

Rapport annuel des suggestions, réclamations et satisfactions

JANVIER – DÉCEMBRE 2020



©Educo

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 rédaction : Commission globale des suggestions, réclamations et satisfactions (SRS)

Langues disponibles : espagnol, français, anglais

Documents connexes :

- Politique de suggestions, réclamations et satisfactions
- Termes de Référence de la Commission global pour l'Implémentation et le Suivi de la Politique de suggestions, réclamations et satisfactions
- MERA 6.11 Guide pour la conception et l'implémentation des mécanismes SRS

Nous tenons à remercier tout spécialement les membres des Comités nationaux des suggestions, réclamations et satisfactions dans les pays où nous travaillons.

Données de contact :

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 : ComisionGlobalSQF@educo.org

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	3
Quelles SRS avons-nous reçues durant l'année 2020 ?	4
Comment progressons-nous ? Qu'avons-nous appris ?	5
1. Classification par type de communication (suggestion, réclamation et satisfaction)	5
2. Classification par pays et par type de communication	6
3. Classification par type de mécanisme	7
4. Classification par origine	8
5. Et dans la pratique ?	8
Quelles ont été nos réalisations et comment avons-nous progressé en 2020 ?	10
Quelles sont nos recommandations ?	12
Documents connexes et données de contact	13

Introduction

Le présent document est le Rapport des suggestions, réclamations et satisfactions (SRS) pour l'année 2020.

Malgré les restrictions et les limitations des activités en présentiel dues à l'émergence et à la propagation du virus SRAS-CoV-2 (COVID-19), le nombre global de SRS reçues en 2020 a été légèrement supérieur à celui de 2019. Cette augmentation s'explique, comme en 2019, par le nombre élevé de SRS communiquées au siège et auprès d'Educo Espagne. Les autres Bureaux Pays, où les restrictions de mobilité ont eu un impact négatif sur le nombre de SRS reçues ainsi que sur le fonctionnement même de certains Comités nationaux de SRS, n'ont pas connu la même situation.

Educo a cependant retenu des apprentissages importants de ces expériences au moment de définir des actions visant à maintenir, dans la mesure du possible, le fonctionnement normal des Comités nationaux et des mécanismes de SRS dans des circonstances aussi inattendues que celles de l'apparition de la COVID-19. Le moment de tirer parti des leçons apprises est opportun, sachant qu'Educo a lancé en 2020 son nouveau [Cadre d'Impact Global 2020-2030](#), un document qui oriente le travail de l'entité et instaure précisément la **redevabilité** comme l'une des approches de soutien à transversaliser dans le travail institutionnel.

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.**



Quelles SRS avons-nous reçues durant l'année 2020 ?

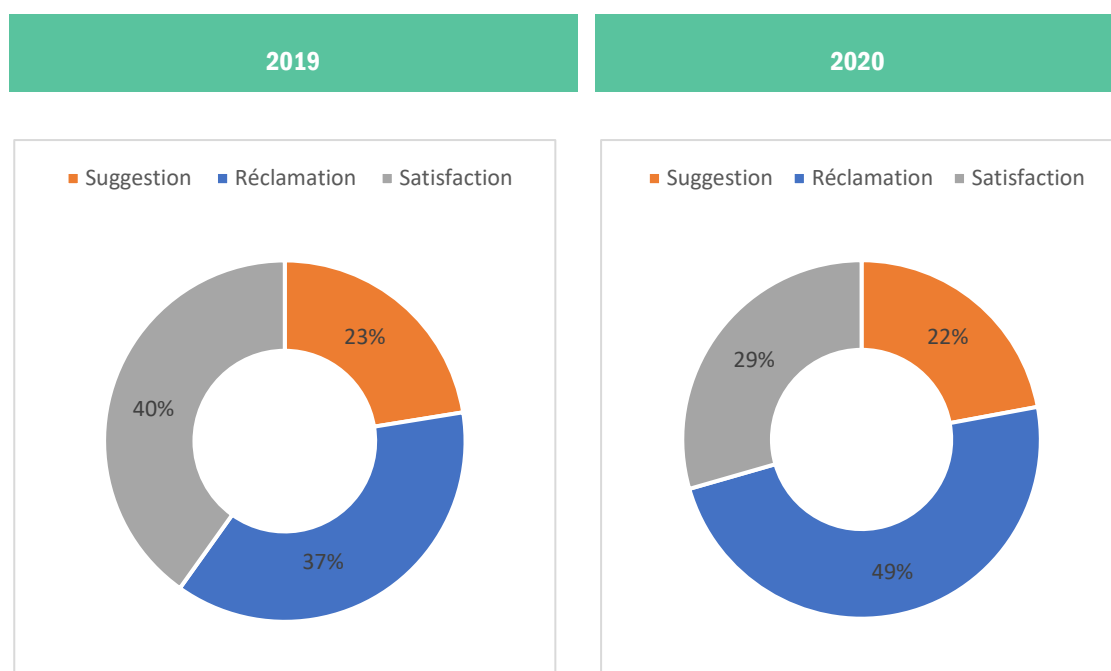
En 2020, nous avons reçu un total de **163 SRS** au niveau global :

