



Suggestions, Réclamations et Satisfactions

Rapport global 2023

Titre : Rapport global des suggestions, réclamations et satisfactions 2023

© Educo (2024)

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 Cante, Clara Sainz, Claudia Monterroso (Commission globale des Suggestions, Réclamations et Satisfactions)

Photographies : Archives Educo

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

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

Présentation	4
SRS : Améliorations et apprentissages.....	12
Progrès dans l'implémentation de la Politique de SRS en 2023.....	16
Conclusions et évaluations.....	18
Documents connexes.....	19
Données de contact	20

Présentation

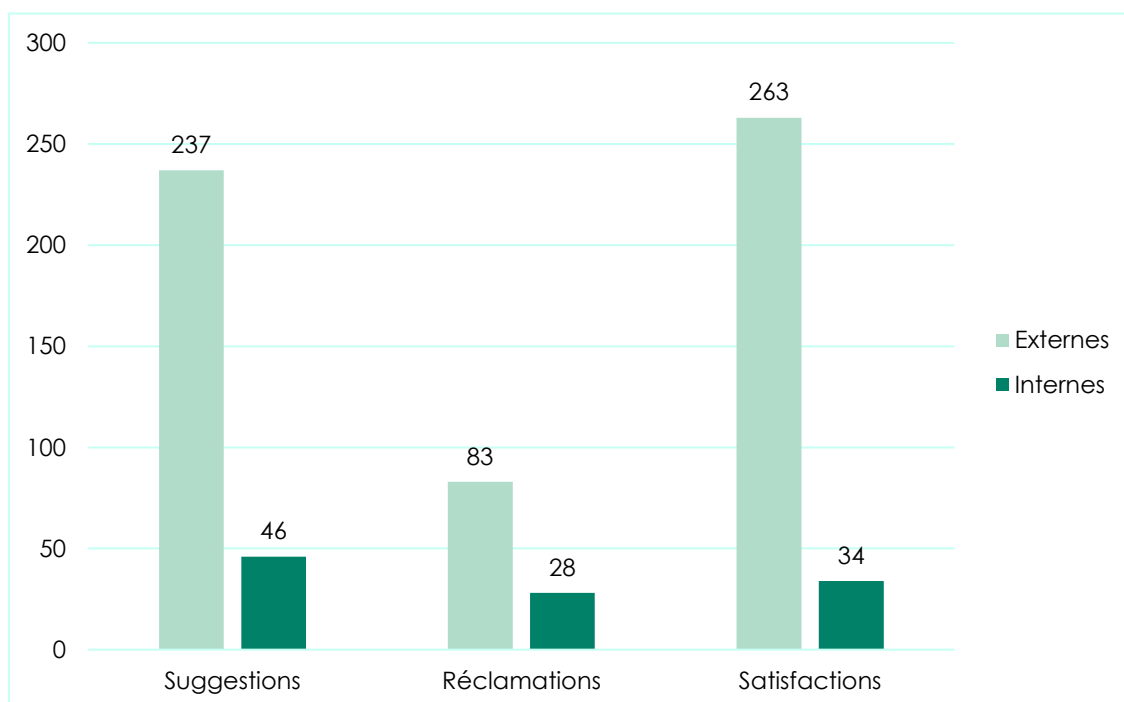
Nous présentons ici le rapport global 2023 des Suggestions, Réclamations et Satisfactions (ci-après SRS), dans lequel nous avons compilé et analysé sous différents angles les SRS reçues dans 13 pays.

Cette année encore, Educo remplit son engagement envers une culture dynamique de la redevabilité, définie comme un dialogue continu, pertinent et significatif avec nos parties prenantes, mené dans le but de travailler ensemble à l'accomplissement de notre mission. Par le biais des mécanismes de SRS, nos parties prenantes nous font part de leurs opinions sur le travail que nous réalisons. Les écouter nous permet de savoir ce que nous accomplissons correctement et ce que nous pouvons améliorer. Nous souhaitons à cet égard illustrer la participation des enfants en citant quelques-unes des SRS qui nous sont parvenues en 2023.

D'autre part, à travers l'établissement, la gestion, la promotion et l'évaluation des mécanismes de redevabilité, nous avons poursuivi l'implémentation de la Politique de Suggestions, Réclamations et Satisfactions, un document qui établit le cadre éthique et d'action auquel l'ensemble de nos bureaux pays se conforme.

Nous espérons que les informations présentées dans ce rapport susciteront de l'intérêt et remercions les membres des Comités nationaux des SRS pour leur travail et leur engagement.

En 2023, Educo a reçu **691 SRS** par le biais des différents mécanismes 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).



