

Rapport annuel des suggestions, réclamations et satisfactions

JANVIER – DÉCEMBRE 2021



©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 globale des Suggestions, Réclamations et Satisfactions
- SEAR 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
SRS reçues durant l'année 2021	4
Progrès réalisés et enseignements tirés en 2021.....	5
1. Classification par type de communication (suggestions, réclamations et satisfactions)...	5
2. Classification par pays et par type de communication	6
3. Classification par type de mécanisme.....	7
4. Classification par origine.....	8
5. Gestion des SRS et résultats obtenus	8
Progrès dans l'implémentation de la Politique de Suggestions, Réclamations et Satisfactions en 2021	12
Étapes suivantes.....	15
Documents connexes et données de contact	17

Introduction

Le présent document est le Rapport des Suggestions, Réclamations et Satisfactions (SRS) pour l'année 2021. 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.

À la fin de l'année 2021, le Conseil d'administration a approuvé la nouvelle version de la [Politique de SRS d'Educo](#), révisée en collaboration avec l'ensemble des Comités des Suggestions, Réclamations et Satisfactions de l'organisation. La mise à jour de la politique est une étape importante dans l'implémentation des mécanismes de SRS. En effet, elle consolide les rôles et les responsabilités des équipes qui conduisent ce processus et assure la coordination avec les équipes responsables de la gestion des mécanismes de dénonciation d'Educo. Elle instaure également un nouveau cadre de référence clé qui orientera l'ensemble des travaux menés en la matière et garantira que les SRS constituent bel et bien des opportunités d'identifier les domaines à améliorer, au sein d'un processus d'apprentissage continu.

Comme le montre le présent rapport, le nombre global des SRS reçues en 2021 est sensiblement plus élevé qu'en 2020. Cela est probablement dû, en partie, à la levée des restrictions et à la reprise des activités présentielle après deux ans de pandémie de COVID-19. En effet, au cours de l'année 2021, les communications *en personne* ont été le moyen le plus utilisé pour soumettre des SRS, le plus souvent dans le cadre des "Journées Portes ouvertes" organisées par certains bureaux pays.

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.**



SRS reçues durant l'année 2021

En 2021, nous avons reçu un total de **422 SRS**, par le biais des différents mécanismes implémentés au niveau global. Il convient de noter que 11 d'entre elles provenaient du canal de dénonciations institutionnel géré par la plateforme [WhistleB](#), ce qui reflète la bonne coordination qui existe entre les deux mécanismes.

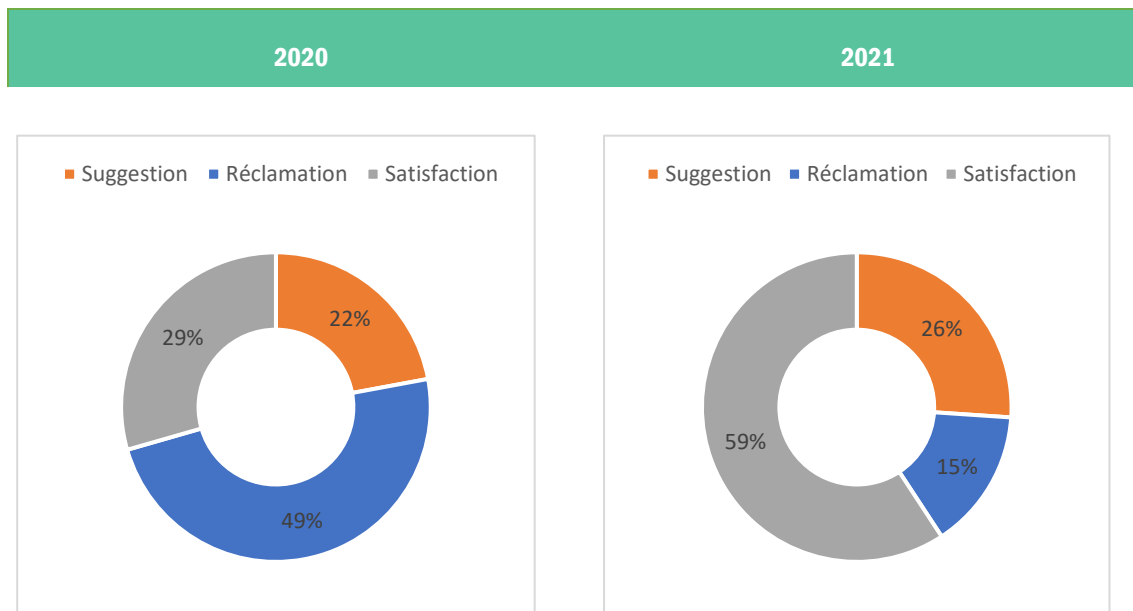
Nous présentons ci-dessous un résumé des suggestions, réclamations et satisfactions reçues, par type de mécanisme et par provenance (parties prenantes internes ou externes).

