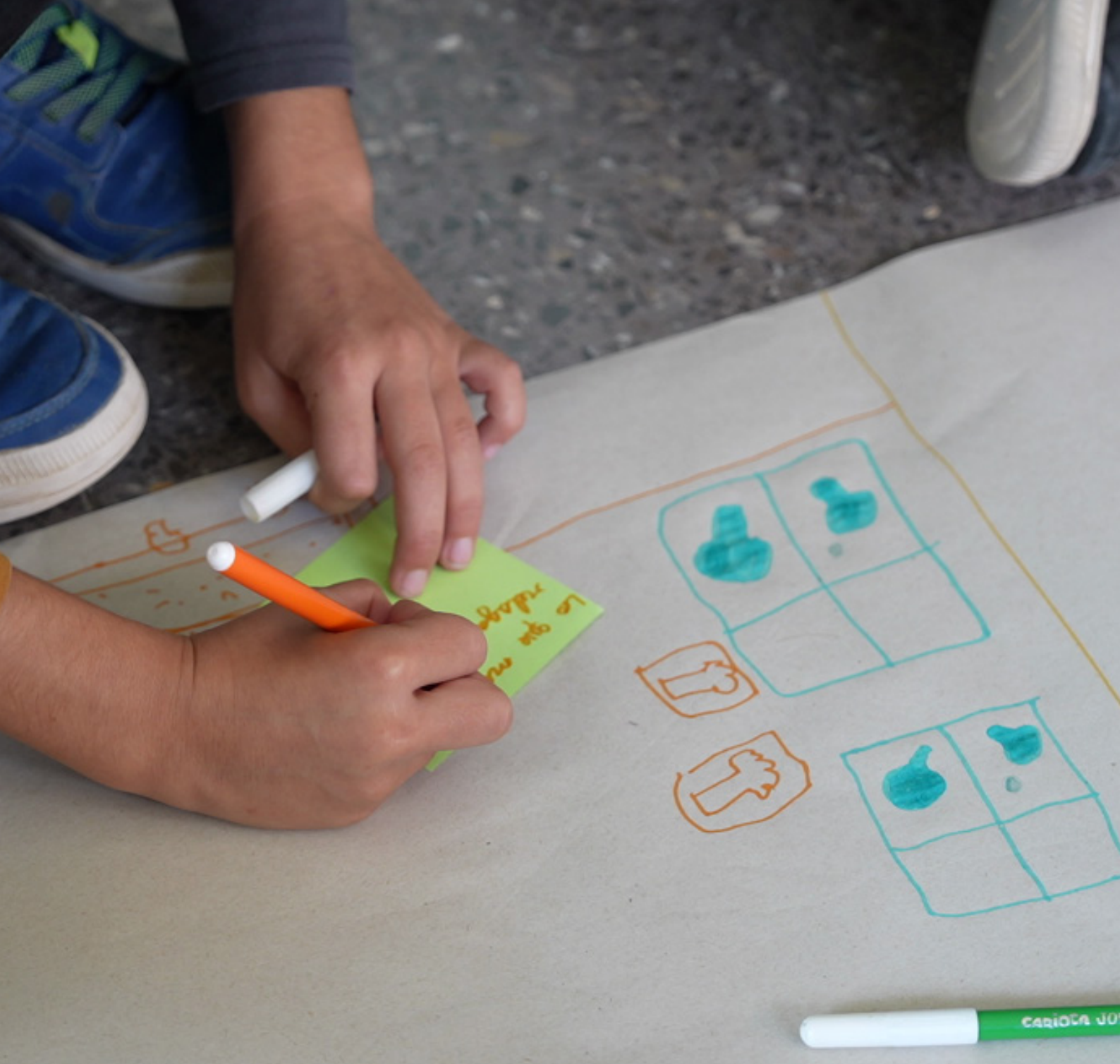




Suggestions, Réclamations et Satisfactions

Rapport global 2025 et Bilan 2021-2025

Titre : Rapport global 2025 et Bilan 2021-2025 des Suggestions, Réclamations et Satisfactions

© Educo (2026)

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 Cattle, Clara Sainz, Anne Clément (Commission globale des Suggestions, Réclamations et Satisfactions)

Correction : Judith Escales

Photographies : Archives Educo

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

Pour plus d'informations concernant les sujets traités dans ce document, veuillez contacter :

ComisionGlobalSRS@educos.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

1.	Présentation	4
2.	Rapport SRS 2025	5
	2.1 Analyse générale des SRS reçues en 2025	5
	2.2 Améliorations implémentées en 2025	7
	2.3 Apprentissages de 2025	13
3.	Bilan SRS 2021-2025	16
	3.1 Progrès dans l'implémentation de la Politique de SRS entre 2021 et 2025	16
	3.2 Analyse des SRS reçues entre 2021 et 2025	17
	3.3 Tendances de la période (2021 à 2025)	23
4.	Documents connexes	26
5.	Données de contact.....	27

1. Présentation

Educo dispose d'une Politique de Suggestions, Réclamations et Satisfactions (SRS) qui constitue l'un des piliers de son système global de redevabilité institutionnelle. Il s'agit de l'outil qui permet à toutes les parties prenantes, tant internes qu'externes, de soumettre leurs suggestions, réclamations et satisfactions, et d'être assurées que l'ensemble des communications sont traitées. Educo cherche au moyen de cette politique à identifier les domaines de travail à améliorer, dans le cadre d'un processus d'apprentissage continu.

Afin de garantir la correcte application de cette politique, Educo s'appuie sur deux organes spécifiques : une Commission globale des SRS d'une part, chargée de promouvoir et d'accompagner la mise en œuvre de la politique au niveau global, et d'autre part des Comités nationaux des SRS dans chaque bureau pays, chargés de la mise en place, de la gestion, de la promotion et de l'évaluation des mécanismes de SRS dans leur pays. De même, toute dénonciation reçue par le biais des mécanismes de SRS est transmise au canal de dénonciation institutionnel et traitée par le Comité de Compliance.

Ce rapport annuel des SRS propose un résumé du travail accompli et des résultats obtenus dans l'implémentation de la Politique de SRS. En plus d'une analyse des SRS reçues en 2025, nous présentons cette année un bilan des travaux menés de 2021 à 2025, période qui coïncide avec notre Cadre Programmatique Global. Dans ce bilan, nous mettons en avant les événements les plus marquants de ces cinq dernières années quant à l'implémentation de la politique dans nos bureaux pays, au fonctionnement des mécanismes de SRS, à la gestion des SRS reçues, et surtout quant à la manière dont les feedbacks de nos parties prenantes ont permis d'améliorer notre travail.

Ce rapport repose sur les données recueillies et les analyses réalisées par l'ensemble des Comités nationaux des SRS au sein de nos bureaux pays. Nous tenons à les remercier pour leur excellent travail et leur engagement constant en faveur de la Politique de SRS, et nous espérons que les informations présentées dans ce rapport seront utiles et éclairantes pour les lecteurs et lectrices.