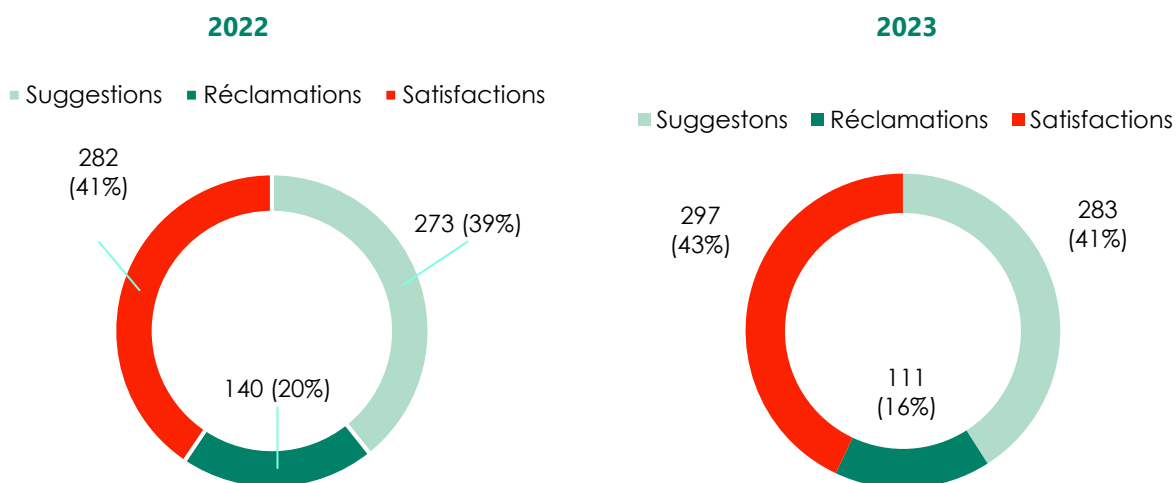
	Internes	Externes	Total
Suggestions	14 boîte aux lettres physique 23 courrier électronique* 4 en personne 2 réseaux sociaux 1 par téléphone 1 autres	180 boîte aux lettres physique 18 courrier électronique 25 en personne 5 réseaux sociaux 8 par téléphone 2 autres	283
Réclamations	8 boîte aux lettres physique 9 courrier électronique 6 en personne 4 réseaux sociaux	16 boîte aux lettres physique 32 courrier électronique 5 en personne 13 réseaux sociaux 17 par téléphone 1 autres	111
Satisfactions	8 boîte aux lettres physique 11 courrier électronique 2 en personne 11 réseaux sociaux 1 autres	188 boîte aux lettres physique 17 courrier électronique 29 en personne 20 réseaux sociaux 2 par téléphone 8 autres	297

* Inclut les communications reçues à travers le portail web d'Educo Salvador et la boîte aux lettres virtuelle d'Educo Guatemala.

"Je suis très satisfaite de la façon dont Educo travaille avec les enfants. Durant les cours, nous alternons l'apprentissage et les jeux, de sorte que nous ne nous sentons pas fatiguées et que les cours ne durent pas trop longtemps. C'est différent de l'enseignement dans une salle de classe".

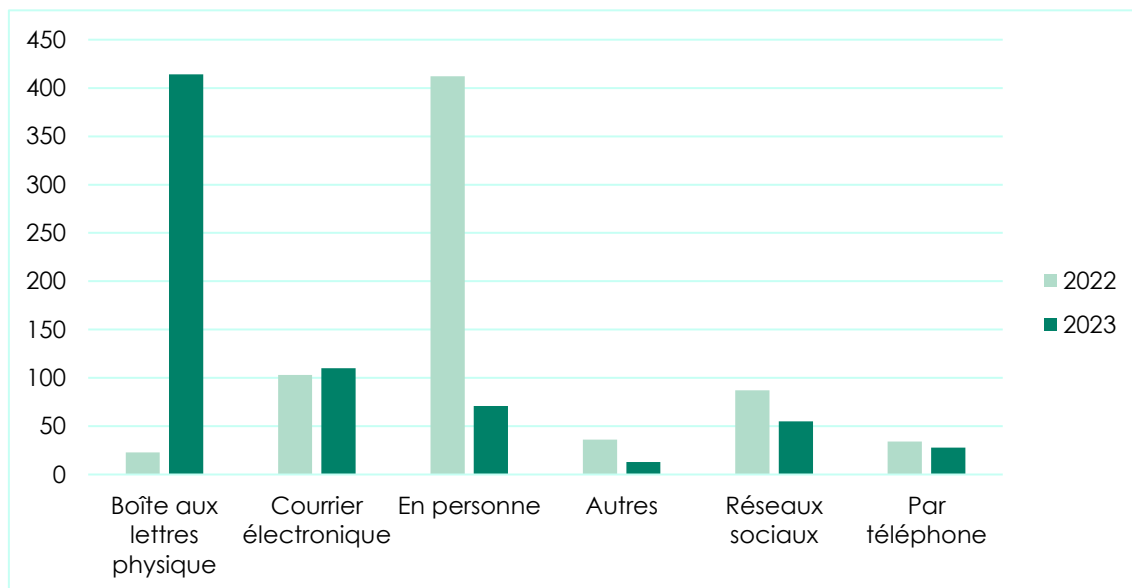
Fille participante à un projet, Sénégal

Analyse par type de communication



D'une manière générale, les pourcentages des suggestions, réclamations et satisfactions reçues sont assez similaires. Plus de 80% des SRS reçues en 2023 consistaient en des suggestions et des satisfactions.