Résumé des SRS reçues durant l'année 2021

	INTERNES	EXTERNES	TOTAL
SUGGESTIONS	18 courrier électronique 03 en personne 01 autres	05 courrier électronique 45 en personne 26 enquêtes 04 réseaux sociaux 04 par téléphone 03 boîte aux lettres 01 autres	110
RÉCLAMATIONS	05 courrier électronique 02 en personne	01 boîte aux lettres 16 courrier électronique 07 en personne 04 autres 15 réseaux sociaux 12 par téléphone	62
SATISFACTIONS	09 courrier électronique 01 en personne	75 boîte aux lettres 14 courrier électronique 01 courrier postal 43 en personne 29 enquête 01 autres 68 réseaux sociaux 09 par téléphone	250
TOTAL	39	383	422

Progrès réalisés et enseignements tirés en 2021

1. Classification par type de communication (suggestions, réclamations et satisfactions)



Le total global des SRS reçues a considérablement augmenté, passant de 163 en 2020 à 422 en 2021. L'une des raisons de cette augmentation réside dans la levée des restrictions consécutives au COVID-19 et la reprise des activités de terrain. L'analyse des registres révèle d'autre part que cette augmentation est également due au fait que les mécanismes implémentés ont été utilisés, que la collecte de SRS lors d'événements tels que les Journées Portes ouvertes a été encouragée et que des SRS ont été détectées dans les rapports de suivi.

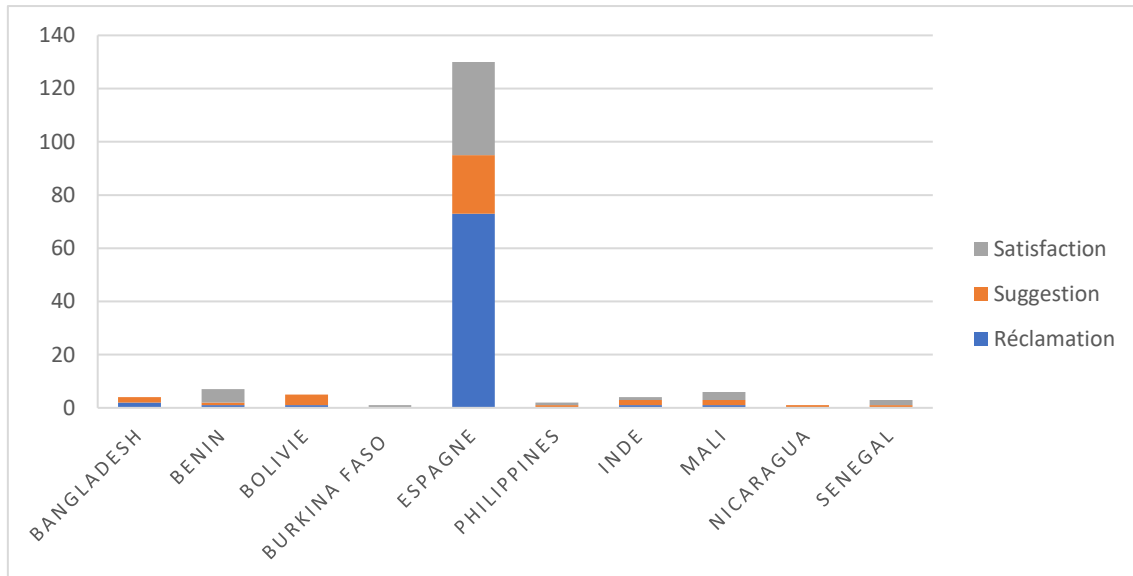
Le nombre des satisfactions est passé de 48 en 2020 à 250 en 2021. Un certain nombre de remerciements d'ordre général ont par ailleurs été enregistrés en tant que Satisfaction. Ceci est dû au fait que les critères d'enregistrement d'une satisfaction sont pour l'instant très larges. Nous estimons qu'il est nécessaire de spécifier ces critères et pour se faire nous les retravaillerons en 2022.

En revanche, le nombre des réclamations est passé de 79 en 2020 à 62 en 2021.

