



Suggestions, Réclamations et Satisfactions

Rapport Global 2024

Titre : Rapport global 2024 des suggestions, réclamations et satisfactions

© Educo (2025)

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)

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@educor.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
Analyse des SRS reçues	5
Améliorations et apprentissages.....	14
Progrès dans l'implémentation de la Politique de SRS en 2024	18
Conclusions et évaluations	21
Documents connexes	22
Données de contact.....	23

Présentation

Cette année encore, Educo a le plaisir de présenter son rapport global annuel des Suggestions, Réclamations et Satisfactions (ci-après SRS). Le rapport compile et analyse, sous différents angles, les SRS reçues dans 13 pays en 2024.

Nous nous félicitons de remplir notre 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. C'est grâce, entre autres, aux mécanismes de SRS que nos parties prenantes nous font part de leurs opinions sur le travail que nous accomplissons. Cela nous permet de savoir ce que nous faisons correctement et ce que nous pouvons améliorer.

À travers l'établissement, la gestion, la promotion et l'évaluation des mécanismes de redevabilité, nous poursuivons 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 SRS dans nos bureaux pays pour leur excellent travail et leur engagement soutenu.

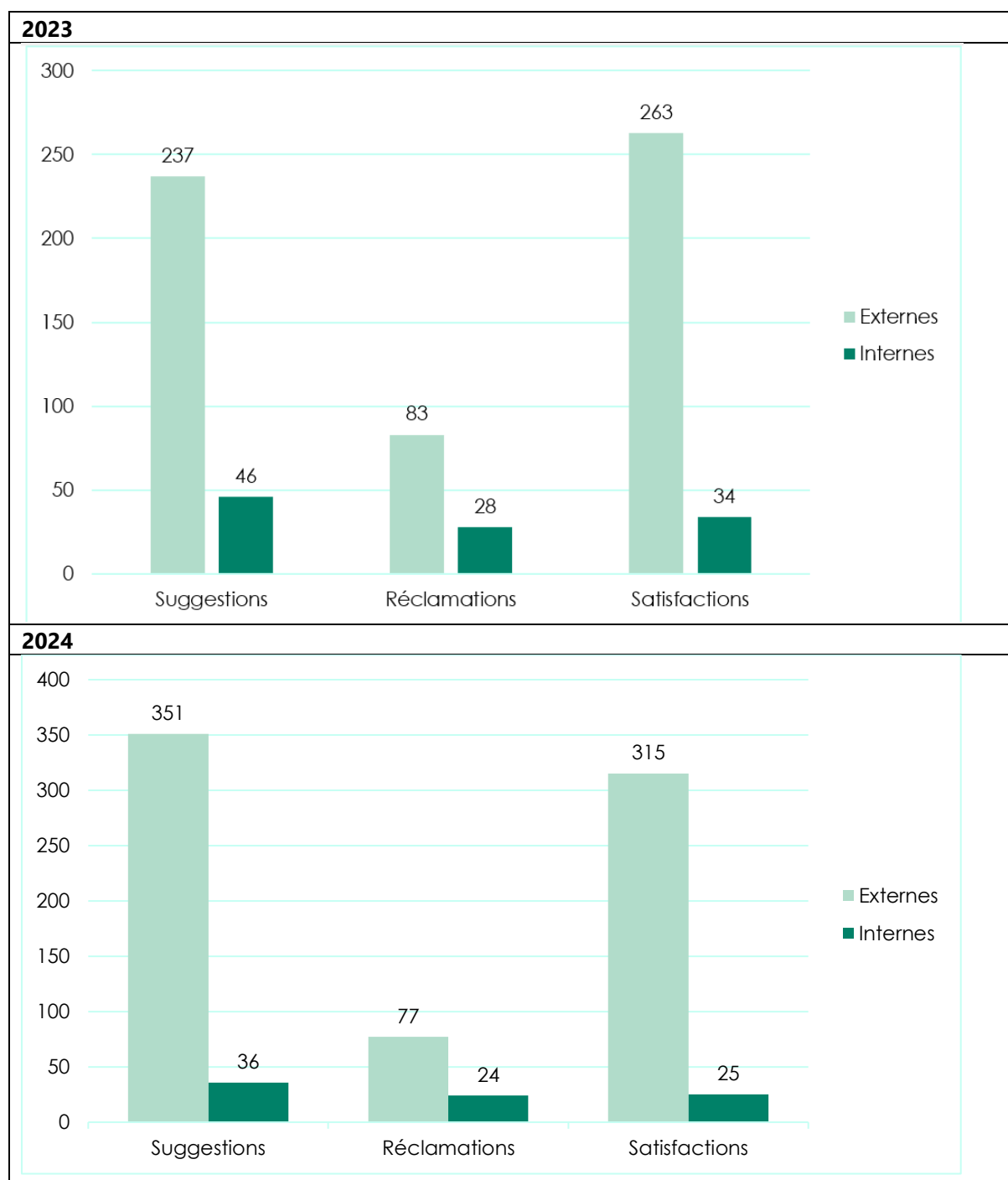
Analyse des SRS reçues

En 2024, Educo a reçu **828 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 2024

	INTERNES	EXTERNES	TOTAL
SUGGESTIONS	5 boîte aux lettres physique 14 boîte aux lettres numérique 12 courrier électronique 1 en personne 1 site internet Educo 3 autres	260 boîte aux lettres physique 10 courrier électronique 35 en personne 3 réseaux sociaux 3 par téléphone 34 autres 6 sans information	387
RÉCLAMATIONS	1 boîte aux lettres physique 15 boîte aux lettres numérique 5 courrier électronique 3 en personne	31 boîte aux lettres physique 14 courrier électronique 16 en personne 3 réseaux sociaux 2 par téléphone 7 autres 4 sans information	101
SATISFACTIONS	1 boîte aux lettres physique 5 boîte aux lettres numérique 14 courrier électronique 2 réseaux sociaux 3 autres	203 boîte aux lettres physique 10 courrier électronique 49 en personne 17 réseaux sociaux 28 autres 8 sans information	340
TOTAL	85	743	828