Analyse par type de mécanisme



En 2023, la **boîte aux lettres physique** est le canal de communication le plus utilisé pour soumettre une SRS. Elle **concerne 60% des SRS reçues**, contre 19% en 2022. Ce changement est surtout perceptible dans les données soumises par le Bangladesh et s'explique par l'utilisation de la boîte aux lettres physique pour collecter des SRS lors des Journées Portes Ouvertes. Nous le considérons comme une amélioration de notre pratique, car les boîtes aux lettres physiques offrent la possibilité de soumettre des SRS anonymes et garantissent le consentement écrit de l'utilisateur.

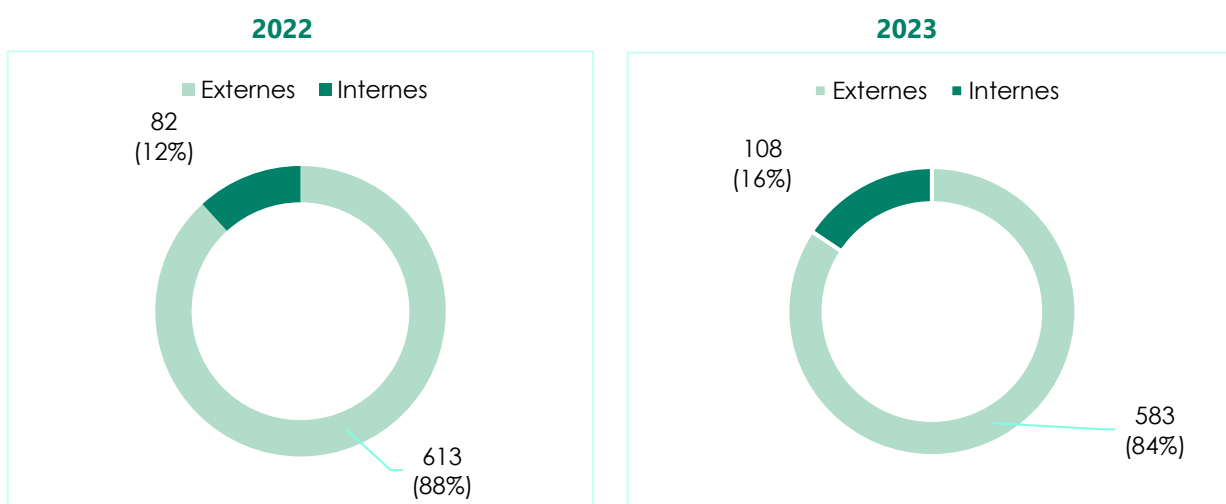
Cependant, pour Educo, il est essentiel que les mécanismes SRS soient adaptés aux besoins et aux préférences des personnes qui les utilisent, en particulier les enfants, les familles et les communautés. C'est pourquoi les mécanismes à mettre en place sont définis en collaboration avec les utilisateurs, à travers un processus de consultation.

"Je suggère d'avoir recours à des espaces plus ouverts, afin que nous nous sentions à l'aise. L'endroit est mal éclairé et ne se prête pas bien aux activités".