2. Rapport SRS 2025

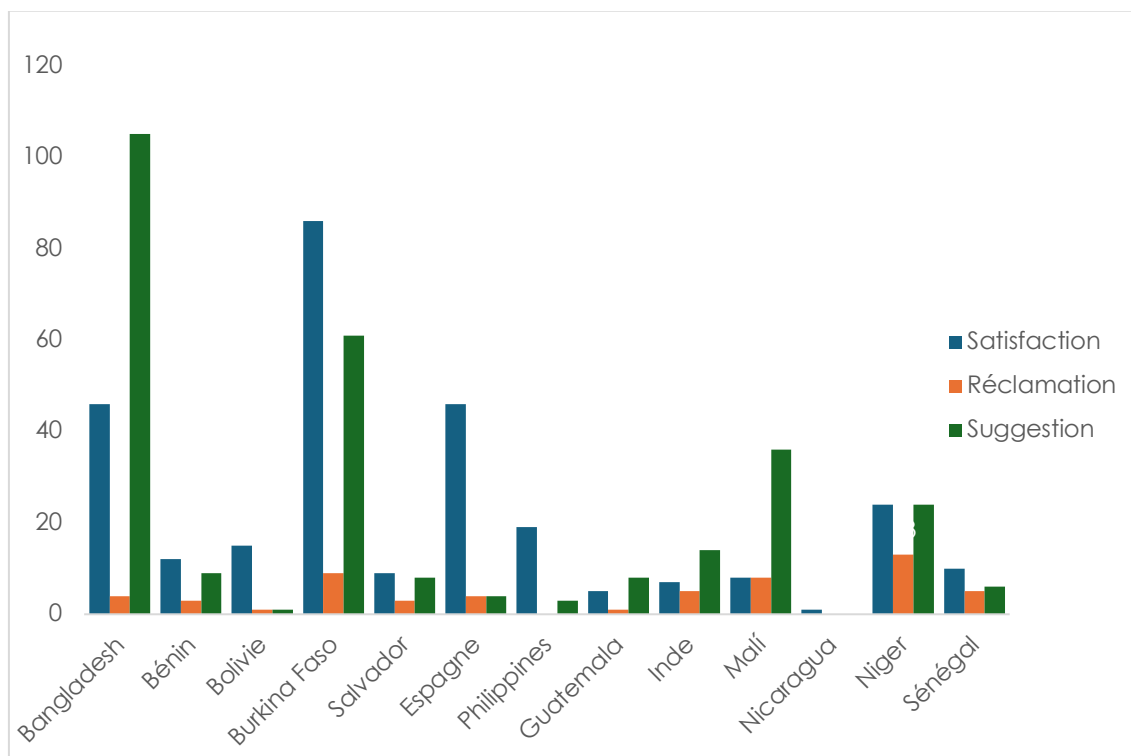
2.1 Analyse générale des SRS reçues en 2025

En 2025, Educo a reçu **623 SRS** par le biais des différents mécanismes de SRS mis en place dans nos bureaux pays. Dans le tableau suivant, nous les classons par partie prenante (interne/externe) et par voie de réception (mécanisme utilisé).

SRS reçues en 2025

	INTERNES	EXTERNES	TOTAL
SUGGESTIONS	16 boîte aux lettres physique 2 courrier électronique 4 en personne 7 réseaux sociaux 1 par téléphone 4 autres	104 boîte aux lettres physique 99 en personne 10 réseaux sociaux 17 par téléphone 15 autres	279
RÉCLAMATIONS	2 boîte aux lettres physique 3 courrier électronique 3 en personne 2 autres	4 boîte aux lettres physique 24 en personne 11 réseaux sociaux 6 par téléphone 1 autres	56
SATISFACTIONS	6 boîte aux lettres physique 11 courrier électronique 2 en personne 8 réseaux sociaux 7 autres	58 boîte aux lettres physique 107 en personne 42 réseaux sociaux 14 par téléphone 33 autres	288
TOTAL	78	545	623

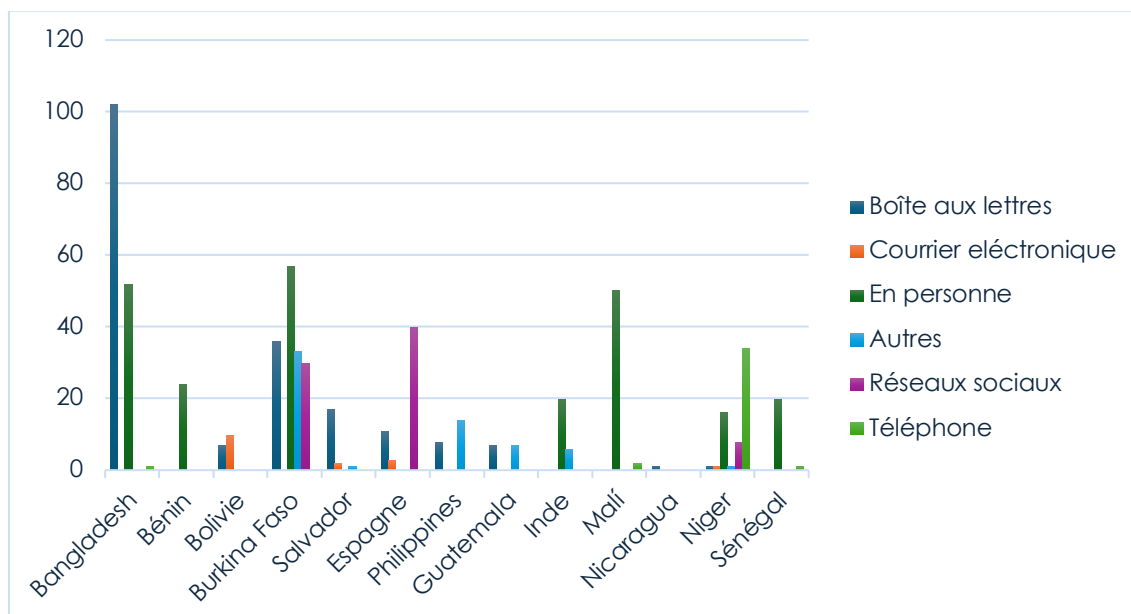
Type de SRS par pays en 2025



Les différences observées entre le nombre et les types de SRS reçues dans les différents pays s'expliquent par les contextes locaux, l'accessibilité ou l'appropriation de ces mécanismes.

Par exemple, le **Bangladesh** et le **Burkina Faso** ont enregistré le plus grand nombre de SRS, parmi lesquels figurent en premier lieu les suggestions des participant.e.s aux projets. Cela reflète une utilisation active du système en tant qu'outil d'amélioration. En Espagne, en revanche, les satisfactions prédominent, ce qui indique une utilisation davantage axée sur la reconnaissance de notre travail que sur le feedback. Au Niger, où la proportion de réclamations était plus élevée, les usagers semblent avoir pleinement confiance dans les mécanismes de SRS et se sentent à l'aise pour exprimer leur opinion.

Mécanismes utilisés par pays



En 2025, la boîte aux lettres physique redevient le mécanisme le plus utilisé dans plusieurs bureaux pays. Comme en 2023 et 2024, et pour des raisons socioculturelles, le mécanisme "en personne" est privilégié dans les pays de la région Afrique, à l'exception du Niger où les communications par téléphone prédominent. En Espagne, les réseaux sociaux ont été le mécanisme le plus utilisé.

Bien qu'aucun changement significatif n'ait été globalement constaté par rapport aux années précédentes, il convient de souligner que les mécanismes les plus utilisés dans chaque pays peuvent varier d'une année à l'autre, car les comités sont chargés de mettre en œuvre les mécanismes les mieux adaptés aux usagers et aux contextes du moment.