Analyse par type et provenance



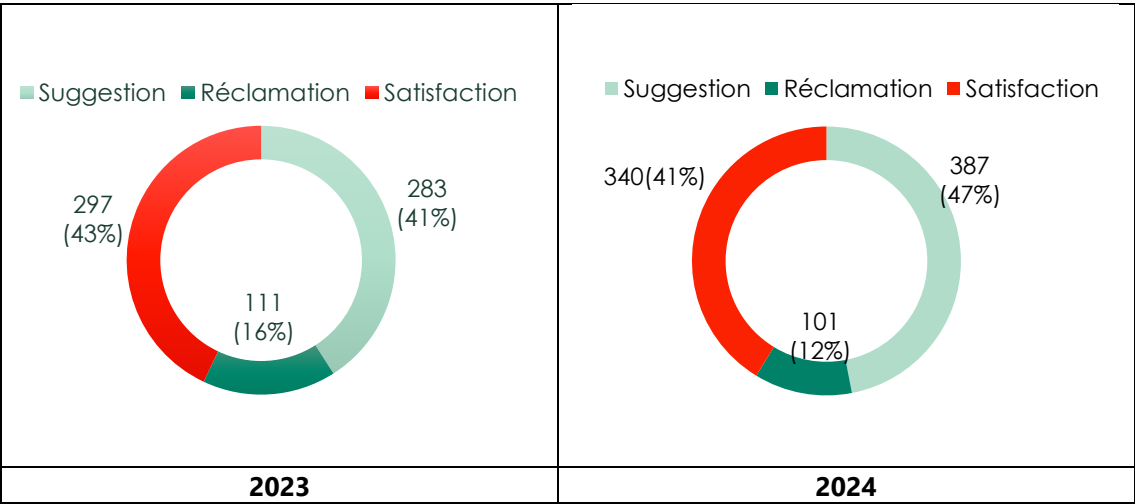
Educo a reçu au total près de 20% (19,82%) de SRS de plus que l'année précédente (691 en 2023 contre 828 en 2024). Ces chiffres dénotent une **augmentation de la disponibilité et de l'utilisation des mécanismes de SRS, surtout au niveau externe. Ils démontrent également que **la relation de confiance entre Educo et ses parties prenantes se renforce**.**

On observe également, au niveau interne, une diminution des SRS présentées d'un peu plus de 20% par rapport à l'année précédente (108 en 2023 contre 85 en 2024).

En 2024, la tendance à recevoir un plus grand nombre de SRS externes se maintient. La proportion des SRS externes communiquées est du reste en augmentation (90% en 2024 contre 85% en 2023), alors même que deux pays, le Nicaragua et la Bolivie, n'ont pas déclaré de SRS externes en 2024.

"Depuis la mise en œuvre des activités du projet ProMAPE, le mariage d'enfant n'est plus une réalité dans le village de Goré."
Participant à un projet, Educo Bénin.

