



Politique de Suggestions, Réclamations et Satisfactions

Educo 2021

Direction responsable: Impact et Amélioration Organisationnelle

Approuvé par: Conseil d'Administration

Date d'approbation: 15/12/2021

Date de la prochaine révision: 16/12/2026

Langues disponibles: Espagnol, français et anglais

Champ d'application: Global

Documentation connexe:

- Charte éthique
- Code de conduite
- Code de bonne gouvernance
- Code de conduite de compliance
- Politique pour la protection et la bientraitance des enfants et des adolescents
- Règlement du canal de dénonciations
- Politique anti-fraude et anti-corruption
- Politique de protection contre l'exploitation, les abus et le harcèlement sexuels (PPSEAH)
- Politique de transparence externe
- Normes de Participation des Enfants et Adolescents

Contact:

Commission Globale de Suggestions,
Réclamations et Satisfactions

ComisiónGlobalSQF@educo.org

Table des matières

1. Introduction	4
1.1. Définitions	5
1.2. Objectif	6
1.3. Champ d'application	6
1.4. Principes	7
1.5. Documents connexes	9
2. Gestion des SRS	10
3. Rôles et responsabilités dans l'application, l'implémentation, le suivi et la révision de la politique de SRS	13
4. Apprentissage, amélioration continue et redevabilité	16
5. Historique des modifications de la politique de SRS	17
6. Bibliographie	18
7. Annexes	19
Annexe 1. Contacts pour la soumission de SRS par courrier électronique	19
Annexe 2. Diagramme du processus de gestion des SRS	20



Les mécanismes SRS sont un
des piliers du système global
de redevabilité institutionnelle.

1. Introduction

Comme l'établit le Cadre d'Impact Global 2020-2030, le document qui sert de guide aux actions institutionnelles pour la décennie en cours, la Fondation Educo est régie par des principes et des valeurs parmi lesquels figure le **principe de transparence**. Selon ce principe, notre travail repose sur l'honnêteté, la responsabilité et l'accès maximal à l'information qui porte sur la gestion des ressources et l'impact de nos actions, en vue d'atteindre les niveaux de redevabilité sociale et économique les plus élevés.

Le Cadre d'Impact Global 2020-2030 définit à son tour la **redevabilité** comme l'une des approches transversales de soutien que le travail institutionnel se doit d'intégrer. Enfin, la redevabilité constitue l'un des Critères de Qualité des Programmes. Educo promeut par conséquent une culture de la redevabilité envers l'ensemble des personnes avec lesquelles et pour lesquelles nous travaillons, et la conçoit comme la construction d'un dialogue continu, pertinent et significatif avec nos parties prenantes. Pour que ce dialogue puisse être institué, il est essentiel d'intégrer à toutes nos activités **des mécanismes de retour d'information qui favorisent leur participation** et qui s'adaptent à leurs besoins et à leurs préférences, notamment lorsqu'il s'agit d'enfants et d'adolescents.

La promotion de la culture de la redevabilité s'étend ainsi bien au-delà de la sphère interne. Elle comprend le **soutien et le renforcement des organisations partenaires locales** avec lesquelles nous collaborons, afin qu'elles soient en mesure d'adopter et/ou d'adapter leurs propres mécanismes et d'atteindre de manière optimale les acteurs impliqués.

Grâce à l'adhésion, à la participation active et à l'engagement d'Educo au sein du réseau Accountable Now, l'institution progresse dans l'intégration complète du **Standard Global pour la Redevabilité des Organisations de la Société civile**, une norme de référence internationale qui encourage les organisations à établir un lien étroit avec l'ensemble de leurs parties prenantes, à améliorer continuellement leur performance et à renforcer leur capacité à générer un impact positif.

Plus précisément, le onzième des douze engagements du Standard recommande que les processus de décision institutionnels prennent en considération les opinions de l'équipe humaine et y répondent, qu'il s'agisse du personnel permanent, des bénévoles, des organisations partenaires et, en particulier, des personnes avec lesquelles et pour lesquelles le travail est développé. Le respect de cet engagement impose donc aux organisations d'être prêtes à solliciter des opinions et des contributions, ainsi qu'à mettre en place un **système de feedback constructif** dédié à la réflexion, au débat et à l'action.

La présente politique constitue ainsi l'un des **pilliers du système global de redevabilité** institutionnelle, en ce qu'elle est à la fois l'outil qui permet à toutes les parties prenantes, tant internes qu'externes, de soumettre leurs suggestions, réclamations et satisfactions, et l'instrument qui garantit que ces dernières sont gérées de manière optimale.