2.2 Améliorations implémentées en 2025

Les SRS reçues nous ont aidés à identifier les apprentissages et à introduire des améliorations dans notre travail, aussi bien dans les projets que nous promouvons que dans notre gestion interne. C'est en effet l'objectif principal de la politique et des mécanismes de SRS.

Cependant, bien qu'il soit de la responsabilité d'Educo de recevoir des SRS et de les analyser attentivement, il est important de garder à l'esprit qu'**il n'est pas toujours possible de résoudre une suggestion ou une réclamation par l'implémentation de mesures correctives ou par l'introduction d'améliorations**. Il y a plusieurs raisons à cela. En effet, nous ne disposons pas toujours des ressources nécessaires au moment opportun ou, suite à l'évaluation de la suggestion ou de la réclamation, nous sommes amenés à conclure qu'elle n'est pas réalisable, sûre, ou que sa résolution ne correspond pas à une utilisation efficace des ressources, ou encore l'amélioration demandée n'est pas conforme à notre mission, à notre vision et à nos valeurs. Il peut également

arriver qu'une SRS ne concerne pas Educo mais d'autres acteurs avec lesquels nous travaillons. Le cas échéant, nous nous chargeons de faire parvenir la communication aux personnes concernées. Néanmoins, nous enregistrons toujours les SRS reçues et informons les personnes qui les ont soumises des raisons de la décision prise, des mesures correctives, de la transmission du cas ou de l'impossibilité de fournir des solutions.

Le tableau suivant présente des exemples de SRS reçues au cours de l'année 2025, accompagnés des mesures adoptées par le bureau pays.

Suggestions

SUGGESTIONS	MESURES ADOPTÉES
Je suggère d'aller à la rencontre des élèves de la session de l'après-midi et de les inclure dans certaines activités, car la plupart sont des enfants qui travaillent avec leurs parents et beaucoup d'entre eux sont issus de milieux défavorisés. <i>Participant à un projet, Educo Salvador</i>	Les directions des écoles ont été informés qu'il était impossible de donner suite à cette suggestion en raison du manque de ressources.
Je crois que l'emplacement actuel de nos agents de sécurité n'est peut-être pas adéquat. La zone devient très chaude pendant la journée. Lorsqu'il pleut, ils sont également exposés. L'endroit est très poussiéreux en raison de sa proximité avec la route. Il faudrait tenir compte de leur bien-être et des risques potentiels pour leur santé. <i>Personnel, Educo Philippines</i>	Des ventilateurs électriques ont été installés dans la zone réservée aux agents de sécurité pour les aider à se rafraîchir tout au long de la journée. La nuit, ils sont transférés à l'intérieur du garage afin de bénéficier d'un meilleur abri et d'un plus grand confort pendant leur service.
Il est proposé d'explorer les opportunités de formation professionnelle et d'envisager d'orienter les élèves qualifiés susceptibles de bénéficier de ces programmes. Cela contribuera à renforcer les perspectives d'avenir des élèves et à créer des opportunités de moyens de subsistance durables. <i>Participant à un projet, Educo Bangladesh</i>	L'équipe s'accorde à dire que la formation professionnelle est importante. Elle étudiera les opportunités existantes, tout en envisageant la possibilité d'orienter à l'avenir les élèves compétents vers les programmes pertinents.
La participante a souligné que les mariages précoces et le harcèlement des enfants ont diminué depuis la mise en place de la formation. Elle a toutefois insisté sur la nécessité d'offrir aux	Les responsables du projet ont indiqué qu'ils s'efforçaient de coordonner cette formation avec le gouvernement et qu'ils avaient soumis une proposition pour le

plus jeunes membres des clubs de jeunes des opportunités de formation professionnelle et informatique, et a signalé que la dépendance au téléphone portable est en hausse et requiert une intervention rapide. <i>Participante à un projet, Educo Bangladesh</i>	budget de l'année prochaine. Ces initiatives visent à sensibiliser aux effets négatifs des téléphones portables.
Nous avons reçu des vivres, mais nous préférierions qu'on nous forme à un métier afin de devenir autonomes. <i>Participant à un projet, Educo Burkina Faso</i>	Suggestion bien notée et prise en compte dans l'élaboration des nouveaux projets
Il faudrait tenir compte des personnes vulnérables qui ne peuvent pas fournir d'efforts physiques, en particulier les femmes enceintes et les personnes âgées, et privilégier les forages aux pompes. <i>Participant à un projet, Educo Burkina Faso</i>	Suggestion bien notée et prise en compte dans l'élaboration des nouveaux projets
Le sarpanch du Gram Panchayat (président du conseil municipal) a proposé d'accorder une plus grande attention aux adolescent.e.s et aux agriculteurs, afin de soutenir l'orientation professionnelle des jeunes et de réduire la migration saisonnière. Cette suggestion met l'accent sur la nécessité de faire le lien entre l'éducation, les moyens de subsistance et le développement des jeunes personnes. <i>Participant à un projet, Educo Inde</i>	Le partenaire local (MSSWS) a renforcé les interventions destinées aux adolescent.e.s en intégrant des sessions d'orientation professionnelle et de compétences de vie. De plus, cinq groupes de femmes agricultrices ont été créés et soutenus pour mener des activités agricoles collectives, en tant que premier moyen de subsistance.
Je suggère que le comité interne d'Educo chargé de signaler les cas potentiels de violence soit composé d'une femme et d'un homme, afin d'équilibrer la participation et de bénéficier d'un point de vue qui représente les deux genres. Cordialement. <i>Membre d'une organisation partenaire locale, Educo Guatemala</i>	Une femme a été intégrée au comité, dans le but de renforcer la représentativité, de promouvoir une participation plus équilibrée et de garantir une perspective diversifiée dans l'analyse et le traitement des cas.
Augmenter les dépenses pour les cours de soutien et le nombre d'élèves. <i>Participant à un projet, Educo Mali</i>	Il a été décidé d'augmenter le budget alloué aux cours de soutien, afin d'augmenter à la fois le nombre de

	bénéficiaires et la capacité d'accueil. Cette mesure comprend l'augmentation du nombre d'élèves pris en charge, l'augmentation du nombre d'enseignant.e.s et l'ajustement des dépenses associées, dans le respect des contraintes budgétaires et des priorités pédagogiques identifiées.
Le participant a proposé que les rapports semestriels sur l'avancement du projet ou ses mises à jour soient officiellement transmis au Gram Panchayat (conseil du village). Les membres du conseil du village pourraient utiliser ces rapports lors des réunions administratives et des réunions d'évaluation gouvernementales, ce qui renforcerait la coordination et le soutien au projet. <i>Participant à un projet, Educo Inde.</i>	Le partenaire local (MSSWS) a accueilli favorablement cette suggestion et a mis en place la diffusion des rapports semestriels imprimés avec le Gram Panchayat. Auparavant, les informations étaient principalement transmises oralement ou par le biais de présentations. Des rapports écrits structurés, détaillant les activités et les résultats obtenus, sont désormais fournis.