Résumé des SRS reçues durant l'année 2020

	INTERNES	EXTERNES	TOTAL
SUGGESTIONS	02 boîte aux lettres physique 06 courrier électronique 01 en personne 01 suivi	02 courrier électronique 02 en personne 16 réseaux sociaux 05 par téléphone 01 suivi	36
RÉCLAMATIONS	02 boîte aux lettres physique 04 courrier électronique 02 en personne	43 courrier électronique 08 réseaux sociaux 20 par téléphone	79
SATISFACTIONS	02 en personne	13 courrier électronique 04 en personne 27 réseaux sociaux 02 par téléphone	48
TOTAL	20	143	163

Comment progressons-nous ? Qu'avons-nous appris ?

1. Classification par type de communication (suggestion, réclamation et satisfaction)



En 2020, le nombre des **réclamations** transmises a subi une augmentation de **12%** par rapport à l'année 2019. Les réclamations représentent ainsi **49% du total** et constituent la **majorité des communications reçues**. Il est toutefois important de noter que la plupart des réclamations sont liées aux campagnes de **télémarketing**, dont nous nous proposons de revoir les pratiques afin de réduire le mécontentement ou l'insatisfaction des collaborateurs.

Les **suggestions** représentent **22%** des communications reçues, soit une légère baisse par rapport à l'année précédente.

Enfin, le nombre des **satisfactions** varie également par rapport à l'année précédente et atteint **29%** des messages enregistrés au cours de l'année.

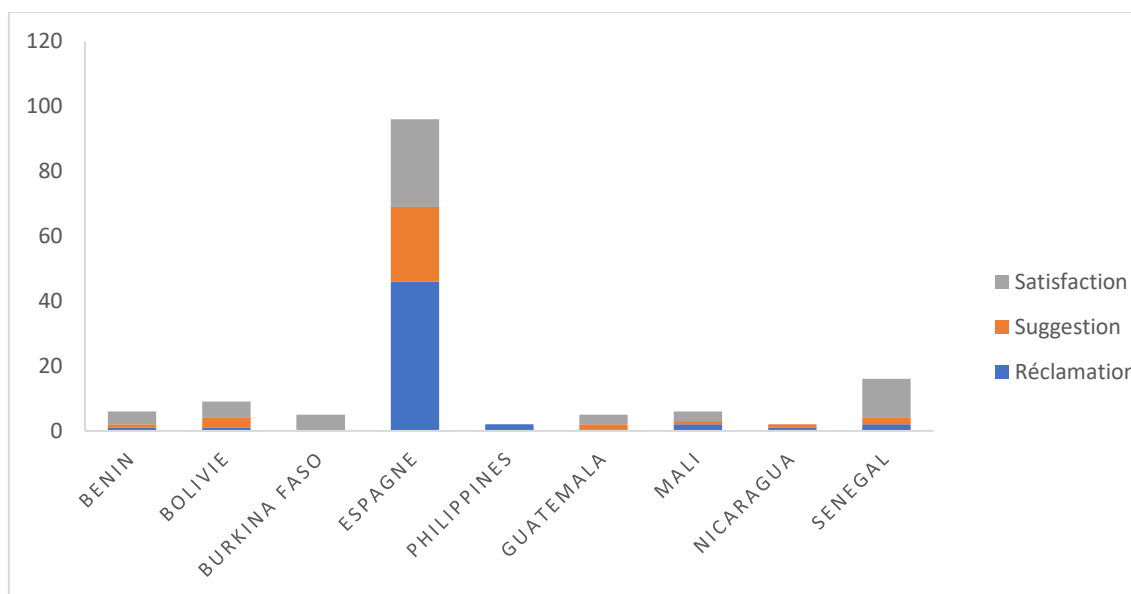
De manière générale, les **satisfactions** reçues, **externes pour la plupart**, continuent d'être un bon indicateur de la confiance exprimée à l'égard du travail réalisé. Nous considérons qu'il s'agit là de la reconnaissance de l'adaptation des activités d'Educo au contexte de la pandémie de COVID-19.