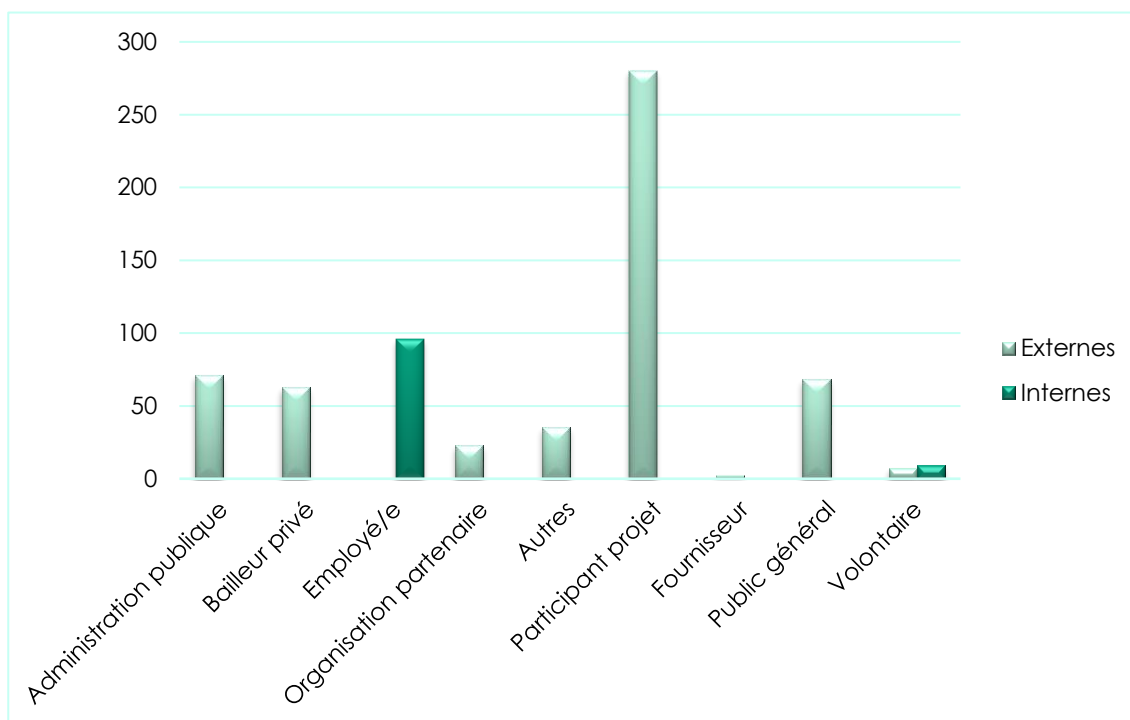
Adolescent participant à un projet, Guatemala

Analyse par origine et profil d'utilisateurs

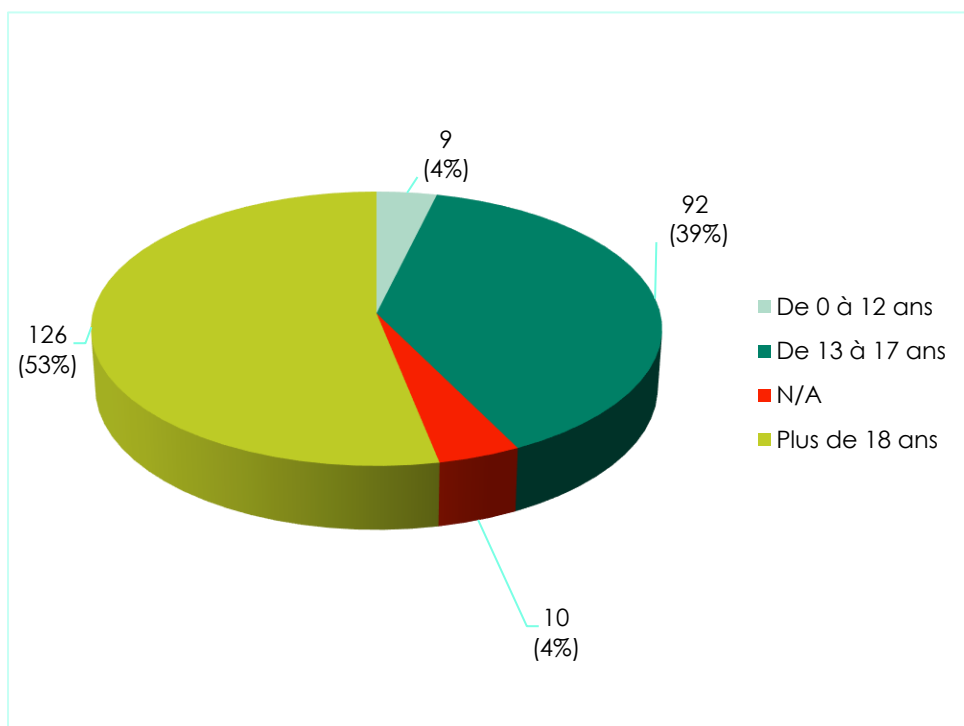
Pour cette période, en plus de l'origine (interne/externe) des SRS, nous avons inclus dans l'analyse du profil des utilisateurs des données relatives à leur relation avec Educo, ainsi que leur genre et leur âge.



En 2023, comme l'année précédente, nous avons reçu le plus grand nombre de SRS de la part de nos parties prenantes externes.