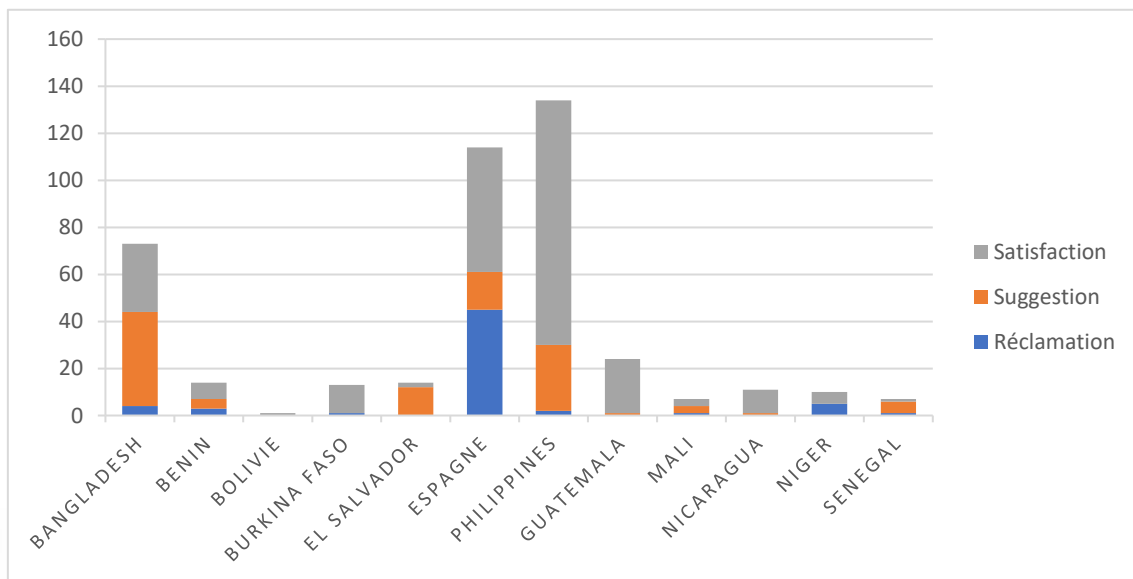
Les suggestions sont passées de 36 en 2020 à 110 en 2021. Il s'agit d'une donnée positive car les suggestions nous aident à procéder à des améliorations lorsque cela est possible. Elle reflète également le fait qu'une culture de la participation et de la critique constructive à l'égard d'Educo est en train de s'établir chez nos parties prenantes.

2. Classification par pays et par type de communication

2020

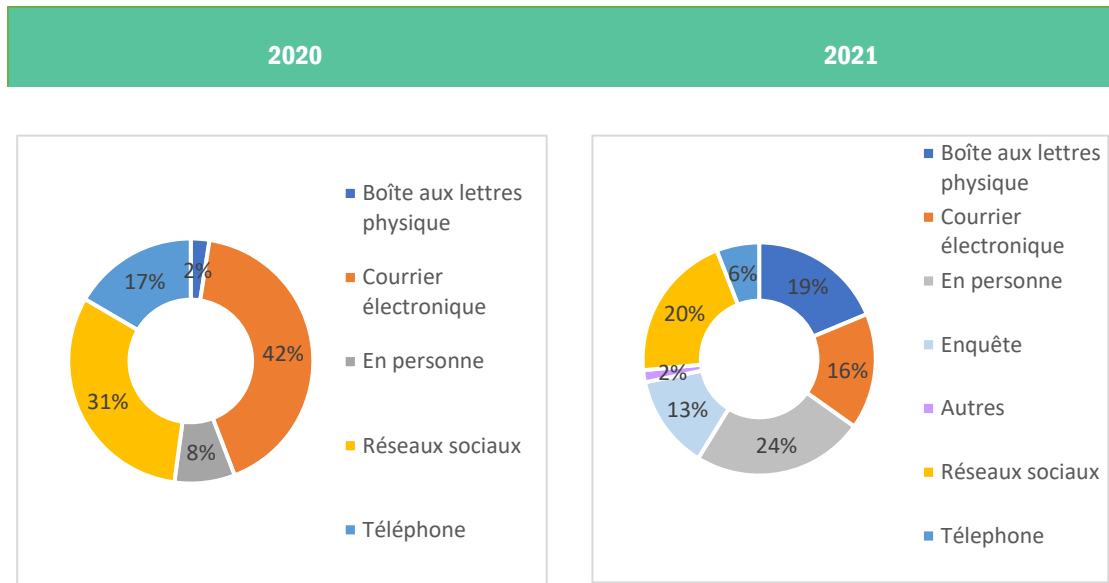


2021



En 2021, le nombre de bureaux pays dans lesquels des SRS ont été soumises a augmenté. Il est passé à 12. Le bureau pays des Philippines a enregistré le plus grand nombre de SRS, suivi par celui de l'Espagne et du Bangladesh, où les mécanismes de SRS ont été habilités pour les parties prenantes externes telles que les organisations partenaires locales avec lesquelles nous travaillons, les fournisseurs et plus récemment les participant(e)s à nos projets. L'incorporation des registres du Salvador, du Guatemala et du Niger est à souligner, car ces bureaux pays n'avaient pas présenté de SRS en 2020. Par contre, l'Inde n'a enregistré aucune SRS en 2021.