Réclamations

RÉCLAMATIONS	MESURES ADOPTÉES
L'un des participant.e.s s'est plaint du fait que de longues distances doivent être parcourues pour assister aux réunions mensuelles. Le projet fournit une collation, mais ne couvre pas les frais de déplacement. <i>Participant à un projet, Educo Bangladesh</i>	L'équipe du projet d'Educo a mené des consultations avec le comité de direction et l'organisation cofinanceur Tearfund. Les discussions avec Tearfund concernant la révision du budget ont abouti à l'intégration des frais de déplacement des participant.e.s.
Le directeur du centre scolaire a signalé que les visites du personnel de l'organisation partenaire locale (MSSWS) à l'école n'étaient pas programmées et avaient lieu à des dates variables, ce qui perturbait parfois les horaires de cours. <i>Participante à un projet, Educo Inde</i>	Le partenaire local (MSSWS) a élaboré et fourni aux écoles un calendrier structuré des visites du personnel. Désormais, chaque membre du personnel suit un horaire fixe, ce qui garantit la coordination avec les autorités scolaires.

Educo doit prendre en charge les ordonnances médicales des enfants malades. <i>Participant à un projet, Educo Mali</i>	- Échange avec le responsable du projet afin de clarifier l'étendue de la prise en charge médicale. - Explication donnée aux parties prenantes sur les limites et les modalités d'intervention d'Educo. - Orientation des cas concernés vers les centres de santé appropriés, dans la mesure du possible.
Lors de la réunion villageoise, l'une des membres du Comité de Protection de l'Enfance du village s'est plainte du fait que le personnel de PREM-Educo ne se rendait pas régulièrement sur place pour organiser des activités. Elle a également demandé que les visites du personnel au village soient régularisées. <i>Participante à un projet, Educo Inde</i>	À la suite de cette réclamation, le directeur du projet, en collaboration avec l'ensemble du personnel, a débattu de cette question et élaboré un plan d'action visant à se rendre régulièrement dans les villages afin d'y mener diverses activités. Désormais, le personnel du projet se rend régulièrement dans les villages et organise des réunions de sensibilisation au niveau local, ainsi que des visites à domicile, dans le but de veiller à la prise en charge, à la protection, à l'éducation et au développement des enfants.
Les femmes membres de la VSLA (Village Savings and Loan Association - Association populaire d'épargne et de crédit) de Saré Bidji réclament des cartes d'épargne et de crédit pour faciliter leurs versements. <i>Participantes à un projet, Sénégal</i>	La réclamation a été prise en compte et aujourd'hui les femmes disposent de tous les outils nécessaires pour mener à bien leurs activités au sein de leur VSLA.
Un leader (chef de quartier) s'est plaint du manque de respect d'un agent de l'ONG partenaire locale avec laquelle nous travaillons sur un projet (en consortium). <i>Participant à un projet, Educo Niger</i>	Rencontre avec l'ONG partenaire (l'agent concerné et son supérieur) afin de saisir la situation et d'entendre sa version des faits. À l'issue de cet échange, il a été demandé à l'agent de présenter ses excuses au leader et de s'engager à ne plus se comporter de cette manière.
L'un des membres du Comité local de Protection de l'Enfance a déposé une réclamation dans laquelle il signalait que le personnel du projet qui se rendait dans sa localité n'expliquait pas en détail le programme et les activités. Il a donc	Le directeur du projet a donné des instructions claires au personnel. Avec l'ensemble de l'équipe, il s'est chargé d'organiser des réunions efficaces dans les villages, afin d'informer les participant.e.s

demandé au personnel concerné de mieux présenter les activités et le programme du projet aux participants dans les localités. <i>Participant à un projet, Educo Inde</i>	du programme et des activités du projet. De plus, le projet supervise rigoureusement les réunions avec les membres du comité de protection de l'enfance de chaque village.
---	--

Satisfactions

SATISFACTIONS
(À propos du catalogue de cadeaux d'Educo) : "Une très bonne idée pour Noël. Félicitations à l'ONG Educo !" <i>Public, Educo Espagne</i>
La participation du secteur privé local au financement des conseils municipaux des enfants est très positive. Cette initiative est porteuse d'espoir pour la mobilisation de ressources endogènes destinées à soutenir ces conseils. <i>Participant à un projet, Educo Sénégal</i>
Commentaires positifs sur l'initiative "Lab on a Bike" (laboratoire sur un vélo), notamment pour l'amélioration de la compréhension des concepts scientifiques et l'apprentissage pratique chez les élèves. <i>Participant à un projet, Educo Inde</i>
L'une des femmes membres du comité de protection de l'enfance du village a souligné lors de la réunion villageoise que la plupart des enfants et des familles les plus vulnérables de la zone d'intervention ont été intégrés à différents programmes de protection sociale du gouvernement, et ce grâce à l'équipe de PREM (le partenaire local) et à Educo. <i>Participante à un projet, Educo Inde.</i>
La formation a été excellente à tous les égards. C'est pourquoi je tiens à exprimer mes remerciements les plus sincères pour cette session très instructive sur la gestion des risques de catastrophes (DRRM). <i>Participant à un projet, Educo Philippines</i>
Ma fille était très accro à la télévision et au téléphone portable. Depuis qu'elle fréquente le centre d'apprentissage, cette dépendance a considérablement diminué. Je peux désormais me reposer

à la maison, consacrer du temps pour moi-même et avoir l'esprit tranquille, car je sais que ma fille est en sécurité et qu'elle apprend des choses.

Participant à un projet, Educo Bangladesh

Nous sommes satisfaits des cours de soutien dispensés pendant trois mois aux élèves déplacés internes et aux communautés d'accueil.

Participant à un projet, Educo Mali

Je tiens à remercier Educo pour son travail dans mon école (enseignant), en particulier pour la formation sur la gestion de grands groupes et l'élaboration de plans de préparation et de réponse.

Participant à un projet (enseignant), Educo Niger

Je félicite la fondation Educo pour cette belle matinée (journée portes ouvertes), pour toutes les animations et pour le respect dont ont fait preuve tous les collègues d'Educo. Merci pour tout !

Participant à un projet, Educo Salvador

Félicitations pour l'organisation et la logistique, et pour avoir mis en place ces journées portes ouvertes qui nous permettent de découvrir ce que font les autres partenaires d'Educo et l'impact que cela exerce sur la vie des enfants du département.

Membre d'une organisation partenaire locale, Educo Guatemala

2.3 Apprentissages de 2025

Les SRS que nous recevons nous permettent à la fois de mettre en œuvre des mesures d'amélioration, d'apprendre et de nous renforcer en tant qu'organisation. Chaque année, les comités des SRS tirent les enseignements des SRS présentées, tant sur le plan opérationnel que sur un plan plus stratégique. Nous fournissons ci-dessous quelques exemples de leçons apprises :

Inde

- Certains enfants ont exprimé des réticences à recourir aux mécanismes formels de SRS, en raison d'un manque de clarté ou de la crainte de répercussions. Ces doutes ont mis en évidence la nécessité d'adopter des approches plus accessibles et adaptées aux enfants. Les sessions de sensibilisation ont ainsi été repensées au moyen de supports d'information, d'éducation et de communication (IEC) adaptés aux enfants, d'un langage simplifié et de méthodes participatives. Des Journées portes ouvertes et des visites régulières dans les villages ont été organisées pour créer des espaces sûrs de dialogue. Ces mesures ont permis d'améliorer la confiance, la participation et l'adhésion des enfants au système des SRS.