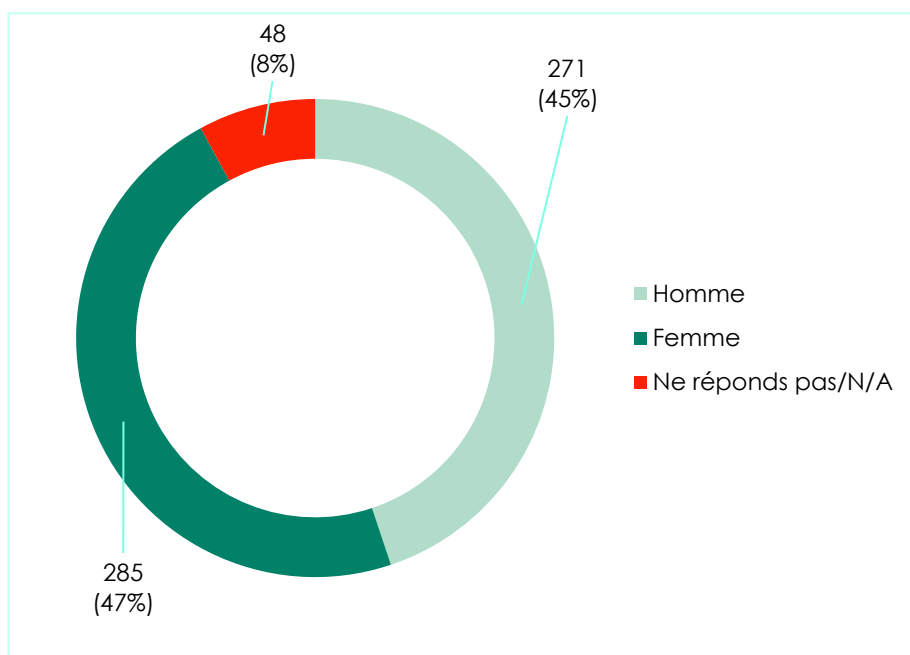


Les données relatives au type de relation des parties prenantes avec Educo révèlent que la plupart des SRS communiquées proviennent de personnes participantes à nos projets. Cela reflète la cohérence avec l'objectif qui veut que les mécanismes de SRS donnent précisément la parole à ce groupe de parties prenantes, afin de détecter et d'apporter des améliorations dans notre travail. Nous tenons également à souligner la forte participation des représentants des administrations publiques.



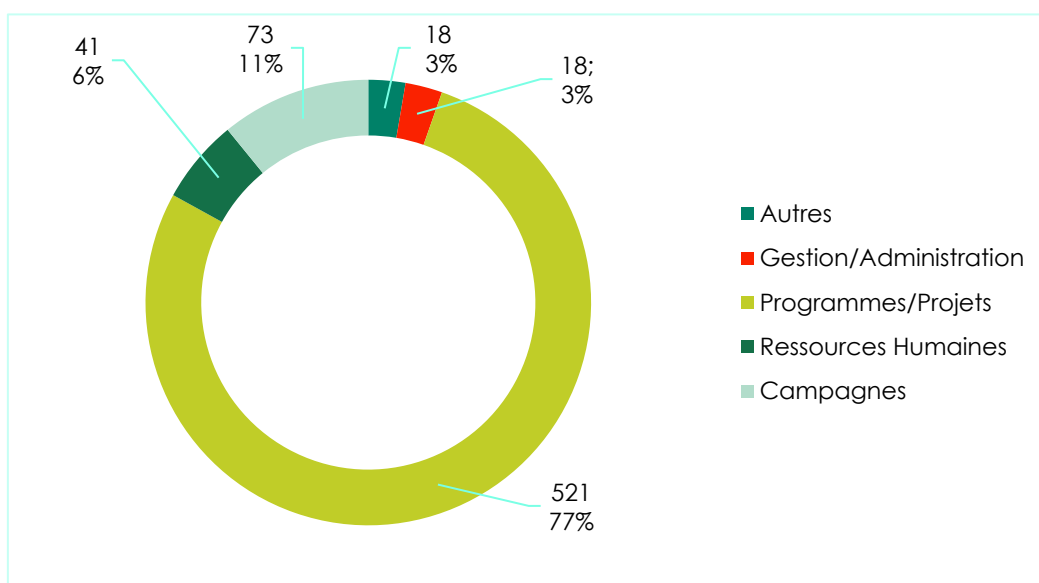
Pour cette première analyse de l'âge, nous n'avons retenu que les communications présentées par les participants à nos projets et non le nombre total de SRS reçues.

Les chiffres révèlent que la majorité des participants qui ont soumis des SRS à Educo étaient âgés de plus de 18 ans, mais nous tenons à souligner que 43% des SRS ont aussi été présentées par des enfants et des adolescents. Nous continuerons par conséquent à travailler avec les Comités des bureaux pays pour promouvoir et favoriser l'utilisation des mécanismes par ces tranches d'âge, ainsi que pour renforcer la collecte de ces données.