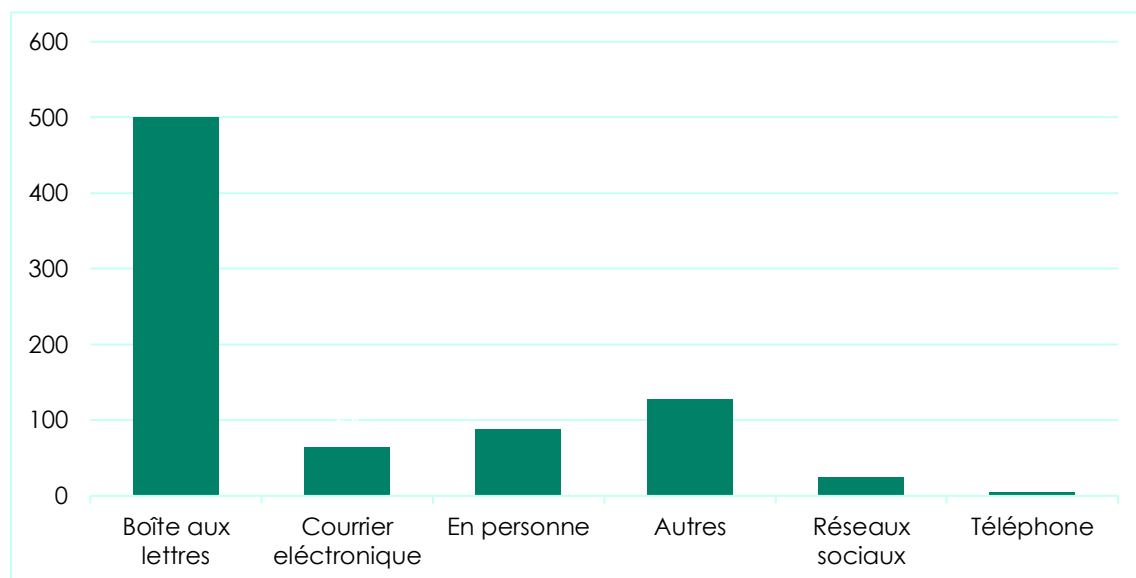
Analyse par type de communication



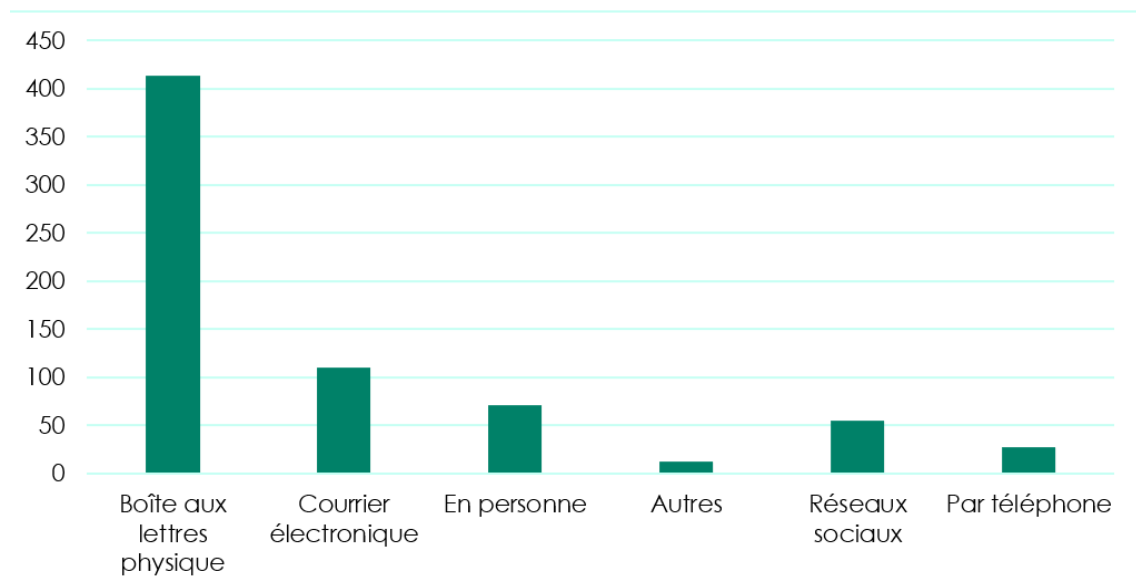
D'une manière générale, la tendance des pourcentages des suggestions, réclamations et satisfactions reçues demeure inchangée. Plus de 80% des SRS reçues en 2024 consistaient en des suggestions et des satisfactions. Il est également intéressant de noter qu'en 2024 nous avons reçu **24% de suggestions** en plus que l'année précédente. Cela **démontre un intérêt accru pour les critiques constructives** qui nous aident à mieux identifier nos axes d'amélioration.

Analyse par type de mécanisme

2024



2023



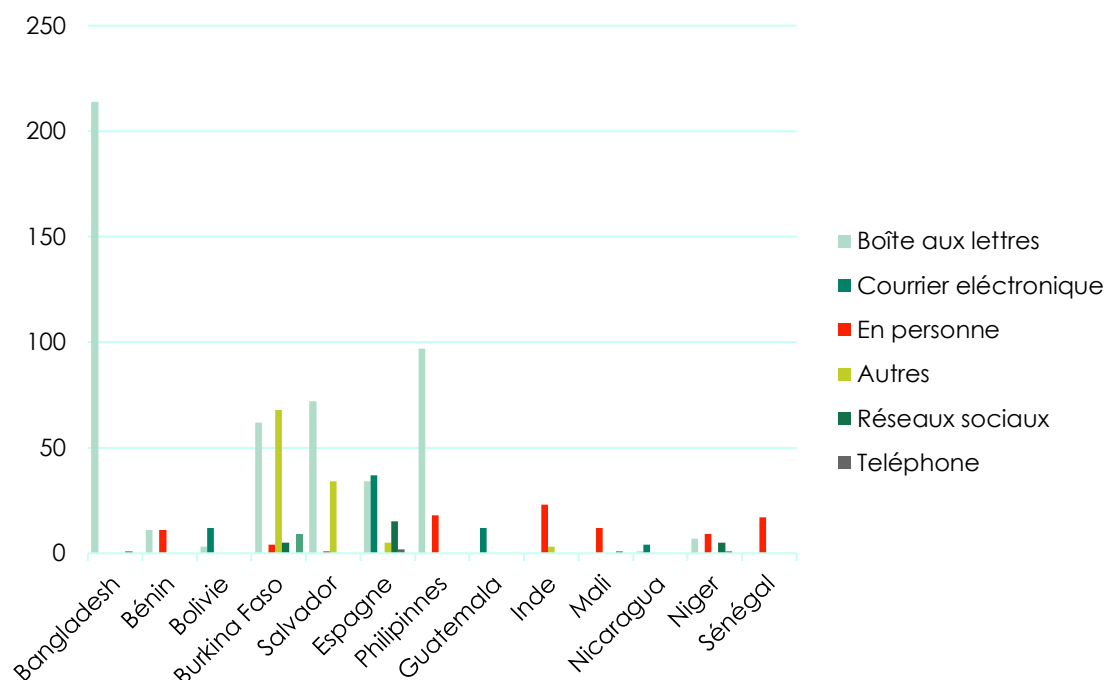
Il est intéressant de constater que **la boîte aux lettres physique reste le mécanisme le plus utilisé**, et ce malgré l'augmentation du nombre de SRS soumises en 2024 par rapport à 2023. Cette donnée est positive, car il s'agit d'un mécanisme qui permet de présenter facilement des SRS anonymes et qui dispose du consentement écrit de l'utilisateur.

Pour 2024, nous avons conservé la catégorie "autres" (options distinctes de celles prédéfinies). La boîte aux lettres numérique utilisée dans le bureau d'Educo au Salvador a pour l'instant été intégrée à cette catégorie, mais elle sera prochainement ajoutée à la liste des mécanismes. Il est cependant utile de maintenir la section "autres". Elle nous permet en effet d'identifier les nouveaux mécanismes co-crésés avec nos parties prenantes externes et de laisser place à l'innovation.