1.1. Définitions

- **Réclamation:** Marque d'insatisfaction concernant l'activité exercée par Educo¹. Les réclamations peuvent être liées, entre autres, aux activités développées, à la stratégie, aux décisions prises, aux politiques, à l'utilisation des ressources, aux alliances ou à la conduite des personnes qui travaillent avec Educo et/ou qui agissent pour le compte d'Educo. Les actions ou les comportements contraires à la loi, aux engagements ou aux obligations contractuelles et/ou aux règlements internes qui peuvent faire l'objet d'une dénonciation spécifique n'entrent pas dans le champ des réclamations (voir la définition de "dénonciation").
- **Suggestion:** Recommandation ou proposition d'amélioration ou de changement concernant toute activité développée par Educo, présentée dans le but d'améliorer la gestion et la performance de la Fondation.
- **Satisfaction:** Expression ou marque de satisfaction et/ou de reconnaissance liée à un aspect de l'activité développée ou des résultats obtenus par Educo et son équipe.
- **Mécanismes de Suggestions, Réclamations et Satisfactions (SRS):** Mécanismes qui permettent de recevoir des suggestions, des réclamations et des satisfactions concernant notre travail. Il s'agit d'outils clés pour l'amélioration continue et le renforcement de notre impact. Un mécanisme de SRS est le canal par lequel les SRS sont présentées, comme par exemple une boîte aux lettres physique, un courrier électronique, un formulaire sur un site internet, etc.

Les SRS diffèrent des dénonciations et sont traitées de manière distincte. Pour Educo, les dénonciations se définissent comme suit :

- **Dénonciation:** communication de tout indice ou soupçon raisonnable d'irrégularité, de non-conformité et/ou d'actes contraires à la loi, de non-respect des engagements ou des obligations contractuelles et/ou des règlements internes, ainsi que de tout type de conduite inappropriée, illicite ou délictuelle.

Educo dispose d'un canal spécifique pour la soumission des dénonciations. Pour plus d'informations, se reporter à la section 2. *Gestion des SRS, paragraphe : Transmission à d'autres mécanismes.*

1. Les activités menées par Educo incluent aussi bien les activités réalisées directement par l'entité que celles développées par l'intermédiaire de ses organisations partenaires locales, de ses prestataires de services ou de ses collaborateurs.

1.2. Objectif

L'objectif de la présente politique est d'établir le cadre éthique et le cadre d'action qui régissent les mécanismes de gestion des suggestions, des réclamations et des satisfactions d'Educo (ci-après dénommées SRS).

Dans le cadre d'un processus d'apprentissage continu, nous cherchons au moyen de cette politique à identifier les domaines d'amélioration liés à la réalisation de notre mission institutionnelle.

Plus concrètement, la présente politique fournit le cadre général dans lequel s'inscrivent l'implémentation, la gestion, la promotion et l'évaluation des mécanismes conçus pour recevoir et répondre aux SRS.

1.3. Champ d'application

La portée géographique de la présente politique est globale. Elle s'applique à l'ensemble des parties prenantes d'Educo, qu'elles soient internes ou externes, et en particulier aux acteurs suivants :

- a. Personnes qui participent aux programmes, aux projets ou à d'autres initiatives, tout spécialement les enfants et les adolescents.
- b. Conseil d'Administration d'Educo.
- c. Équipe humaine d'Educo : personnel permanent, personnel bénévole, stagiaires, boursiers/ères.





La gestion des SRS est
partie intégrante du processus
d'amélioration continue
et d'apprentissage de la
Fondation.

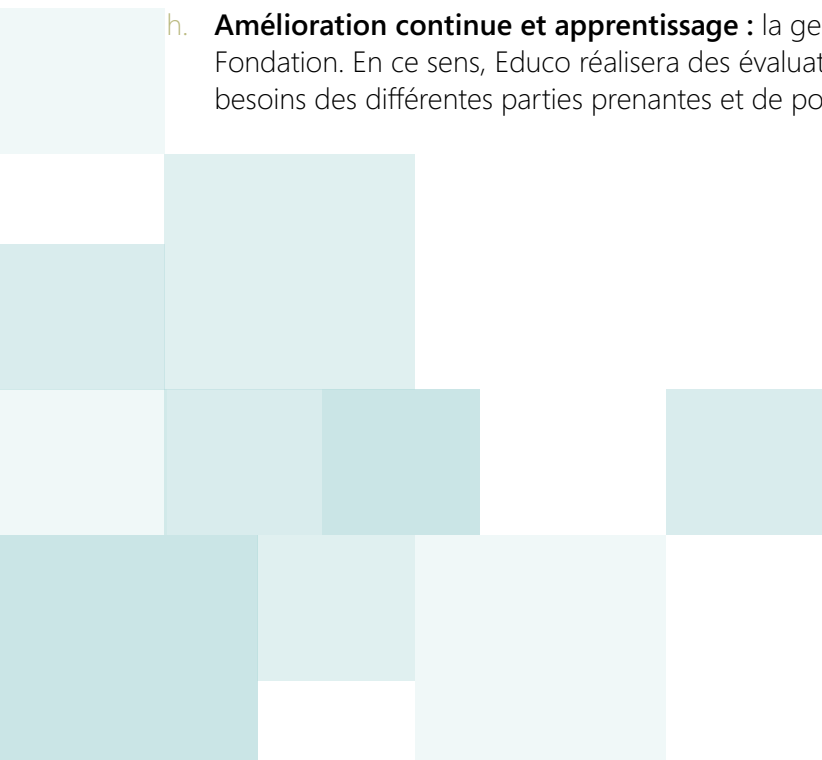
- d. Fournisseurs de biens et prestataires de services externes.
- e. Collaborateurs/trices (parrains et marraines, donateurs, partenaires).
- f. Personnes qui visitent les programmes et les projets sur le terrain (photographes, médias, consultant(e)s, etc.).
- g. Organisations partenaires locales ou internationales ayant une relation contractuelle formelle avec Educo.