Au niveau global, nous pouvons par ailleurs observer qu'en chiffres absolus, **le nombre de SRS reçus a légèrement augmenté par rapport à l'année précédente** (de 147 en 2019 à 163 en

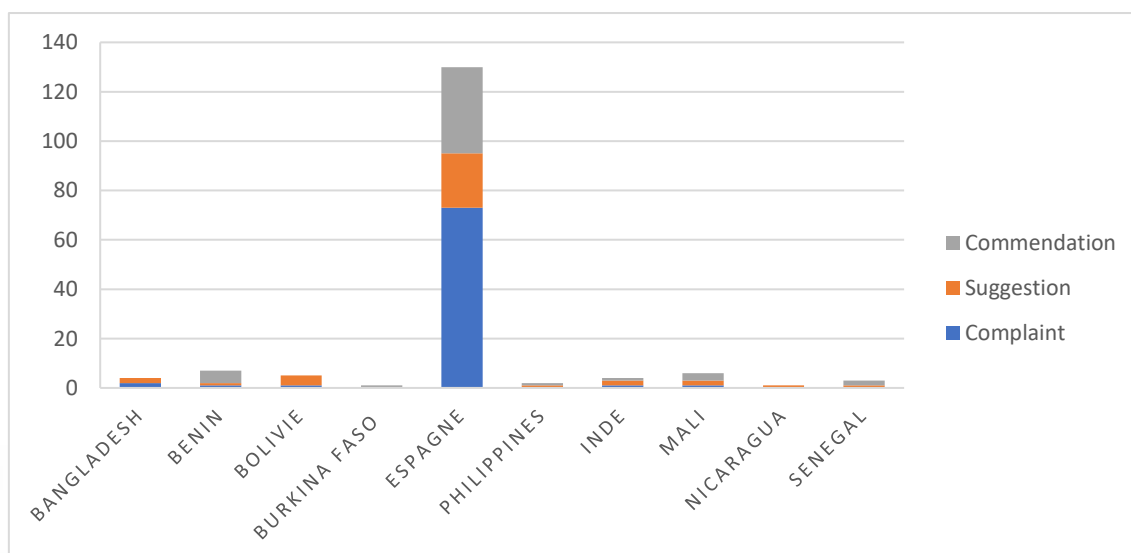
2020). Cette augmentation est positive, car elle signifie que les mécanismes implémentés ont été utilisés malgré la situation générée par la crise mondiale de la COVID-19.