Analyse en fonction du type de mécanisme par pays

Le Bangladesh est le pays où le la boîte aux lettres physique est la plus utilisée. Ce mécanisme, en effet, est largement mis à disposition lors des différentes journées portes ouvertes organisées par le bureau pays.

Le mécanisme "en personne" est le seul auquel tous les pays de la région Afrique ont recours. Selon les Comités nationaux des SRS de la région, cela est dû à des raisons socioculturelles et à la volonté de faciliter l'accès à la présentation de SRS.

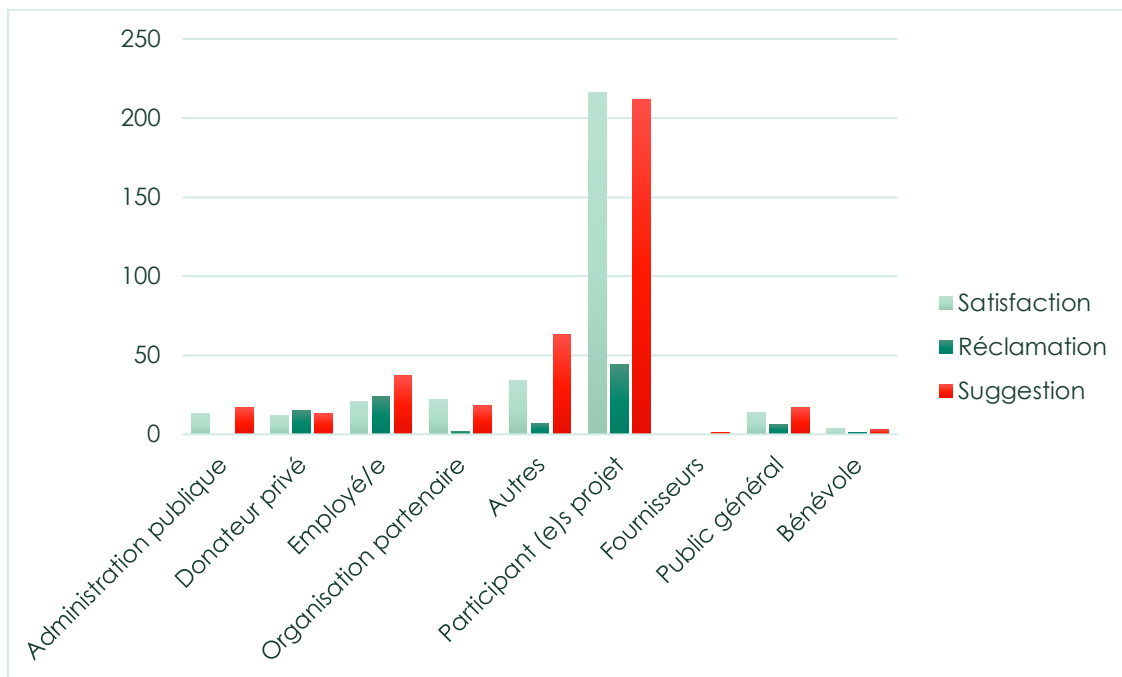


"Je propose qu'Educo implique les conseillers pédagogiques dans l'évaluation de besoins, au lieu de se limiter seulement au rôle d'inspecteur."

Participant à un projet, Educo Niger.

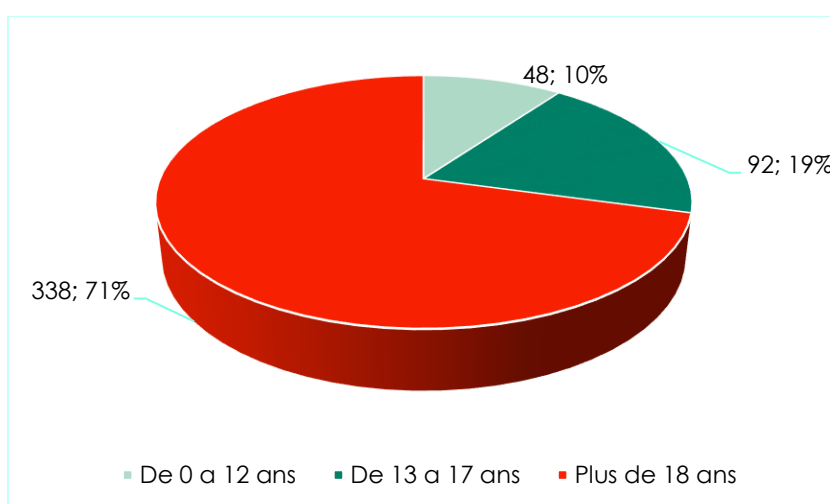
Analyse par profil des utilisateurs

Nous avons analysé le profil des utilisateurs, les données relatives à leur relation avec Educo, ainsi que leur genre et leur âge.



Nous observons ainsi que la plupart des SRS communiquées proviennent de personnes qui participent à nos projets. Ces données sont cohérentes 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. Il est intéressant à cet égard de recevoir les suggestions de l'administration publique, car elles nous permettent d'identifier les domaines à améliorer et attestent la relation de confiance et le sentiment de collaboration constructive qu'Educo entretient avec ces acteurs clés dans les processus de développement.

