Educo Bangladesh



Consultations sur les mécanismes de SRS au Salvador.

### **Documents connexes**

La Politique de suggestions, réclamations et satisfactions est disponible <u>ici</u>, sur le site internet d'Educo.

Les documents de référence suivants sont disponibles à la demande, en envoyant un courrier électronique à la Commission globale des SRS (ComisionGlobalSQF@educo.org):

- Termes de Référence de la Commission globale des Suggestions, Réclamations et Satisfactions
- Manuel de Suivi, Évaluation, Apprentissage et Redevabilité, qui contient les outils suivants :
- ☐ SEAR 6.3 Modèle Termes de Référence Comité national SRS
- ☐ SEAR 6.4 Orientations pour la consultation sur les mécanismes SRS
- ☐ SEAR 6.5 Guide pour la conception et l'implémentation des mécanismes SRS
- ☐ SEAR 6.6 Modèle procédure gestion SRS¹
- □ SEAR 6.7 Modèle enregistrement SRS
- □ SEAR 6.8 Fiches d'évaluation des mécanismes de SRS²



Consultations sur les mécanismes de SRS au Nicaragua.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> En cours d'élaboration.

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> En cours d'élaboration.

## Données de contact

Nous fournissons ci-dessous les données de contact destinées à soumettre une SRS par courrier électronique dans chaque bureau pays :

Bureau pays	Courrier électronique des SRS
Bangladesh	myopinioncounts.bd@educo.org
Bénin	monaviscompte.bj@educo.org
Bolivie	miopinioncuenta.bo@educo.org
Burkina Faso	monaviscompte.bf@educo.org
Salvador	miopinioncuenta.sv@educo.org
Espagne	miopinioncuenta.es@educo.org
Philippines	myopinioncounts.ph@educo.org
Guatemala	miopinioncuenta.gt@educo.org
Indie	myopinioncounts.in@educo.org
Mali	monaviscompte.ml@educo.org
Nicaragua	miopinioncuenta.ni@educo.org
Niger	monaviscompte.ne@educo.org
Sénégal	monaviscompte.sn@educo.org