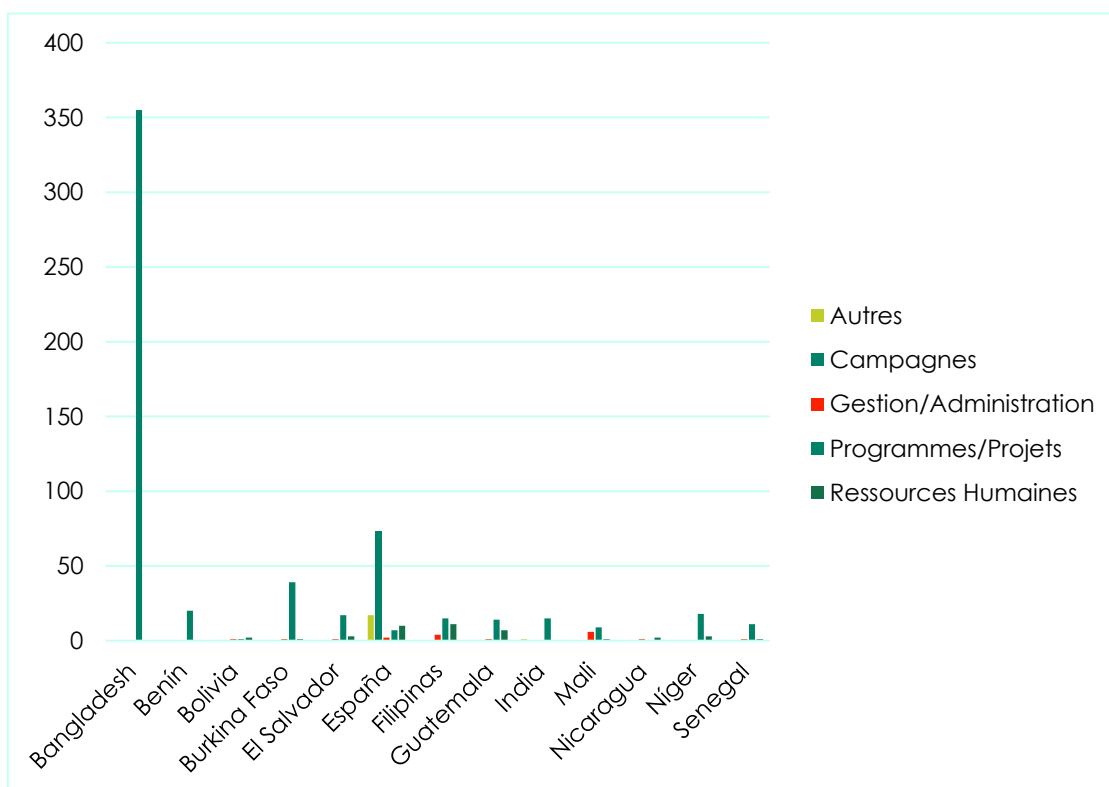
L'analyse par genre montre qu'il existe une équité en termes d'accès et d'utilisation des mécanismes de SRS au sein d'Educo.

Analyse par thématique



L'analyse des thèmes sur lesquels portent les SRS que nous recevons, une autre nouveauté du rapport 2023, révèle quant à elle que la majorité des questions soulevées sont liées aux projets, ce qui est cohérent avec le nombre élevé de SRS soumises par les participants à nos projets.

Pour les prochains rapports, nous adapterons l'outil de collecte de données afin d'obtenir davantage de détails sur les thématiques communiquées. Nous renforcerons également notre soutien aux Comités nationaux au moment de compléter cette section.



SRS : Améliorations et apprentissages

Nombre des SRS reçues au cours de l'année nous ont aidés à identifier les apprentissages et à introduire des améliorations dans notre travail, aussi bien dans les projets que nous promovons que dans notre gestion interne. Il s'agit-là de l'objectif principal des mécanismes de SRS. Il requiert par conséquent que nous nous efforcions d'augmenter le nombre de SRS qui conduisent à des améliorations. Nous devons donc adapter davantage les mécanismes de SRS aux besoins des personnes, multiplier les actions de sensibilisation et favoriser la diffusion des mécanismes.

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 **suggestions** reçues au cours de l'année, accompagnés de la décision prise par le bureau pays (résolution).

Suggestions	Mesures adoptées
"Je suggère d'avoir recours à des espaces plus ouverts, afin que nous nous sentions à l'aise. L'endroit est mal éclairé et ne se prête pas bien aux activités". Adolescent participant à un projet, Guatemala.	Nous avons convenu de tenir compte lors des prochains ateliers du fait que le lieu doit être adapté aux jeunes personnes et aux jeunes femmes.
"J'aimerais vous suggérer de confier la remise des chèques [de bourses] à deux personnes, pour que les mères n'aient pas à attendre trop longtemps". Adolescent participant à un projet, Guatemala.	Avec le responsable des bourses, nous avons décidé que les chèques seraient remis par groupes et qu'une personne de l'administration serait présente pour apporter un soutien lors de la distribution,