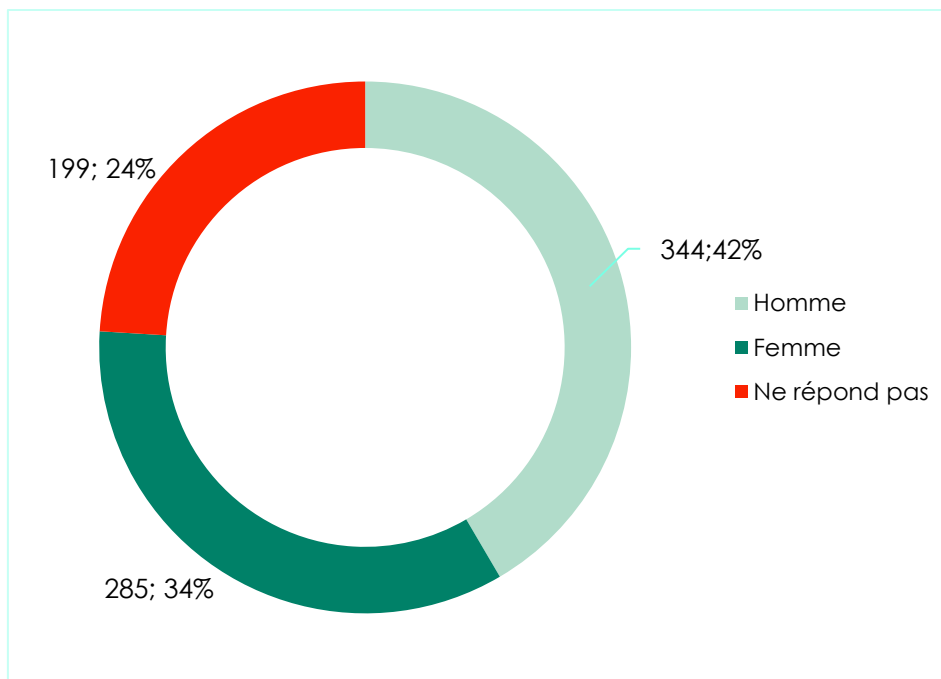
Les participant(e)s aux projets ont formulé presque autant de satisfactions que de suggestions (216 contre 212). Le fait qu'ils utilisent ces mécanismes démontre leur implication et leur appropriation des projets.



En ce qui concerne l'âge des utilisateurs, comme en 2023, nous n'avons retenu que les communications présentées par les personnes participantes à nos projets et non le nombre total de SRS reçues.

Même si la majorité des participant(e)s qui ont soumis des SRS à Educo étaient âgés de plus de 18 ans, nous tenons à souligner que 30% des SRS ont aussi été présentées par des enfants et des adolescents. En 2024, le nombre de SRS que des enfants et des adolescents nous ont fait parvenir dépassait de près de 50% celui de 2023 (140 en 2024, contre 101 en 2023). En termes de proportion cependant, ce chiffre a connu une baisse de 13 points en 2024 par rapport à 2023 (30% contre 43%).

Nous continuerons de travailler pour promouvoir et favoriser l'utilisation des mécanismes par ces tranches d'âge.

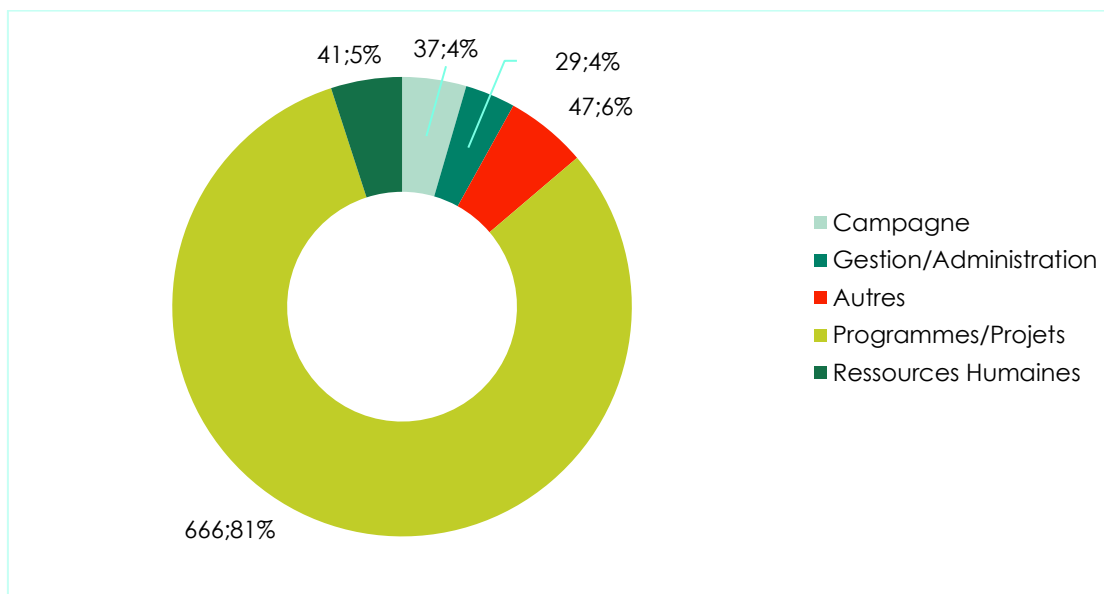


En 2024, les hommes ont présenté davantage de SRS (42%) que les femmes (34%). La proportion importante (24%) de communications marquées "Ne réponds pas/N/A" doit par ailleurs être soulignée. Il nous faudra donc renforcer la collecte de ces données avec les Comités SRS des bureaux pays et continuer à travailler sur les éventuelles disparités entre les genres.

"Je propose d'instaurer des horaires flexibles pour l'arrivée et le départ du bureau. Nous devons avoir la possibilité d'arriver et de partir plus tôt, afin de réduire au minimum le temps passé dans les embouteillages pour ceux d'entre nous qui se déplacent en voiture."

Personnel d'Educo Guatemala.