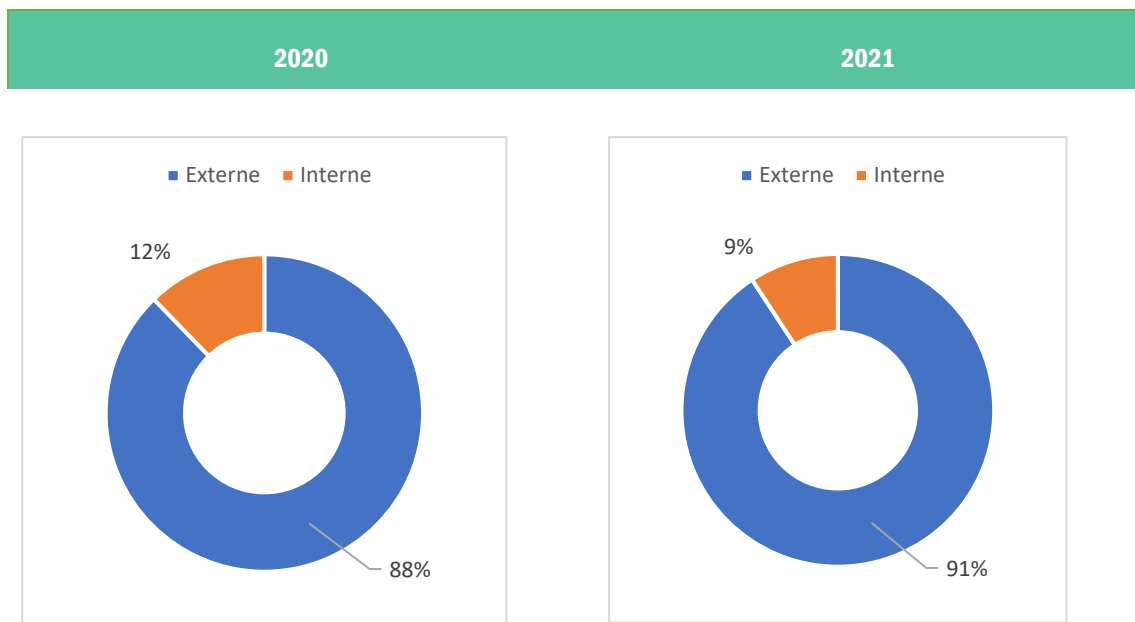
3. Classification par type de mécanisme



Selon les données fournies par les bureaux pays, en 2021, la présentation des SRS **en personne** a été la plus utilisée. Elle représente 24% des communications enregistrées. Ces chiffres s'expliquent en partie par la fin des restrictions consécutives au COVID-19 qui a permis un retour aux activités présentiels. Des SRS ont ainsi pu être enregistrées durant les Journées Portes ouvertes. Comme en 2020, les réseaux sociaux sont le deuxième mécanisme le plus utilisé en 2021, devant le téléphone. Il est important de mentionner qu'en 2021, les enquêtes ont été incorporées comme mécanisme de SRS dans certains bureaux pays.

De même, en raison d'un retour à une certaine mobilité et de la réduction des périodes de confinement, l'utilisation de la boîte aux lettres a augmenté par rapport à 2020, passant de 2% à 19%.

4. Classification par origine



Comme en 2020, le nombre des SRS externes dépasse à nouveau celui des SRS internes et passe de 88% à 91%. 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 collaborateurs d'Educo** au siège et auprès d'Educo Espagne. Cette différence est également due au fait que les Journées Portes ouvertes ont été utilisées comme un mécanisme de SRS destiné aux parties prenantes externes.

5. Gestion des SRS et résultats obtenus

L'analyse des données de 2020 nous avait permis d'identifier la nécessité de disposer d'informations plus complètes et détaillées sur les SRS reçues dans chaque bureau pays, afin de pouvoir examiner de manière plus approfondie les tendances au niveau global. Par conséquent, pour l'exercice 2021, **tous les bureaux pays ont effectué leur propre analyse qualitative des SRS reçues** et de leur gestion.