2. Classification par pays et par type de communication

2019



2020

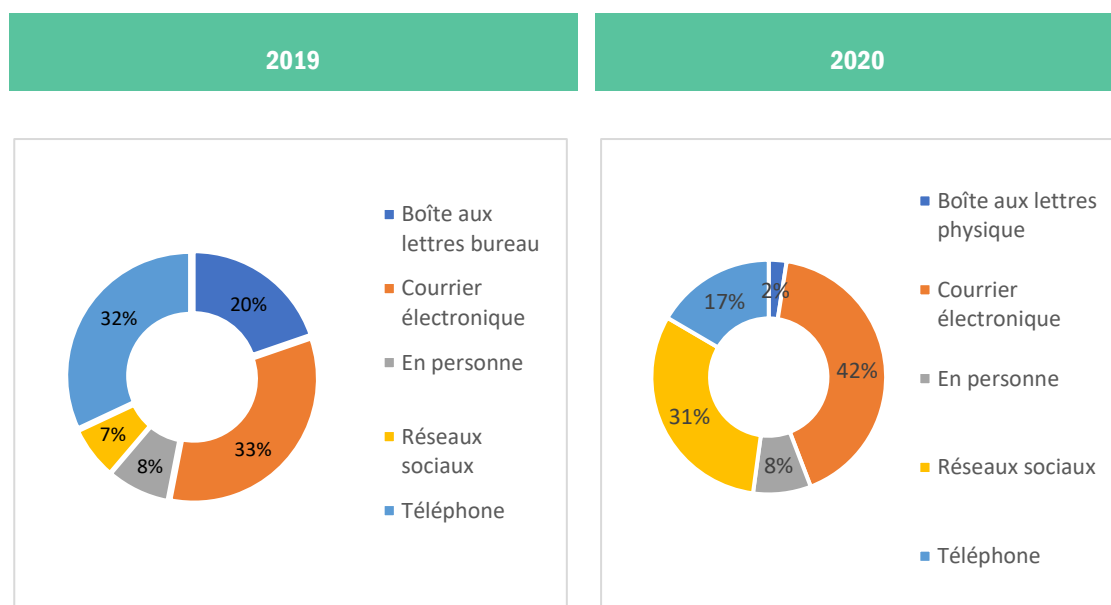


Les graphiques ci-dessus montrent que **10 Bureaux Pays** ont fait état de SRS reçues en 2020, soit un de plus qu'en 2019. Des changements sont néanmoins à observer quant aux pays qui ont rapporté des informations. Ainsi, les Bureaux Pays de l'Inde et du Bangladesh se sont ajoutés à la liste des bureaux qui ont communiqué des données, alors qu'ils n'y figuraient pas en 2019, tandis que le Bureau Pays du Guatemala ne présente pas d'information en 2020.

Même si la plupart des Bureaux Pays ont communiqué des informations, il convient de souligner que le nombre des SRS enregistrées en 2020 est assez peu élevé, sauf dans le cas du **siège et d'Educo Espagne**. Nous pensons que cette situation est due aux **mesures de confinement et/ou de télétravail** mises en place, mesures qui ont entravé le fonctionnement normal des comités (manque de coordination ou de communication fluide entre les membres) ainsi que la promotion et l'utilisation continues des mécanismes de SRS.

Comme en 2019, c'est au siège en Espagne que le plus grand nombre de SRS a été reçu. Le siège dispose en effet de mécanismes concrets destinés aux **collaborateurs** externes (parrains, marraines, partenaires, donateurs ponctuels, etc.) sur lesquels le confinement n'a pas eu d'impact majeur.