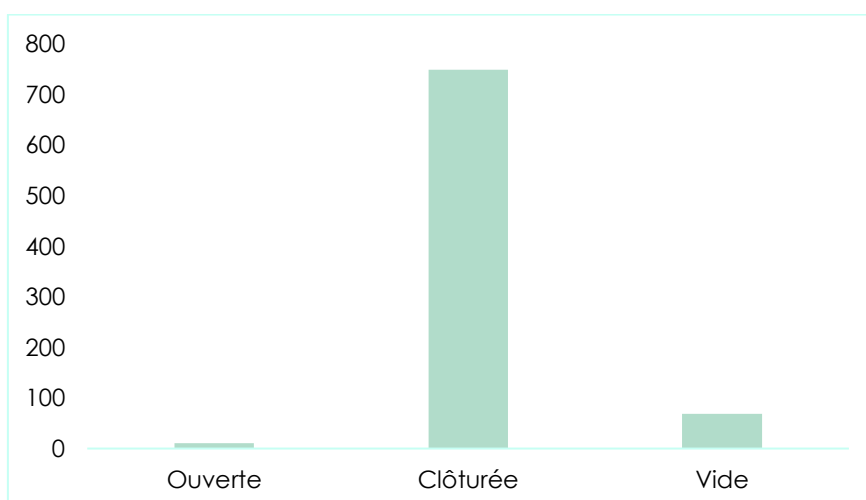
Thèmes des SRS présentées



La majorité des SRS reçues concernent des thèmes liés aux projets, ce qui est cohérent avec le nombre élevé de SRS soumises précisément par des personnes participantes 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 SRS au moment de compléter cette section.

Statut des SRS au 31 décembre 2024



Nous introduisons pour 2024 l'analyse du statut des SRS dans les registres. Bien que la plupart des SRS soient "clôturées", c'est-à-dire traitées, nous observons néanmoins que plusieurs d'entre elles ne précisent pas leur statut. La numérisation du registre des SRS en 2026 prévoit à cet égard de ne laisser aucune information sans statut. Il est par contre tout à fait normal que certaines SRS soient signalées comme "ouvertes", car certains cas peuvent nécessiter plus de temps pour être

résolus. De même, nous rappelons que le présent rapport prend en considération le statut des SRS sur la base d'un exercice annuel, mais que celles-ci peuvent avoir une durée de vie plus longue.

Améliorations et apprentissages

Nombre des SRS reçues au cours de l'année 2024 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 avons constaté qu'il nous faut renforcer le suivi des améliorations qui ne peuvent être introduites à court terme, mais dont la mise en œuvre est prévue à moyen ou à long terme. Ainsi, tout en répondant aux attentes de nos parties prenantes internes et externes, nous parviendrons à systématiser de manière plus évidente les améliorations apportées grâce aux SRS que nous recevons.

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 2024, accompagnés de la décision prise par le bureau pays (résolution).

SUGGESTIONS	MESURES ADOPTÉES
"Ce serait bien que les formatrices en couture (comme moi) reçoivent une formation sur différents types de vêtements. Par exemple des vêtements pour garçons." <i>Participante à un projet, Educo Bangladesh</i>	Le secteur Moyens de Subsistance et Développement des Compétences du bureau pays organisera la formation.
"Je propose de clôturer l'école de Farakolo afin de protéger les enfants contre le soleil, le vent, et surtout d'empêcher les véhicules de traverser la cour de l'école, car c'est une menace pour les enfants." <i>Participant à un projet, Educo Mali</i>	L'équipe de direction d'Educo a conseillé au Centre d'Animation Pédagogique (CAP) et à la mairie de San de prendre les mesures nécessaires pour clôturer l'école.
Suggestion relative à l'implication des partenaires dans la préparation des ateliers du consortium. <i>Personnel de l'organisation partenaire locale, Educo Niger</i>	Educo Niger s'est engagé à impliquer ses partenaires dans l'organisation des ateliers.
"Je suggère qu'à partir de lundi, les deux dernières personnes à quitter les lieux l'après-	Le Comité SRS a transmis la suggestion à la Direction Pays qui, avec l'équipe

midi s'organisent pour vérifier que les imprimantes, les bouilloires électriques, etc. sont éteintes/débranchées comme il se doit. J'ai en effet remarqué que la plupart du temps, elles restent allumées/branchées toute la nuit, ce qui représente un risque et un gaspillage d'énergie inutile." <i>Personnel d'Educo Bolivie</i>	administrative, a organisé une réunion en présentiel destinée à l'ensemble du personnel d'Educo. A l'issue de la session, certaines directives ont été établies concernant l'utilisation des équipements électroniques. De même, il a été demandé aux dernières personnes à quitter le bureau de vérifier les installations afin de s'assurer que les fenêtres sont bien fermées et que les appareils sont débranchés.
Lors de la Journée Portes ouvertes, l'une des femmes membres du Comité de Protection de l'Enfance a demandé à PREM et à Educo de travailler dans les villages pour lutter contre l'alcoolisme. Elle estime également que si l'on met fin à l'alcoolisme chez les hommes adultes, la plupart des problèmes des familles et des villages seraient résolus, en particulier ceux liés aux enfants. <i>Participante à un projet, Educo Inde</i>	Après la Journée Portes ouvertes, le personnel du projet a organisé une réunion de sensibilisation dans le village sur les conséquences de l'alcoolisme. Différentes initiatives ont été mises en place pour freiner la consommation d'alcool dans le village.
"Je pense qu'il serait opportun d'organiser une réunion avec la personne chargée de gérer notre assurance MAPFRE. Nous avons besoin qu'elle nous fournisse les informations nécessaires, car nous sommes très peu nombreux à l'utiliser, et je considère qu'il s'agit d'une ressource présentant certains avantages dont nous pourrions tirer parti. Je pense aussi qu'en disposant d'informations sur les procédures, nous pourrions optimiser les ressources." <i>Personnel d'Educo Nicaragua.</i>	Une session a été organisée avec MAPFRE, par l'intermédiaire du département Personnes et Culture. Durant la séance, la Conseillère désignée a fourni des informations détaillées sur l'utilisation de la police d'assurance.