	afin que les bénéficiaires n'aient pas à patienter trop longtemps.
Suggestion relative à l'organisation de sessions de sensibilisation sur le mariage des enfants, la violence à l'encontre des enfants et la prise en charge des enfants. Participant à un projet, Bangladesh.	Les membres du club de la jeunesse ont préparé un plan pour organiser des sessions de sensibilisation à ces thèmes.
Les élèves ont soulevé la question de la sécurité sur le chemin de l'école le soir. Jeunes participants à un projet, Inde.	La question a été portée à la connaissance du partenaire local (Masoom) pour que la sécurité des élèves soit traitée avec le poste de police local. La police locale a ainsi organisé des patrouilles autour de l'école durant les soirées.
L'entreprise I-CONS, le partenaire d'Educo au sein du projet de l'UNICEF, souhaite recevoir des notifications de rappel 2 jours avant l'activité planifiée, afin d'assurer la meilleure participation possible. Entreprise collaboratrice, Sénégal.	La demande a été prise en compte et traitée.
Suggestion visant à faire davantage de promotion sur la façon dont les personnes peuvent communiquer leur feedback (détails du nombre de SRS, courriers électroniques, réseaux sociaux, etc.), sachant que les participants ne souhaitent pas toujours déposer leurs commentaires dans la boîte aux lettres. Personnel d'Educo, Philippines.	Cette suggestion a été prise en compte et des informations relatives aux différents mécanismes ont été incluses dans le matériel de sensibilisation à imprimer.

Des exemples de **réclamations** reçues figurent ci-dessous, avec les mesures adoptées par le bureau pays :

Réclamations	Mesures adoptées
Réclamation d'une jeune personne concernant le manque de renforcement des capacités des adolescents dans les municipalités. Jeune participant à un projet, Mali.	Les équipes de partenaires locaux ont formé de jeunes leaders à Ségou et à Bamako sur les concepts de paix, de cohésion sociale et de redevabilité adaptée aux enfants.

<p>"Beaucoup de jeunes personnes ne peuvent participer aux différentes activités parce que les horaires coïncident avec les activités scolaires." Participant à un projet, Bangladesh.</p>	<p>Le calendrier des activités a été modifié et ajusté aux besoins des jeunes personnes.</p>
<p>Lors de l'évaluation des risques du programme de transformation des écoles mis en œuvre par le partenaire local (STCI) à Pune, les enfants ont indiqué que leurs centres/écoles étaient situés à proximité de la route et que des accidents pouvaient se produire car il n'y avait pas de dispositif de ralentissement des véhicules. Adolescents participants à un projet, Inde.</p>	<p>La question a été débattue avec l'équipe du partenaire locale (STCI) et sera résolue avec les autorités compétentes.</p>
<p>La personne concernée estime que le comportement du personnel n'est pas respectueux et attentionné à son égard. Organisation partenaire locale (structure qui représente les réfugiés), Niger.</p>	<p>Tenue d'une réunion avec le personnel et l'organisation pour clarifier le cadre dans lequel le projet PREN est déployé. Il est important de considérer la structure de prise en charge des réfugiés comme un partenaire solide.</p>

Les **satisfactions** que nous recevons nous fournissent également des informations précieuses pour guider notre prise de décision. Nous présentons ci-dessous quelques exemples des félicitations que nous avons reçues au cours de l'année 2023 :

Satisfactions
<p>"Après avoir participé à différentes activités du projet, j'ai gagné en confiance. Cela m'a permis d'apprendre à m'exprimer et à faire entendre ma voix auprès des personnes responsables pour revendiquer des droits et empêcher les mariages d'enfants." Fille participante à un projet, Bangladesh.</p>
<p>"C'est passionnant de constater l'engagement d'Educo Bangladesh en faveur des enfants du pays, de leurs droits et de leur bien-être. Je suis revenu avec des idées, de l'inspiration et de l'énergie. Je veux continuer à chercher des solutions aux défis auxquels nous sommes confrontés, et continuer à m'engager pour la transformation sociale". Collaborateur espagnol qui s'est rendu au Bangladesh pour découvrir les projets d'Educo.</p>
<p>Cette personne nous remercie pour la construction de latrines séparées dans son école qui n'en était pas dotée. Fille participante à un projet, Niger.</p>

Remerciement pour le niveau d'engagement des agents sur le terrain, compte tenu de l'état de la situation sécuritaire. Donateur privé, Mali.

Au cours d'une mission conjointe menée avec des responsables d'entreprises participant à l'initiative de responsabilité sociale (RSE), l'UNICEF, notre partenaire, a salué la participation et l'engagement des enfants que nous avons favorisé par l'intermédiaire des CME (conseils municipaux d'enfants). Organisation partenaire locale, Sénégal.

Le projet comprenait un volet d'alimentation scolaire. Cette composante a permis une augmentation significative de la fréquentation scolaire et des résultats au Brevet d'Études du Premier Cycle (BEPC), l'examen de fin d'études. C'est pourquoi le directeur et le personnel de l'école ont souhaité faire part à Educo de leur satisfaction. Participant à un projet, Niger.