3. Classification par type de mécanisme

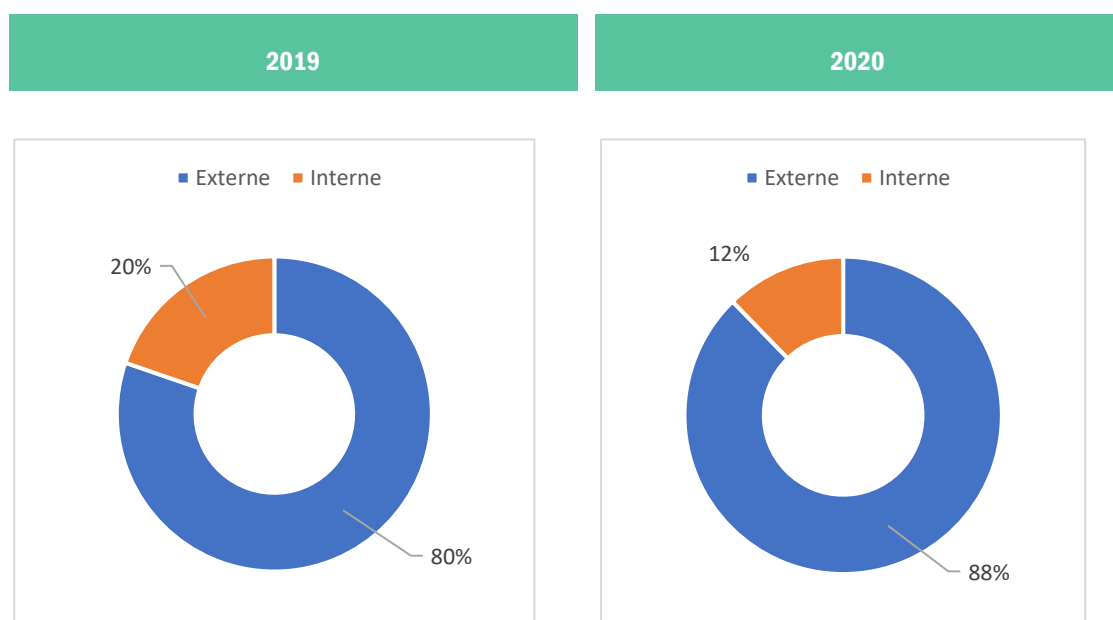


Selon les données fournies par les Bureaux Pays, le principal canal utilisé pour la présentation de SRS demeure le **courrier électronique**, avec une augmentation de 10% par rapport à l'année précédente. Les réseaux sociaux constituent le deuxième canal d'entrée le plus sollicité. Le nombre des SRS communiquées par ce biais augmente significativement par rapport à 2019. Il s'agit là du résultat de la coordination avec le département de Communication qui, à partir de l'année 2020, a institué la procédure élaborée pour recevoir des SRS au moyen de ce canal comme un mécanisme supplémentaire. Le troisième canal utilisé est le **téléphone**. Il représente 17% des SRS communiquées. La plupart de ces SRS ont été enregistrées au siège et auprès d'Educo Espagne par l'intermédiaire du Département du Service au Collaborateur.

En ce qui concerne les mécanismes présentiels, le recours à la **boîte aux lettres physique** est passé de 20% en 2019 à 2% en 2020, en raison du confinement et des restrictions imposées par la COVID-19. Il convient également de souligner qu'en dépit de ces restrictions, le taux de

présentation de SRS en personne s'est maintenu à 8%. Ce chiffre peut s'expliquer par l'application de Procédures Opérationnelles Standards (SOP pour son sigle anglais) adaptées au contexte de la COVID-19. Ces procédures visent à assurer la continuité des interventions sur le terrain, tout en atténuant les risques de contamination et en favorisant la prévention et le contrôle des infections à la COVID-19 auxquelles sont exposés nos participants, les organisations partenaires locales et le personnel d'Educo. Elles correspondent également au devoir de diligence (*duty of care*) d'Educo envers ses employé(e)s et intègrent le principe de non-nuisance (*do no harm*) au sein des interventions.

4. Classification par origine



Le nombre des SRS externes est à nouveau supérieur à celui des SRS internes. Il passe de 80% en 2019 à 88% en 2020. Comme en 2019, l'analyse des informations fournies par les Bureaux Pays révèle que la différence entre les SRS internes et externes est due au **nombre élevé de SRS transmises par les collaborateurs d'Educo** au siège et auprès d'Educo Espagne. L'augmentation de 8% peut quant à elle s'expliquer par la consolidation des réseaux sociaux en tant que mécanisme de SRS.

5. Et dans la pratique ?

D'après l'analyse des données, et comme nous l'avons indiqué dans l'introduction, la plupart des Comités nationaux des SRS n'ont pas été en mesure d'exercer leurs fonctions avec normalité, en raison du **confinement consécutif à la pandémie de COVID-19**. Il en résulte un faible nombre de SRS reçues et gérées.

Les tableaux d'enregistrement montrent qu'il est nécessaire de **renforcer les Comités nationaux des SRS au moment de compléter les informations**, en particulier lorsqu'il s'agit d'utiliser les définitions pour classer les SRS et, plus important encore, de fournir l'ensemble de l'information et d'indiquer clairement si les SRS en question ont été résolues ou non.

Dans le cas du siège et d'Educo Espagne, où le nombre de SRS reçues est le plus élevé, les communications liées aux **campagnes de télémarketing** sont à nouveau majoritaires.

Nous fournissons ci-dessous quelques exemples de SRS communiquées :

SUGGESTIONS

Suggestion concernant la révision et l'amélioration de la procédure interne de versement de salaire anticipé (*personnel d'Educo, courrier électronique, Educo Philippines*).