Bénin

- L'implication des chefs de village, des U-Reporters et des Comités Villageois de Veille (CVV) dans les processus de sélection communautaire renforce l'adhésion et réduit le risque de conflits. La validation locale des listes par les autorités villageoises constitue une bonne pratique qu'il convient de systématiser.

Bangladesh

- Les participant.e.s ont systématiquement apprécié la formation aux compétences pratiques (travail autonome, conduite automobile, couture, sports, leadership et formation technique), ce qui indique que l'apprentissage axé sur les moyens de subsistance est un facteur clé de la participation.

Bolivie

- La collaboration avec le département de Communication s'est avérée fructueuse et a permis d'accroître l'utilisation des SRS par l'ensemble du personnel d'Educo. Il s'agissait en effet d'envoyer des messages par WhatsApp au groupe Educo pour lui rappeler de faire usages des mécanismes de SRS.

Guatemala

- Créer et implémenter une procédure relative aux voyages internes qui apporte plus de clarté et d'ordre dans la planification institutionnelle.

Salvador

- Afin de garantir la sécurité des équipes sur le terrain et la gestion efficace des ressources, il est nécessaire d'évaluer en temps opportun l'état et la durée de vie utile du parc automobile. Il s'agit en effet d'éviter les risques pour le personnel ou des coûts d'entretien plus élevés pour les véhicules, et d'évaluer les possibilités de changement de véhicule en fonction des besoins liés au travail sur le terrain.

Mali

- Plusieurs apprentissages concernent l'amélioration de la qualité des réponses éducatives dans les contextes d'urgence. Il est recommandé d'intégrer de manière systématique des cours de rattrapage pour les enfants déplacés internes (PDI), de renforcer les activités ludiques destinées à favoriser le bien-être psychosocial, et de mener des actions de sensibilisation auprès des parents afin de promouvoir la scolarisation et le maintien des enfants à l'école.

Philippines

- En ce qui concerne les parties prenantes internes, les suggestions formulées via le mécanisme de SRS ont mis en évidence la nécessité d'améliorer l'organisation du lieu de travail et les conditions environnementales. Ainsi, une amélioration notable a été constatée en matière de propreté et d'aménagement des bureaux et des espaces communs, à la suite d'une suggestion reçue à travers le canal SRS. Cela démontre l'efficacité de l'utilisation des SRS en tant que mécanisme de feedback interne et leur contribution à la création d'un environnement de travail sûr et propice.

Sénégal

- La reconnaissance publique du soutien du secteur privé (signature d'un accord de collaboration entre le secteur privé et les élus locaux) a facilité son adhésion et renforcé sa motivation à s'engager.

Burkina Faso

- Un ciblage efficace des bénéficiaires est une condition indispensable à l'exécution efficace des projets. Cette affirmation, qui revient comme un leitmotiv, suggère une prise de conscience profonde (ou une grande préoccupation) de la part des équipes et des participant.e.s : la réussite d'un projet ne dépend pas uniquement des ressources disponibles, mais de la précision avec laquelle les participant.e.s les plus vulnérables et les plus pertinents sont identifiés. Ce solide consensus exige un renforcement des critères de vulnérabilité et des processus de sélection communautaire.

3. Bilan SRS 2021 – 2025

Au cours de la période 2021-2025, Educo a réalisé des progrès importants dans l'implémentation de la Politique de SRS, renforçant ainsi son engagement résolu en faveur de la redevabilité envers toutes les parties prenantes. Nous accordons une valeur toute particulière à l'impulsion donnée conjointement par la Commission globale des SRS et les Comités nationaux des SRS pour la mise en place de mécanismes de SRS destinés aux participant.e.s aux projets. Nous soulignons également l'élaboration conjointe de nouveaux outils qui répondent aux besoins évolutifs des Comités des SRS et qui facilitent leur travail dans ce domaine.

3.1 Progrès dans l'implémentation de la Politique de SRS entre 2021 et 2025

Nous détaillons ci-après les principales réalisations de la période, ainsi que les défis que nous anticipons pour les années à venir :

Réalisations

- ✓ La révision, la mise à jour et la diffusion de la **Politique de Suggestions, Réclamations et Satisfactions**.
- ✓ **L'accompagnement continu des Comités nationaux des SRS** par la Commission globale des SRS.
- ✓ L'implémentation progressive de **mécanismes de SRS destinés aux parties prenantes externes**, en particulier aux **enfants et aux adolescent.e.s**.
- ✓ La **numérisation du registre** des SRS au moyen d'une **Application sur mesure**, développée en collaboration avec les Comités nationaux des SRS.
- ✓ L'élaboration d'un outil destiné à guider la mise en place des **consultations sur les mécanismes de SRS** (SEAR 6.4).
- ✓ La réalisation de **consultations sur les mécanismes de SRS avec les participant.e.s aux projets** dans différents bureaux pays, afin d'habiller des mécanismes de SRS adaptés à la situation des personnes concernées.
- ✓ L'intégration progressive des **mécanismes de SRS dans le cadre des projets**, afin qu'ils soient systématiquement pris en compte dans la conception des nouveaux projets.
- ✓ Le lancement d'un **module de formation en ligne en trois langues sur la Politique de SRS**, disponible sur le Campus Educo et destiné à l'ensemble du personnel de l'organisation.
- ✓ L'élaboration d'un outil permettant d'**évaluer le fonctionnement des mécanismes de SRS** (SEAR 6.8).
- ✓ La **reconnaissance externe de notre système de SRS** et notre positionnement en tant qu'**organisation de référence** dans ce domaine : notre approche des SRS a été la plus citée dans la bibliothèque des bonnes pratiques d'Accountable Now et notre rapport annuel des SRS a été identifié, entre autres initiatives, comme une bonne pratique par Accountable Now.

- ✓ L'organisation d'**ateliers régionaux de formation** avec tous les comités des SRS, en collaboration avec l'équipe de Compliance, afin de renforcer la **gestion coordonnée des SRS et des dénonciations**.
- ✓ L'élaboration d'un **modèle de procédure SRS pour chaque bureau pays** (SEAR 6.3), conforme aux exigences de la CHS Alliance.