Dans de nombreux cas, les SRS qui nous parviennent nous permettent d'apporter des améliorations à notre travail, aussi bien dans les projets que nous développons que dans notre gestion interne. Cependant, il est important de souligner qu'**il ne nous est pas toujours possible de résoudre la suggestion ou la réclamation par la mise en place de mesures correctives**, soit parce que nous ne disposons pas des ressources nécessaires à ce moment-là, soit parce que l'évaluation de la suggestion ou la réclamation nous amène à conclure qu'elle n'est pas réalisable ou sûre, qu'elle ne correspond pas à une utilisation efficace des ressources, ou qu'elle n'est pas conforme à notre mission, notre vision et nos valeurs, entre autres considérations. Dans ces cas, comme pour les SRS qui conduisent à des actions correctives, nous enregistrons toujours la SRS et informons la personne qui l'a présentée des raisons qui ont motivé notre décision.

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

SUGGESTIONS	MESURES ADOPTÉES
<p>Suggestion concernant la création d'un environnement convivial dans les espaces vides au bureau (mettre en place des plantes horticoles et l'entretien des arbres fruitiers : citronniers, bananiers). <i>(Personnel Educo, en personne, Educo Sénégal).</i></p>	<p>L'administration a disposé des pots de fleurs naturels à des endroits où ces espaces verts embellissent le décor et contribuent à rendre notre environnement de travail saint.</p>
<p>Suggestion concernant les formalités nécessaires à la réalisation de contrôles médicaux. <i>(Personnel Educo, courrier électronique, Educo Espagne).</i></p>	<p>Une procédure plus souple a été introduite. Elle a été communiquée à l'ensemble du personnel par le biais de l'intranet (Synergy).</p>
<p>Suggestion relative à la construction de toilettes dans une école. <i>(Fille participante au projet, boîte aux lettres, Educo Sénégal).</i></p>	<p>Bien que la demande n'entre pas dans le cadre des compétences d'Educo Sénégal, elle a néanmoins été soumise lors de la rencontre avec la CESE (Commission d'Exécution, de Suivi et d'Evaluation du projet) qui regroupe les autorités locales (maires), administratives (sous-préfet), éducatives (inspection d'Académie), les organisations d'enfants et les communautés. Suite à cela, lors de leur journée d'interpellation, les enfants ont inscrit ces points dans un mémo qui a été remis aux autorités locales et administratives. Comme résultat, ils ont été inscrits au budget de 2022.</p>
<p>Suggestion concernant l'enquête interne relative à la fonction du Comité des SRS. Il est proposé de consulter le personnel pour recueillir son feedback et d'avoir recours à des enquêtes en ligne. <i>(Personnel Educo, Educo Philippines).</i></p>	<p>La direction pays a explicité le rôle du Comité des SRS au cours de l'assemblée générale du personnel. La nécessité pour le Comité des SRS de réorienter le personnel sur la nature de ses fonctions a été identifiée.</p>
<p>Suggestion concernant l'utilisation des téléphones portables institutionnels. La personne qui soumet la suggestion se dit préoccupée par le risque encouru par ses collègues techniciens qui utilisent leur téléphone personnel pour communiquer avec les familles et les adolescent(e)s en situation de risque social. Elle suggère de leur fournir un téléphone institutionnel ou un autre moyen sûr pour ne pas qu'elles soient exposées. <i>(Personnel Educo, courrier électronique, Educo Salvador).</i></p>	<p>Le département IT a été sollicité pour la recherche d'alternatives à même de répondre aux besoins de communication des équipes techniques, sachant que le manque de budget limite l'acquisition d'équipements téléphoniques pour couvrir les besoins de chaque région. Nous comptons pouvoir intégrer un nouveau budget pays.</p>
<p>Proposition d'évaluation des charges de travail, afin que le personnel technique puisse se conformer au protocole de biosécurité. Il s'agit d'évaluer le nombre de personnes en véhicules, le nombre d'heures passées au bureau, etc., car la répartition actuelle ne permet pas de réaliser le travail en attente. <i>(Personnel Educo, courrier électronique, Educo Salvador).</i></p>	<p>Le Coordinateur des Programmes a été informé de la charge de travail excessive qui repose sur les équipes techniques. Il a par ailleurs été constaté que les activités en question étaient spécifiquement déployées dans la zone ouest, et que le rôle des équipes devait être revu afin que les tâches soient justes et équilibrées pour chaque technicien(ne).</p>

Suggestion destinée à la direction générale pour qu'elle inclue davantage d'éléments (ordre du jour/sujets à traiter) dans les capsules d'information. *(Personnel Educo, courrier électronique, Educo Espagne).*

La direction générale explique qu'il ne s'agit pas de proposer des capsules monographiques portant sur un sujet spécifique, mais plutôt de créer un espace où nous pouvons verbaliser certaines des questions clés qui surviennent dans l'organisation à un instant déterminé, et de ménager un temps suffisant dédié aux commentaires ou aux questions.