Suggestion visant à lever l'obligation d'accepter ou de recevoir de l'information liée à Educo au moment de signer des pétitions dans le cadre de campagnes (*public général, réseaux sociaux, Educo Espagne*).

Suggestion relative à l'amélioration des délais et de la logistique de distribution des produits dans le cadre d'un projet (*participant aux projets, en personne, Educo Bangladesh*).

RÉCLAMATIONS

Réclamation portant sur le processus de sélection des participants aux projets (*participant aux projets, par téléphone, Educo Bangladesh*).

Réclamation concernant un comportement inapproprié d'un membre de l'équipe (*personnel des programmes, en personne, Educo Bénin*).

Réclamation relative aux conditions environnementales et de propreté au bureau (*personnel d'Educo, courrier électronique au Comité national des SRS, Educo Espagne*).

SATISFACTIONS

Satisfaction concernant l'environnement de travail basé sur le respect des valeurs et des principes d'Educo (*boursier, en personne, Educo Bénin*).

Satisfaction exprimée par une Organisation partenaire locale pour le soutien apporté à la tenue d'un événement (*Organisation partenaire locale, en personne, Educo Burkina Faso*).

Satisfaction et reconnaissance pour le soutien reçu par l'intermédiaire de projets (*public général, réseaux sociaux, Educo Espagne*).

Ces exemples montrent 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.

Quelles ont été nos réalisations et comment avons-nous progressé en 2020 ?

Comités nationaux des SRS

En dépit de la situation actuelle causée par la crise de la COVID-19, les Comités nationaux des SRS ont réalisé des progrès importants. Nous présentons ci-dessous les plus significatifs d'entre eux :

Burkina Faso

- Le Comité national des SRS a été renouvelé. Les nouveaux membres ont été intégrés en fonction des zones géographiques d'intervention.
- Le plan d'action pour l'année 2021 a été élaboré.
- Les points focaux ont été identifiés par zones de travail (Niger, Yaco, Séguénéga, Ouaga, Tougan).

Sénégal

- Une réorganisation du Comité national des SRS a été initiée.
- Les points focaux ont été formés à l'utilisation des mécanismes au niveau communautaire.
- Les personnes impliquées dans les projets ont été informées des mécanismes de SRS disponibles.

Nicaragua

- L'utilisation du courrier électronique en tant que mécanisme de SRS prioritaire durant le télétravail a été encouragée.

Inde

- Le Comité national des SRS a participé à une réunion annuelle avec l'équipe d'Educo Inde pour présenter le travail réalisé en 2020 et le Plan d'Action 2021.

Commission globale des SRS

Les principaux progrès réalisés par la Commission globale des SRS en 2020 sont les suivants :

- La *Procédure de gestion des SRS présentées via les réseaux sociaux* a été mise en place.
- L'outil *SEAR 6.14 Modèle enregistrement SRS* a été actualisé.
- Les outils suivants ont été publiés :
 - *SEAR 6.9 Modèle TdR comité local SRS*
 - *SEAR 6.11 Guide pour la conception et l'implémentation des mécanismes SRS*
- En raison des changements de structure (disparition de l'Unité des Politiques et des Figures régionales des Politiques), la Commission globale des SRS assure le suivi des Comités nationaux des SRS et fixe des réunions régionales trimestrielles.
- Les objectifs et les plans d'action de la Commission globale des SRS pour 2021 ont été partagés.

- La révision de la Politique de SRS a été initiée.
- Des réunions régionales ad hoc ont été organisées avec les directions pays et les coordinateurs/trices des programmes, afin de renforcer la légitimité du travail des Comités nationaux des SRS et d'impliquer l'équipe de direction dans la résolution des SRS reçues par Educo.