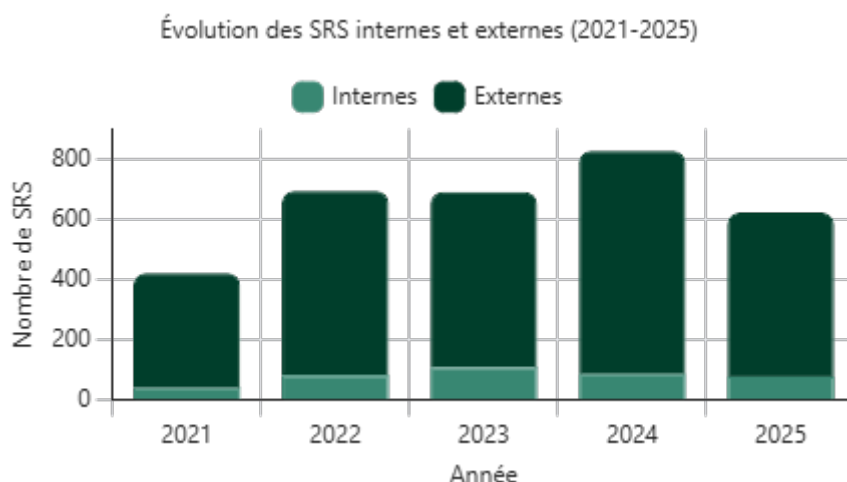
Défis pour les années à venir

- Garantir **l'intégration systématique des mécanismes de SRS dans toutes les formulations de projet**, aussi bien au niveau de leur mise en œuvre par le biais de consultations que de leur gestion, diffusion et évaluation.
- Renforcer **l'utilisation des SRS** dans tous les domaines de l'organisation, dans le but d'**améliorer notre travail**, de favoriser l'apprentissage et d'**étayer la prise de décision**.
- Accompagner les Comités nationaux des SRS dans **l'utilisation des outils SRS** du Manuel SEAR, afin de garantir le respect des standards minimaux d'implémentation de la Politique de SRS.
- Veiller à ce que tous les Comités nationaux des SRS fournissent des données permettant de mesurer le **niveau de satisfaction des utilisateurs quant à la gestion de leurs SRS**.
- Veiller à ce que **tous les Comités nationaux des SRS disposent d'une procédure de gestion des SRS actualisée et adaptée** aux besoins de leur bureau pays.
- Préparer et mettre en œuvre un **deuxième module de formation** avec l'équipe de Compliance sur la gestion des SRS et des dénonciations, dans le cadre de sessions régionales.
- Encourager **la systématisation et la diffusion des bonnes pratiques au sein du système des SRS**, tant en interne qu'en externe.

3.2 Analyse des SRS reçues entre 2021 et 2025

Dans le but d'identifier les tendances et de tirer des apprentissages, nous présentons ici une analyse des SRS reçues au cours des cinq dernières années. Cette période coïncide avec la mise en œuvre de notre Cadre Programmatique Global 2021-2025. Nous espérons ainsi contribuer à la réflexion sur le travail réalisé durant cette période.

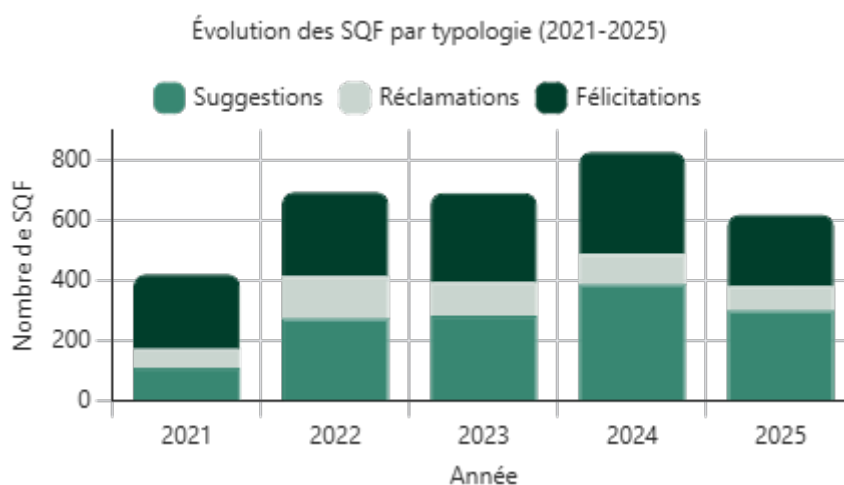
Comparaison entre les SRS internes et externes entre 2021 et 2025



Le graphique montre que plus de 85% des SRS proviennent de parties prenantes externes sur l'ensemble de la période. Bien que nombre de SRS communiquées par les parties prenantes internes soit moindre, il n'en constitue pas moins une opportunité d'amélioration organisationnelle et un moyen de renforcer une culture interne de redevabilité.

La tendance générale correspond à une augmentation du nombre de SRS reçues, mais on observe toutefois une baisse en 2025. Cela peut s'expliquer par des changements dans les critères utilisés pour déterminer si un message est une suggestion, une réclamation ou une satisfaction. Ces changements visent à améliorer la qualité des SRS collectées. Cette baisse ne modifie cependant pas la tendance à la hausse de l'utilisation de ces mécanismes, observée au cours des quatre dernières années. Les mécanismes de SRS constituent un canal de participation important pour les parties prenantes externes, et reflètent le niveau de confiance qu'elles leur accordent.

Comparaison des SRS reçues entre 2021 et 2025

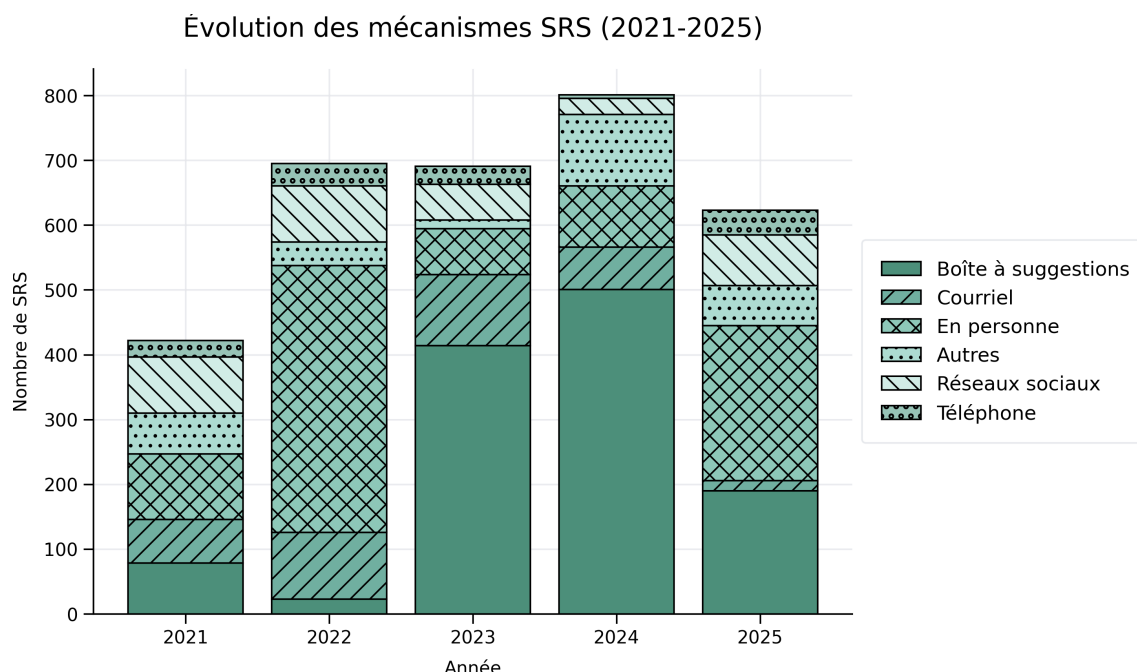


L'analyse de l'évolution des SRS reçues entre 2021 et 2025 **confirme la consolidation de l'implémentation de la Politique de SRS** en tant que processus clé de redevabilité et d'amélioration continue au sein d'Educo.

D'un point de vue qualitatif, **l'utilisation des mécanismes de SRS** conserve une orientation clairement constructive, puisque les suggestions et les satisfactions constituent la grande majorité des communications sur l'ensemble de la période. Ces données reflètent un bon niveau de confiance des parties prenantes et leur implication active dans l'amélioration des actions menées.