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

RÉCLAMATIONS	MESURES ADOPTÉES
Un des membres du Comité de Gestion scolaire s'est plaint durant la Journée Portes ouvertes que la bibliothèque scolaire de son village ne fonctionnait pas et que les enfants n'avaient pas accès aux livres. <i>Participant à un projet, Educo Inde.</i>	Suite à cette réclamation, le personnel du projet et les membres du Comité de Gestion de l'école ont rencontré les autorités scolaires. La bibliothèque de l'école du village est désormais opérationnelle.
Réclamation concernant la quantité et la qualité des repas servis à la cantine scolaire. <i>Garçon participant à un projet, Educo Bénin.</i>	Les élèves ont reçu une réponse positive après un échange avec les responsables de la cantine. Les élèves sont satisfaits, mais espèrent voir des améliorations à l'avenir.

"Depuis plusieurs mois, le parking de la municipalité de la région ouest n'est plus disponible. De plus, des travaux d'élargissement de la route sont en cours dans la zone. Le personnel technique a donc dû utiliser des parkings privés pour les véhicules institutionnels lorsque nous menons des activités dans le cadre des projets. Nous prenons en charge les dépenses correspondantes et avons payé jusqu'à 20 dollars par semaine. Cette situation n'est pas juste et se répète semaine après semaine." <i>Personnel d'Educo Salvador</i>	Le domaine des Finances indique que le remboursement des frais de stationnement pour les activités dans la région occidentale reprend dès à présent.
"Lorsqu'Educo organise des programmes durant les périodes d'examen, les enseignants ont tendance à nous critiquer, et parfois les parents nous demandent des comptes. Cela perturbe nos études." <i>Adolescent participant à un projet, Educo Bangladesh.</i>	Des consultations seront menées avec les enseignants, les parents et les membres de la communauté afin de décider de la marche à suivre.
"Il y a un mois, un micro-ondes du bureau a cessé de fonctionner. Nous vous serions reconnaissants d'en acheter un autre, car lorsque le personnel de la région centrale et de la région ouest se retrouve, la cuisine est bondée et nous n'avons qu'une heure pour déjeuner." <i>Personnel d'Educo Salvador</i>	Deux micro-ondes ont été achetés et installés à l'usage du personnel du bureau central.
L'un des gestionnaires du projet s'est plaint du manque de disponibilité des chèques durant l'exécution des activités. En effet, l'émission du chèque le jour même de l'activité et la lenteur de la banque entraînent un retard dans le démarrage du travail. <i>Personnel d'Educo Sénégal</i>	Les informations ont été transmises pour assurer une planification et une coordination adéquates entre les départements des finances et des programmes.

Les satisfactions que nous recevons nous fournissent également des informations précieuses pour guider la prise de décision sur notre travail. Voici quelques exemples de celles que nous avons reçues en 2024 :

SATISFACTIONS
"L'implémentation du projet nous a permis, à nous, artisans de Boulsa, de prendre conscience de nos compétences. Désormais, nous nous chargerons nous-mêmes de la formation." <i>Participant à un projet, Educo Burkina Faso</i>
"Merci pour votre dévouement. Nous essayons de collaborer autant que cela nous est possible. Je profite de l'occasion pour vous remercier de nous avoir fait parvenir le catalogue de cadeaux par courrier postal (les deux précédents nous avaient été envoyés uniquement par mail). Il est important pour notre famille de recevoir cette brochure imprimée, car nous l'utilisons depuis la naissance de mes petits-enfants aujourd'hui âgés de 7 et 4 ans. Ils choisissent l'un des cadeaux solidaires qu'ils demandent aux Rois mages et qu'ils destinent à ceux qui n'ont pas eu la même chance qu'eux." <i>Collaboratrice, Educo Espagne</i>

"Il n'y avait pas de place pour lui dans une école traditionnelle. Mais grâce aux écoles passerelle, mon fils peut étudier et ne doit pas rester à la maison." *Participante à un projet, Educo Burkina Faso*

"L'intégration d'activités ludiques et culturelles (théâtre, sport, contes) dans les sessions de sensibilisation a permis aux enfants de mieux s'exprimer et de surmonter leurs traumatismes." *Adolescent participant à un projet, Educo Mali*

"Merci à Educo et à son personnel de nous donner toujours l'opportunité de participer à votre formation. En effet, durant près d'un an, je n'étais plus motivée par mon travail d'enseignante car je n'étais pas reconnue par mon supérieur. Lorsqu'Educo est arrivé et a commencé à collaborer avec le département de l'éducation, j'ai eu l'occasion de développer mon talent et de défendre le bien-être de nos élèves." *Participante à un projet, Educo Philippines*

"Je félicite l'organisation Educo d'avoir poursuivi ce processus démocratique de redevabilité. Cette activité (Journée Portes ouvertes) permet de justifier les dépenses et de communiquer les résultats de tous les projets. Félicitations." *Participant à un projet, Educo Salvador*

Progrès dans l'implémentation de la Politique de SRS en 2024

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 SRS et la commission globale élaborent des plans d'action annuels destinés à orienter leur travail au cours de l'année.

"Je suggère que l'on offre une formation en compétences de vie aux adolescents, et tout particulièrement aux adolescentes."

Adolescent participant à un projet, Educo Bangladesh.