RÉCLAMATIONS

MESURES ADOPTÉES

Réclamation d'un ancien enseignant d'Educo concernant l'argent du fonds de prévoyance (PF). *(Ancien membre du personnel, réseaux sociaux, Educo Bangladesh).*

Le personnel d'Educo a été réorienté sur la politique des RH et les avantages du personnel. Il a également été informé de la différence qui existe entre les prestations officielles et les prestations des compagnies d'assurance. Le personnel est par ailleurs invité à lire attentivement la politique des avantages sociaux et à communiquer avec les RH si un point n'est pas clair.

Réclamation portant sur l'absence de politique inclusive dans le choix du bureau de Dakar. En effet, l'emplacement au 3ème étage du bureau ne prend pas en compte les personnes âgées et les personnes à mobilité réduite. Le site est par conséquent un lieu difficile d'accès. *(Visite externe, en personne, Educo Sénégal).*

Afin de prendre en compte les réclamations émanant du public et des partenaires, une prospection de nouveaux locaux plus inclusifs est actuellement en cours.

Réclamation portant sur l'exclusion d'une commune d'un projet. L'inspecteur déclare ne pas comprendre le choix des communes pour la réhabilitation ni la raison pour laquelle sa commune est exclue. *(Participant au projet, téléphone, Educo Niger).*

Une rencontre de partage de diagnostic des besoins a été organisée par les inspections, les mairies et la Direction régionale de l'Éducation. L'importance de partager avec les partenaires les bases des décisions prises a été soulignée.

Réclamation concernant la compensation pour le travail effectué. L'un des anciens membres du personnel de projet d'une organisation partenaire réclame 8 jours de salaire ainsi que d'autres avantages. *(Ancien membre du personnel de projet d'une organisation partenaire, Educo Bangladesh).*

Le point focal du pays s'est entretenu à plusieurs reprises avec le responsable du projet sur cette question. Il a été décidé que l'organisation partenaire locale verserait le salaire demandé sur le compte bancaire de l'employé. D'autres avantages seront par ailleurs fournis, conformément à la réglementation.

Sur la base de cette expérience, il a été demandé aux partenaires de présenter et de clarifier les avantages et la répartition des salaires au personnel lors du recrutement.

Réclamation concernant des personnes qui offrent de faux emplois par le biais d'une fausse circulaire publiée dans 4 journaux locaux et sur des sites de recherche d'emploi, en utilisant l'identité d'Educo Bangladesh. Les demandeurs ont postulé au moyen de l'adresse électronique mentionnée dans la fausse circulaire. Pour gagner la confiance du public,

Les mesures adoptées sont les suivantes :

1) La police du Bangladesh a été informée de l'affaire par le biais d'un rapport général déposé au poste de police de Gulshan.

un site internet fictif a également été créé (lien : <http://www.educoschoolbd.com/>). Ensuite, les personnes en question ont réclamé de l'argent contre l'offre d'emploi par le biais du mobile banking. 10 victimes environ ont communiqué avec Educo en personne et/ou sur les réseaux sociaux. *(Personnel Educo, courrier électronique, Educo Bangladesh).*

2) Un avis d'alerte a été publié dans le journal Prothom Alo pour sensibiliser le public.

3) Un avis d'alerte a été publié sur notre site internet et sur notre page Facebook.

4) Nous avons communiqué avec les responsables des journaux qui ont publié les fausses circulaires.

Plusieurs réclamations concernant le cadeau d'une poule et d'un coq. La proposition d'offrir des cadeaux qui ne soient pas des animaux a été faite. *(Public général, réseaux sociaux, Educo Espagne).*

Nous avons procédé à une évaluation et fourni une réponse en fonction de l'argument mobilisé (parfois, aucune réponse n'est donnée parce que nous estimons que la conversation ne sera pas fructueuse ou parce que d'autres utilisateurs ont déjà répondu). Dans la réponse, les raisons qui président à l'offre de ces cadeaux sont expliquées, à savoir, entre autres, que nous nous efforçons de couvrir les besoins les plus urgents identifiés dans les communautés dans lesquelles nous travaillons, et que l'objectif de ces cadeaux est de permettre aux enfants en âge de grandir de diversifier leur alimentation afin qu'ils puissent avoir un développement physique et mental adéquat.