Les données mettent en évidence **une évolution positive vers un modèle de participation fondé sur le dialogue et l'apprentissage**, dans lequel **les mécanismes de SRS s'imposent comme un levier stratégique** pour renforcer la qualité, la transparence et la relation avec les parties prenantes.

Comparaison par types de mécanismes utilisés entre 2021 et 2025

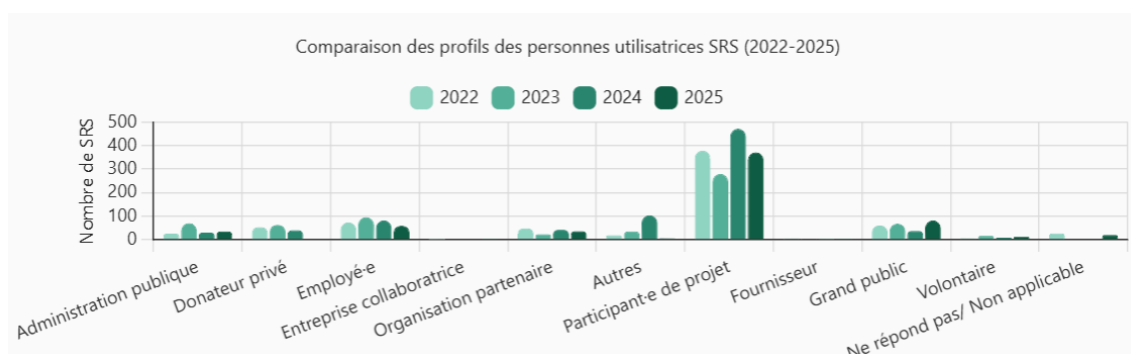


L'analyse des mécanismes utilisés entre 2021 et 2025 fait apparaître trois changements de tendance. En 2021–2022, la plupart des SRS ont été présentées en personne. En 2023–2024, la boîte à lettres physique était le mécanisme le plus utilisé. Ces données expriment une standardisation de l'utilisation de ce mécanisme qui permet de soumettre facilement des SRS anonymes et garantit le consentement écrit de l'utilisateur.

En 2025, la présentation des SRS en personne et par des voies numériques, telles que les réseaux sociaux, a encore augmenté.

Dans l'ensemble, l'évolution des tendances dans l'utilisation des mécanismes de SRS démontre leur capacité à s'adapter à différents contextes, conciliant efficacité opérationnelle et accessibilité pour les parties prenantes. Il est très probable que les résultats des consultations menées auprès des parties prenantes externes, au cours desquelles celles-ci expriment leur préférence pour certains mécanismes de SRS, contribuent à la diversité des mécanismes et en augmentent l'utilisation.

Analyse par profil des utilisateurs

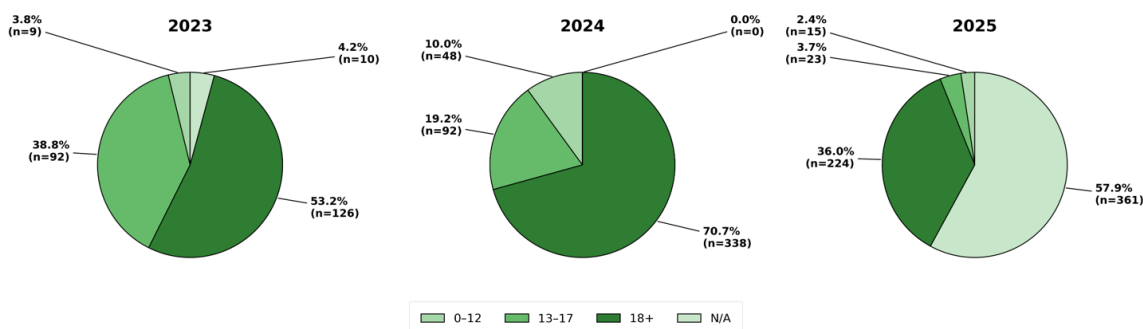


Il convient de noter que les données relatives au profil des utilisateurs ont commencé à être collectées en 2022, dans le but d'améliorer la qualité de l'analyse des SRS reçues.

La tendance observée au cours des quatre dernières années montre que les **participant.e.s aux projets** constituent clairement le profil qui soumet le plus grand nombre de SRS à Educo. Cette tendance s'explique par le fait qu'une grande partie des messages est reçue dans le cadre de l'exécution de nos projets ou lors de rencontres avec ce groupe d'utilisateurs, comme les Journées portes ouvertes organisées chaque année par certains bureaux pays. En ce qui concerne les autres profils, la tendance reste stable pour **les employé.e.s, le public, les donateurs privés et l'administration publique**, bien qu'il y ait de légères variations d'une année à l'autre.

Analyse par tranche d'âge

Nous tenons à souligner que ces données ont commencé à être collectées en 2023, dans le but d'améliorer la qualité de l'analyse des SRS reçues. Les tendances pour la période 2023-2025 sont présentées ci-dessous.



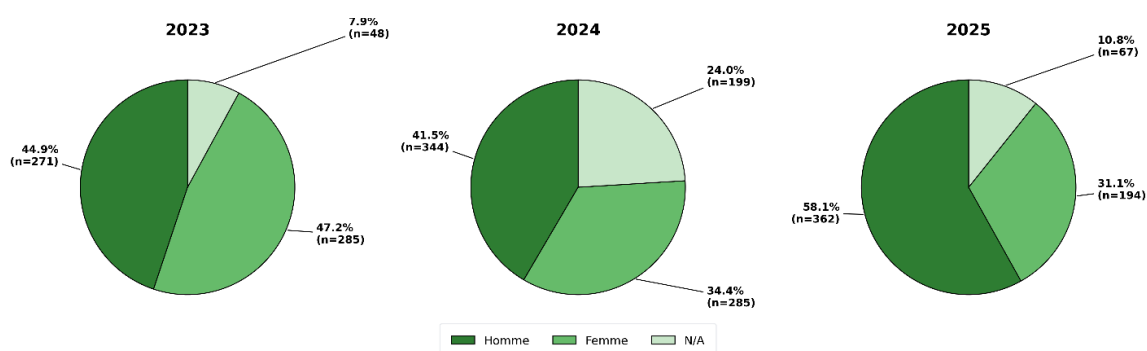
On observe d'abord une nette tendance à l'utilisation de ces mécanismes par les adultes. Le recours à ces mécanismes par les enfants et les adolescent.e.s varie d'une année à l'autre.

En 2023, les SRS des enfants et adolescent.e.s représentaient 43%, soit un équilibre favorisé par la mise en place de nouveaux mécanismes adaptés à l'enfance. Cependant, en 2024, malgré une augmentation de 50% du volume des SRS présentées par des enfants et des adolescent.e.s en termes absolus, leur poids relatif a baissé pour s'établir à environ 30%.

En 2025, on observe une forte baisse, tant en termes absolus que relatifs, des SRS présentées par les enfants et les adolescent.e.s (38 cas contre 140 en 2024), ainsi qu'une augmentation significative des enregistrements sans information sur l'âge (sans réponse/sans objet). L'analyse des tendances a donc été rendue impossible. Pour remédier à cette situation, une application a été développée qui requiert l'enregistrement de toutes les données.