Comités nationaux des SRS

Au cours de l'année 2024, les Comités nationaux SRS ont réalisé d'importants progrès dans le cadre de leurs plans de travail. Voici quelques exemples :

Inde

- Des supports d'information, d'éducation et de communication (IEC) ont été élaborés et diffusés. Il s'agissait de sensibiliser aux mécanismes de SRS dans les zones où les projets sont mis en œuvre.
- Une coordination étroite a été maintenue entre le Comité SRS et le Comité de Sauvegarde. Elle permet une approche intégrée de la sauvegarde et de la protection de l'enfance.
- Des consultations ont été menées au niveau communautaire. Trois consultations ont par ailleurs été organisées avec le partenaire MSSWS en août 2024, qui ont contribué à définir les mécanismes de SRS et leurs procédures de gestion.

Bolivie

- Une évaluation interne des mécanismes de SRS a été réalisée. Elle montre que 80% du personnel a utilisé au moins une fois l'un des mécanismes, qu'il s'agisse du courrier électronique ou de la boîte aux lettres, et conclut à une amélioration interne du fonctionnement du bureau.

Mali

- En vue de renforcer la transparence et la redevabilité, les communautés ont été sensibilisées aux objectifs, au processus et aux avantages de la Politique de SRS.
- Des sessions de consultation ont été réalisées auprès des communautés pour adapter les mécanismes de SRS aux spécificités de chaque domaine d'intervention.
- Des mécanismes de SRS ont été mis en place dans 35 écoles du projet CERF et 90 écoles du projet CEEACH. Ils ont permis aux élèves, aux enseignant(e)s et aux parents d'exprimer leurs préoccupations et de formuler leurs suggestions.

Bangladesh

- Une formation sur la Politique de SRS a été dispensée au personnel d'Educo et des organisations partenaires locales.
- Des Journées Portes ouvertes ont été organisées, au cours desquelles la politique a été diffusée et les SRS collectées.
- Des consultations ont été menées auprès de différentes parties prenantes afin d'adapter les mécanismes de SRS à leurs besoins.

Niger

- Les mécanismes de SRS disponibles ont été renforcés au moyen de l'installation de boîtes aux lettres physiques, de l'identification de points focaux dans la communauté, de la création d'un groupe WhatsApp et de la mise en place de numéros de téléphone.
- Environ 33 parties prenantes aux programmes (13 ONG locales partenaires, 5 inspecteurs, 10 conseillers, 5 statisticiens) ont été sensibilisés aux mécanismes de SRS.

Nicaragua

- Une enquête interne a été diligentée pour comprendre les habitudes d'utilisation des mécanismes de SRS. Cette consultation visait également à identifier les domaines à améliorer et à garantir que nos mécanismes de feedback soient efficaces et accessibles à toutes et à tous.

Philippines

- De nouvelles boîtes aux lettres physiques ont été fournies aux équipes de Catanduanes, Albay et Sorsogon. Le siège social a été doté de dix boîtes aux lettres supplémentaires pour collecter les SRS lors de diverses activités simultanées.
- Afin de faciliter la collecte et la consolidation des informations lors des activités, de nouveaux matériels de communication sur les mécanismes de SRS ont été élaborés : 10 supports pour bannières et 10 supports de table affichant un code QR avec un lien vers le formulaire SRS en ligne.

"Il est tellement important de pouvoir trouver des espaces où apprendre, partager et créer des liens ! C'est tellement précieux pour nos projets ! Merci à Impact Hub Barcelona et à l'ONG Educo d'encourager le réseau et la communauté d'impact."

Public, Educo Espagne.

Conclusions et évaluations

Au cours de l'année 2024, des progrès significatifs ont été réalisés dans l'implémentation de la Politique de SRS, notamment au niveau externe.

Nous avons d'une part élargi la diffusion du système SRS au moyen de divers supports et actions visant à promouvoir la connaissance des mécanismes et à inspirer la confiance en leur utilisation. D'autre part, nous avons multiplié les consultations préalables auprès des personnes qui participent à nos projets. Il s'agit là d'un aspect essentiel. Il permet en effet d'adapter les mécanismes de SRS à leurs besoins et à leurs préférences, en particulier ceux des enfants.

Nous avons également renforcé la sensibilisation à l'utilisation et à la gestion des mécanismes, sachant que ces démarches contribuent à ce que les SRS fonctionnent davantage comme des outils d'amélioration de notre travail, tant au niveau programmatique qu'organisationnel.

D'ici 2025, la Commission globale des SRS propose les actions suivantes pour continuer l'implémentation de la Politique de SRS :

- Numériser l'outil de collecte et d'enregistrement des SRS, afin de s'assurer que l'ensemble des données sont obtenues, de faciliter l'analyse et de réduire ainsi les marges d'erreur.
- Promouvoir l'évaluation périodique des mécanismes de SRS, sur la base des lignes directrices fournies dans l'outil MERA 6.8.
- Continuer d'encourager la coordination interne entre les Comités des SRS et les points focaux des politiques PPBT et PPSEAH, ainsi qu'entre la Commission globale des SRS et le Comité de Compliance.
- Soutenir les Comités des SRS dans l'élaboration de leurs procédures de gestion des SRS.
- Continuer de promouvoir l'utilisation des SRS comme outil d'amélioration de notre travail.

"C'est l'un des meilleurs programmes de formation auxquels j'ai participé. Ce que nous avons appris sur la protection de l'enfance est très important pour la communauté, et tout particulièrement pour les familles. Félicitations à Educo."

Participante à un projet, 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 (ComisionGlobalSRS@educor.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 SRS et de transparence



Consultations sur les mécanismes de SRS au Nicaragua

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



 educuco.org

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

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

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