Le tableau suivant présente les réalisations et les progrès accomplis par rapport aux recommandations que nous avons formulées en 2019 pour améliorer notre travail :

RECOMMANDATION	PROGRÈS / RÉALISATIONS
<p>Renforcer la composition des Comités nationaux des SRS, afin d'éviter que les changements structurels et/ou organisationnels n'affectent leur travail.</p>	<p>Tous les Comités des SRS sont entièrement constitués. La Commission globale des SRS accompagne la mise à jour du tableau de bord et assure le suivi des plans d'action. Elle a par ailleurs formulé des recommandations concernant le processus de transmission des compétences lorsque des membres des Comités des SRS quittent leur poste.</p>
<p>Affiner les outils de collecte de données, afin de disposer d'informations plus précises au moment d'analyser les tendances et d'élaborer les rapports correspondants. Il s'agit notamment d'établir des critères pour définir ce que nous entendons par SRS résolues, et pouvoir ainsi identifier plus facilement les améliorations obtenues grâce aux mécanismes de SRS.</p>	<p>Le modèle Excel destiné à la collecte d'information a été amélioré. Il nous faut cependant continuer d'insister sur l'application correcte des définitions, et avant tout sur le fait que l'ensemble des informations demandées doivent être complétées.</p>
<p>Renforcer l'accompagnement des Comités nationaux des SRS directement à partir de la Commission globale des SRS, en l'absence de Figures de Coordination régionale des Politiques.</p>	<p>Des réunions régionales périodiques ont été organisées, de même qu'un soutien <i>ad hoc</i> personnalisé a été fourni aux comités de la part de la Commission globale des SRS, afin de les accompagner le plus étroitement possible sur les questions qui les intéressent, ou sur celles qui nécessitent davantage de soutien, selon les priorités de leurs plans de travail.</p>
<p>Renforcer le travail de plaidoyer auprès des directions des Bureaux Pays, dans le but de légitimer l'activité des Comités nationaux des SRS et de donner plus de poids aux mécanismes de SRS, sachant qu'Educo veut être une organisation qui promeut l'apprentissage et l'amélioration continue.</p>	<p>Des réunions régionales extraordinaires ont été organisées avec les directions des Bureaux Pays, les Coordinateurs/trices des Programmes et les membres de l'équipe globale des Programmes, au cours desquelles les directions des Bureaux Pays se sont engagées à soutenir pleinement le travail des comités.</p>

Quelles sont nos recommandations ?

- Intégrer des mesures d'action spécifiques au sein des procédures existantes en cas de situations imprévues. Il s'agit de s'assurer que les Comités nationaux des SRS sont en mesure de poursuivre leurs activités habituelles et que les mécanismes de SRS établis continuent d'être utilisés.
- Renforcer les compétences des Comités nationaux des SRS au moment de compléter le registre des SRS, dans le but de faciliter l'analyse des données et de fournir les informations les plus fiables possibles.
- Renforcer les capacités des Comités nationaux des SRS afin qu'ils se chargent eux-mêmes de l'analyse quantitative et qualitative de leurs données, dans le cadre de l'élaboration du Rapport annuel des SRS 2021. Cette démarche favorisera l'analyse globale des tendances.
- Consolider le travail de plaidoyer auprès des directions des Bureaux Pays pour que ces dernières facilitent le travail des Comités nationaux des SRS, s'impliquent dans la résolution des SRS reçues et participent aux améliorations mises en œuvre.
- Renforcer la coordination entre les Comités nationaux des SRS et les équipes des programmes, afin de faciliter l'implémentation des mécanismes de SRS au niveau externe avec les organisations partenaires locales.



Documents connexes et données de contact

La Politique de SRS est disponible [ici](#), 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 :

- Termes de Référence de la Commission globale pour l'Implémentation et le Suivi de la Politique de suggestions, réclamation et satisfactions.
- SEAR 6.11 Guide pour la conception et l'implémentation des mécanismes SRS

Pour plus d'informations concernant les sujets traités dans ce document, veuillez contacter la Commission globale des SRS à l'adresse suivante : ComisionGlobalSQF@educo.org.

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/Niger	monaviscompte.bf@educo.org
Salvador	miopinioncuenta.sv@educo.org
Espagne	miopinioncuenta.es@educo.org
Philippines	myopinioncounts.ph@educo.org
Guatemala	miopinioncuenta.gt@educo.org
Inde	myopinioncounts.in@educo.org
Mali	monaviscompte.ml@educo.org
Nicaragua	miopinioncuenta.ni@educo.org
Sénégal	monaviscompte.sn@educo.org