SATISFACTIONS

L'apport significatif des manifestations (théâtres, sketch) pour la cohésion sociale : Réconforte dans la pertinence des thématiques choisies. *(Participant au projet, en personne, Educo Niger)*

Des félicitations ont été reçues pour l'implémentation d'un outil utile (dépôt de fichiers web) à l'équipe des programmes. *(Personnel, courrier électronique, Bolivie).*

Nous sommes à la moitié de l'année, et malgré les conditions dues au Covid-19, le personnel de la région a progressé dans les engagements et les conditions requises pour développer de nouveaux projets dans la zone de travail et de nouvelles relations avec les administrations des gouvernements locaux. Mon admiration et mes remerciements à toute l'équipe. *(Personnel Educo, courrier électronique, Educo Salvador).*

Les connaissances acquises lors de la formation sur la réduction des risques de catastrophe seront très utiles pour nous toutes et tous. Je remercie donc Educo d'avoir organisé cette formation DRR. *(Participant au projet, en personne, Bangladesh).*

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.

Progrès dans l'implémentation de la Politique de Suggestions, Réclamations et Satisfactions en 2021

Comités nationaux des SRS

Au cours de l'année 2021, les Comités nationaux des SRS ont réalisé des progrès importants, grâce notamment aux plans de travail développés et adaptés à la situation que la pandémie a générée. Nous présentons ci-dessous les plus significatifs d'entre eux :

Espagne

- Le Comité national des SRS a été renouvelé et de nouveaux membres ont été incorporés.
- Au cours de l'année 2021, le Comité national des SRS a utilisé les réseaux internes du siège pour renforcer sa communication, réaliser des enquêtes et produire des infographies visant à promouvoir la politique de SRS.
- Du matériel spécifique a été inclus dans le kit de bienvenue du personnel nouvellement incorporé.

Salvador

- Des réunions périodiques avec l'équipe de direction ont été mises en place.
- Un travail a été effectué sur le mécanisme de la plateforme web du bureaux pays afin de le rendre accessible au public en général.

Bangladesh

- Le Comité national des SRS a initié des sessions d'orientation avec des organisations partenaires locales, dans le but d'étendre les mécanismes des SRS aux parties prenantes externes.
- Un numéro de téléphone portable dédié à la réception des SRS a été habilité.
- Huit journées portes ouvertes ont été réalisées avec des partenaires locaux pour promouvoir la Politique de SRS.

Philippines

- Trois outils informatiques ont été développés pour la gestion des SRS. Les outils sont administrés en ligne et gèrent les SRS externes.

Inde

- Une session d'introduction à la politique et aux mécanismes de SRS implémentés en interne a été conduite pour le personnel nouvellement incorporé, de même qu'une session de rappel pour le personnel du bureau pays.

Bénin

- Le Comité national des SRS a été renouvelé et de nouveaux membres ont été incorporés.
- La procédure de gestion des SRS a été diffusée en interne et l'information relative aux différents mécanismes de présentation de SRS a été renforcée.

Mali

- En coordination avec le département de communication, des affiches et des brochures sur la Politique de SRS ont été élaborées.
- Des ateliers de sensibilisation à la Politique de SRS ont été organisés pour l'équipe interne ainsi que pour les partenaires locaux avec lesquels nous travaillons.

Niger

- Création du Comité national des SRS.
- Élaboration des processus internes pour la gestion des SRS.
- Sensibilisation du personnel d'Educo Niger et des partenaires locaux avec lesquels nous travaillons à la Politique de SRS.

Commission globale des SRS

Les principaux progrès réalisés par la Commission globale des SRS en 2021 sont les suivants :

- Révision et mise à jour de la Politique de Suggestions, Réclamations et Satisfactions, en collaboration avec les Comités nationaux des SRS.
- Accompagnement de la mise en œuvre de l'outil *SEAR 6.11 Guide pour la conception et l'implémentation des mécanismes SRS*.
- Tenue de réunions régionales trimestrielles ainsi que de réunions bilatérales ad hoc pour soutenir les Comités des SRS sur des thématiques spécifiques.
- Développement des *Orientations pour les consultations SRS*, en vue d'accompagner et de standardiser le processus de consultation sur les mécanismes de SRS dans le domaine des programmes.
- Analyse des SRS reçues au niveau global en 2020, préparation et diffusion du Rapport des SRS 2020.
- Accompagnement des Comités nationaux des SRS dans la préparation de leurs plans d'action 2022.