Progrès dans l'implémentation de la Politique de SRS en 2023

L'implémentation de la Politique de SRS est un processus continu. Il relève de la responsabilité de toutes les personnes qui font partie d'Educo. Chacun de nos bureaux pays dispose de Comités de SRS chargés de diriger le processus d'implémentation de la Politique et de gestion des SRS reçues, ainsi que d'une commission globale qui soutient les comités et veille à ce que la mise en œuvre de la politique s'effectue conformément aux standards minimaux communs. Les Comités de SRS et la commission globale élaborent des plans d'action annuels destinés à orienter leur travail au cours de l'année.

"La journée portes ouvertes enrichit l'intégration et le travail d'Educo. Je suggère que ce type d'événement soit organisé plus fréquemment. Il nous permet en effet de mesurer l'impact qu'Educo exerce sur la communauté, et de constater que nous travaillons tous dans le même but. L'idéal serait de réunir toutes les institutions qui travaillent dans ce domaine avec Educo".

Organisation partenaire locale, Guatemala

Comités nationaux des SRS

Au cours de l'année 2023, les Comités nationaux des SRS ont réalisé d'importants progrès dans le cadre de leurs plans de travail. Voici quelques exemples :

Burkina Faso

- Un point focal de gestion des SRS a été désigné pour chaque domaine d'action d'Educo, soit un total de quatre points focaux.
- Un formulaire numérique pour la collecte des SRS a été développé et mis à la disposition de l'ensemble du personnel des bureaux pays.
- Durant l'année 2023, des mécanismes de SRS ont été mis en place dans des projets humanitaires.

Bénin

- En 2023, des mécanismes de SRS ont été introduits dans sept nouvelles écoles.
- Après l'introduction des mécanismes dans les nouvelles écoles, une évaluation des mécanismes de SRS dans les 21 anciennes écoles a été réalisée.

Guatemala

- Deux ateliers ont été organisés avec la participation de 191 jeunes personnes en avril 2023. Il s'agissait de définir les mécanismes à utiliser au sein des activités planifiées au cours de l'année. Les mécanismes retenus ont été la boîte aux lettres physique et le formulaire numérique.

Inde

- Les fournisseurs du bureau national d'Educo ont été informés de la Politique de SRS et de ses mécanismes lors de la signature de leurs contrats.

Sénégal

- Un numéro de téléphone spécifique aux SRS a été habilité dans les bureaux de Dakar et de Kolda.
- Des consultations communautaires sur les mécanismes SRS ont été menées dans quatre nouvelles communes.

"Il aurait été préférable que ce projet soit exécuté en mettant l'accent sur la communauté plutôt que sur l'école. Cela aurait permis à d'autres personnes de tirer des enseignements des activités du projet."

Fille participante à un projet, Bangladesh

Conclusions et évaluations

En conclusion, nous pouvons affirmer non sans satisfaction que l'implémentation de la Politique de Suggestions, Réclamations et Satisfactions (SRS) dans les bureaux pays d'Educo a progressé, conformément aux plans d'action 2023 de chaque Comité national et de la Commission globale. Il convient toutefois de signaler que certains comités ont éprouvé des difficultés à mener à bien l'ensemble des activités prévues en raison du contexte politique du pays, de la rotation du personnel ou du manque de ressources, entre autres.

En général, nous évaluons positivement le travail accompli durant l'année. Nous avons par ailleurs inclus dans le plan d'action 2024 de la Commission globale des actions visant à améliorer l'implémentation de la politique. Par exemple :

- Accompagner plus étroitement les comités qui ont recours à l'outil de collecte de données. Cela nous permettra d'améliorer leur analyse.
- Élaborer des procédures pour travailler de manière cohérente dans tous les pays et faciliter la continuité du travail en cas de rotation du personnel.
- Continuer de promouvoir l'implémentation de la politique auprès de nos parties prenantes externes, en particulier auprès des personnes impliquées dans nos projets, afin de respecter encore davantage notre engagement à leur rendre des comptes.
- Veiller à ce que les mécanismes soient adaptés aux besoins des utilisateurs.
- Promouvoir l'utilisation correcte des outils par les comités.

"J'apprécie vraiment qu'Educo prenne le temps d'orienter chacun des consultants et des fournisseurs sur sa vision, ses projets en cours et ses politiques de sauvegarde. La mise à disposition de documents avant les réunions pourrait constituer un point d'amélioration. Cela nous permettrait de rendre les sessions d'orientations plus courtes et plus succinctes."

Fournisseur, Educo Philippines

Documents connexes

La Politique de suggestions, réclamations et satisfactions 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 (ComisionGlobalSQF@educo.org) :

- Termes de Référence de la Commission globale des Suggestions, Réclamations et Satisfactions
- Manuel de Suivi, Évaluation, Redevabilité et Apprentissage (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 6.7 Modèle enregistrement SRS
 - SEAR 6.8 fiches d'évaluation des mécanismes de SRS¹



Consultations sur les mécanismes de SRS au Nicaragua

¹ En cours d'élaboration

Données de contact

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

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