En résumé, il apparaît nécessaire de continuer à renforcer à la fois les stratégies d'accès et d'utilisation des mécanismes de SRS par les enfants et les adolescent.e.s et la qualité de la collecte de ces données.

Analyse par genre

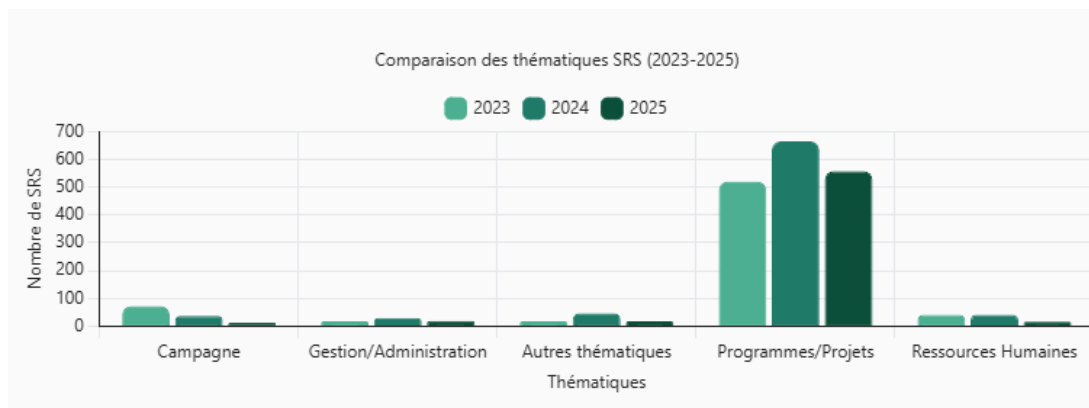


Les données relatives au genre des personnes qui soumettent des SRS ont également commencé à être collectées en 2023, toujours pour renforcer la qualité de l'analyse des tendances.

Elles semblent indiquer l'existence d'un équilibre dans l'utilisation des mécanismes par les hommes et les femmes, mais le manque d'informations en 2024 rend difficile la confirmation de cette tendance.

Comme pour les données relatives à l'âge, l'Application développée permettra de disposer d'informations suffisantes pour effectuer une analyse plus fiable des tendances liées au genre des utilisateurs.

Analyse par thématiques



La tendance observée sur ces trois années indique que les SRS liées à des **projets** restent prédominantes. Ces données **concordent avec le profil des personnes** qui présentent leurs SRS, à savoir des participant.e.s aux projets majoritairement. Quant aux thématiques liées aux affaires internes, elles enregistrent un volume de cas moindre, bien qu'elles affichent une évolution relativement homogène d'une année à l'autre.

3.3 Tendances de la période (2021 à 2025)

À l'occasion de la clôture de notre Cadre Programmatique Global 2021-2025, la Commission globale des SRS souhaite analyser les tendances des SRS reçues au cours de cette période. Il s'agit notamment d'identifier les principales attentes de nos parties prenantes, ce qu'elles apprécient le plus dans notre action et les domaines dans lesquels elles estiment que nous pourrions nous améliorer.

Les données ont été extraites des registres des SRS reçues dans les bureaux pays, des documents d'information qualitative que nous transmettent les Comités nationaux des SRS, ainsi que des rapports annuels globaux.

Les critères suivants ont été croisés : récurrence du thème dans **plusieurs pays et/ou années**, apparition du thème dans **différents types de communication (suggestion, réclamation ou satisfaction)** et/ou **mention** du thème dans les **documents d'information qualitative**.

L'analyse des SRS montre que certains des thèmes reviennent systématiquement dans différents pays. Les questions soulevées peuvent ainsi aboutir à des apprentissages à l'échelle de l'ensemble de l'organisation.

Nous énumérons ci-dessous les principaux thèmes récurrents et une leçon potentielle tirée de chacun d'eux.

Qualité et pertinence des activités des projets

- Ajustements des méthodologies.
- Adaptation des horaires et des espaces des activités.
- Des contenus mieux adaptés aux besoins locaux.

Les parties prenantes utilisent non seulement les mécanismes de SRS pour signaler des problèmes, mais aussi comme un **espace actif** pour **améliorer la qualité de l'intervention**.

Accès, couverture et ressources

- Demandes d'extension de la couverture à d'autres personnes.
- Demandes de matériel, de soutien ou d'infrastructures supplémentaires.
- Attentes quant à la continuité de certains projets.

Les projets sont perçus de manière positive, perception qui s'accompagne d'une attente croissante quant à leur **portée et à leur durabilité**.

Relations et attitude du personnel du projet

- Satisfaction, reconnaissance de l'engagement, proximité et respect.
- Réclamations ou suggestions, signalements ponctuels sur les attitudes ou la manière de communiquer.

Le facteur humain est au cœur de la perception du travail d'Educo et de la confiance accordée à l'organisation.

Communication et information

- Besoin de davantage de clarté au sein des processus organisationnels, des critères ou des décisions.
- Demande d'informations plus opportunes et compréhensibles.

La communication est un élément clé de la redevabilité et **conditionne la satisfaction et la confiance** des parties prenantes.

Participation et écoute

- Désir d'être davantage consultés.

- Propositions visant à impliquer les communautés, les enfants et les adolescent.e.s dans les décisions.

Les mécanismes de SRS semblent renforcer les attentes en matière de **participation significative**, au-delà du simple feedback.

Équité et inclusion

- Accès équitable aux activités et aux ressources.
- Attention portée à des groupes spécifiques (filles, adolescentes, personnes en situation de vulnérabilité).

Les parties prenantes accordent non seulement de l'importance à l'accès, mais aussi à **la justice et à l'équité** dans l'implémentation.

Conditions opérationnelles et logistiques

- Amélioration de l'organisation des activités.
- Logistique, transport, délais et coordination.

Les aspects opérationnels influencent directement la qualité perçue des interventions et le fonctionnement du système.

4. Documents connexes

La Politique de SRS est disponible [ici](#), sur le site internet d'Educo. Les rapports globaux des SRS des années précédentes sont disponibles [ici](#).

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

- Termes de Référence de la Commission globale des Suggestions, Réclamations et Satisfactions
- Manuel de Suivi, Évaluation, Apprentissage et Redevabilité (SEAR) qui contient les outils suivants :
 - SEAR 6.3 Modèle TdR 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 interne de gestion des SRS
 - SEAR 6.8 Fiches d'évaluation des mécanismes de SRS et transparence

5. 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@educos.org
Bénin	monaviscompte.bj@educos.org
Bolivie	miopinioncuenta.bo@educos.org
Burkina Faso	monaviscompte.bf@educos.org
Salvador	miopinioncuenta.sv@educos.org
Espagne	miopinioncuenta.es@educos.org
Philippines	myopinioncounts.ph@educos.org
Guatemala	miopinioncuenta.gt@educos.org
Inde	myopinioncounts.in@educos.org
Mali	monaviscompte.ml@educos.org
Nicaragua	miopinioncuenta.ni@educos.org
Niger	monaviscompte.ne@educos.org
Sénégal	monaviscompte.sn@educos.org



 educoco.org

 [educoco_ong](https://www.instagram.com/educoco_ong)

 [educocoONG](https://www.facebook.com/educocoONG)

 [Educo_ONG](https://twitter.com/Educo_ONG)