Le tableau suivant expose les réalisations et les progrès accomplis par rapport aux recommandations que nous avons formulées en 2020 pour améliorer l'implémentation de la Politique de SRS :

RECOMMANDATION	PROGRÈS / RÉALISATIONS
<p>Intégrer au sein des procédures existantes des mesures d'actions qui répondent à des 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.</p>	<p>Il a été possible d'intégrer des procédures en ligne pour faciliter la communication et le travail entre les membres des Comités nationaux des SRS.</p> <p>Certains Comités nationaux ont créé des mécanismes de SRS en ligne (plateforme, Whatsapp etc.).</p>
<p>Renforcer l'engagement des Comités nationaux des SRS à compléter le registre des SRS, dans le but de faciliter l'analyse des données et fournir les informations les plus fiables possibles.</p>	<p>L'outil <i>SEAR 6.14 Modèle enregistrement SRS</i> et sa section d'instructions ont été modifiés et diffusés avec des exemples auprès des Comités nationaux des SRS, afin de réduire les potentielles erreurs d'enregistrement et d'améliorer la qualité et la classification des données collectées.</p>
<p>Renforcer les capacités des Comités nationaux des SRS afin qu'ils se chargent eux-mêmes de l'analyse quantitative et qualitative de leurs données, en vue de l'élaboration du Rapport annuel des SRS 2021. Cette démarche favorisera l'analyse globale des tendances.</p>	<p>Un travail a été effectué sur certaines questions directrices à inclure dans l'outil de consolidation des données qualitatives. Il s'agit de favoriser l'analyse par les Comités nationaux eux-mêmes des SRS qu'ils ont reçues et gérées au cours de l'année.</p>
<p>Consolider le travail de plaidoyer auprès des directions des Bureaux Pays pour que ces dernières facilitent le travail des Comités nationaux des SRS et les impliquent dans la résolution des SRS reçues et les améliorations mises en œuvre.</p>	<p>À travers ses réunions régionales et bilatérales avec les Comités nationaux des SRS, la Commission globale des SRS a continué d'encourager ses membres à partager leurs plans d'action et à tenir des réunions régulières avec leurs Directions.</p>
<p>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.</p>	<p>La Commission globale des SRS a organisé dans chacune des régions des sessions de formation sur l'implémentation de la Politique de SRS. En plus des membres des Comités des SRS, les équipes des Programmes et du SEAR ont également été invitées pour rendre leur rôle visible et favoriser la coordination au sein de ces processus.</p>

« Je pense qu'il est dangereux pour les collègues d'utiliser leurs téléphones personnels pour communiquer avec les participants à risque social. Je suggère que nous puissions avoir des téléphones portables institutionnels »

(Personnel Educo, email, Educo Salvador)

L'achat de téléphones institutionnels pour les équipes techniques de chaque zone devrait être intégré dans le prochain budget du pays.

« Pourquoi ma communauté n'est-elle pas incluse dans vos projets d'éducation ? »

(Participant projet, téléphone, Educo Niger)

Educo a organisé une réunion avec toutes les inspections, les mairies et la Direction Régionale de l'Education pour partager leurs diagnostics. Il est important de toujours partager nos critères de décision.

« J'ai adoré l'activité théâtrale sur le thème de la cohésion sociale ! »

Participant projet, en personne, Educo Niger

« Merci beaucoup pour cette formation sur la réduction des risques de catastrophes (DRR), elle nous sera très utile ! »

Participant projet, en personne, Educo Bangladesh

Étapes suivantes

- Rappeler aux Comités nationaux des SRS les critères d'utilisation du mécanisme "en personne". Ce mécanisme doit être privilégié, notamment pour les participant(e)s qui n'ont pas accès à d'autres types de mécanismes (fracture numérique, absence de connexion internet, analphabétisme, etc.).
- Préciser les définitions de ce que nous entendons par SRS, et tout particulièrement les critères des satisfactions (questions liées au travail d'Educo ou à une action spécifique, etc.), afin d'assurer une compréhension partagée entre tous les Comités nationaux des SRS, de tenir des registres équilibrés et de rendre les SRS reçues plus utiles pour l'amélioration continue.
- Renforcer davantage la coordination entre les équipes des Programmes, du SEAR et les Comités nationaux des SRS, en vue de faciliter les processus d'implémentation de mécanismes de SRS dans le cycle de programmation.
- Continuer de renforcer les capacités des Comités nationaux des SRS pour leur permettre d'effectuer une analyse plus qualitative des données provenant de leur registre national.
- Élaborer un module de formation en ligne sur la Politique de Suggestions, Réclamations et Satisfactions, et veiller à ce que l'ensemble des membres d'Educo le suivent.
- Développer et partager les fiches d'évaluation des mécanismes de SRS.
- Continuer de renforcer la manière d'identifier et de transmettre une dénonciation, en coordination avec le Comité de Compliance.

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 SRS
- 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