1.4. Principes

Au cours de la gestion des SRS, Educo garantit que ses procédures observent les principes suivants :

- a. **Accessibilité** : Educo s'engage à implémenter des mécanismes de SRS adaptés aux besoins et au contexte de nos différentes parties prenantes, y compris les enfants, les adolescents et les adultes qui participent à nos projets, les collaborateurs/trices, notre personnel interne et le personnel de nos organisations partenaires locales, entre autres. Nous considérons en effet qu'il est essentiel de consulter nos parties prenantes sur leurs préférences quant à la présentation de SRS, et d'être en mesure de concevoir et d'ajuster les mécanismes en fonction des feedbacks que nous recevons.
- b. **Diversité culturelle et linguistique** : l'adaptation aux normes culturelles et linguistiques locales sera assurée tout au long du processus de conception, de gestion et de promotion des mécanismes de SRS. De même, les parties prenantes peuvent communiquer leurs SRS en toutes langues. Dans la mesure du possible, nous nous efforcerons de leur répondre dans la même langue.

- c. **Respect mutuel** : Educo fait preuve de la même considération à l'égard de toutes les personnes et ne discrimine pas celles qui déposent une SRS. Toute personne qui soumet une SRS sera traitée avec respect, quel que soit le motif de sa communication. De même, Educo attend des personnes qui présentent des SRS qu'elles soient respectueuses de l'entité et des personnes qui y travaillent, ainsi que du processus de gestion des SRS.
- d. **Bonne foi** : les personnes sont supposées être de bonne foi quant à l'authenticité des SRS qu'elles soumettent à la Fondation, et ne pas agir au détriment d'Educo, de ses membres et/ou de ses organisations partenaires locales.
- e. **Confidentialité et protection** : Educo s'engage à protéger les personnes impliquées, ainsi qu'à maintenir la confidentialité des SRS et des données personnelles qu'elles communiquent. Les données à caractère personnel seront traitées conformément aux dispositions de la législation en vigueur dans chaque pays. Si la démarche est jugée nécessaire, Educo se réserve le droit de contacter des tiers pour faciliter la résolution de la suggestion ou de la réclamation.
- f. **Impartialité et objectivité** : Educo s'efforcera de gérer de manière objective toutes les SRS reçues. À cette fin, une commission composée de représentants de différents domaines sera formée dans les cas qui requièrent une évaluation plus approfondie. Les personnes pour lesquelles un cas présente un conflit d'intérêts seront exclues de sa gestion.
- g. **Réponse rapide** : Educo traitera les SRS reçues le plus rapidement possible. La personne qui soumet une réclamation ou une suggestion sera informée dans les plus brefs délais de l'état de la procédure de traitement ou de sa résolution.
- h. **Amélioration continue et apprentissage** : la gestion des SRS est partie intégrante du processus d'amélioration continue et d'apprentissage de la Fondation. En ce sens, Educo réalisera des évaluations participatives périodiques de ses mécanismes de SRS, en vue de s'assurer qu'ils répondent aux besoins des différentes parties prenantes et de pouvoir ainsi introduire des améliorations dans leur fonctionnement.



1.5. Documents connexes

- Charte Éthique
- Code de Conduite
- Code de Bonne Gouvernance
- Code de Conduite pour la Conformité (Compliance)
- Politique pour la Protection et la Bienveillance des enfants et des adolescents (PPBT)
- Règlement du Canal de Dénonciations
- Politique Anti-fraude et Anti-corruption
- Politique de Protection contre l'Exploitation, les Abus et le Harcèlement sexuels (PPSEAH)
- Politique de Transparence Externe
- Normes de participation des enfants et des adolescents



Nous nous engageons à implémenter des mécanismes de SRS adaptés aux besoins de toutes nos parties prenantes.

2. Gestion des SRS

Présentation

Les SRS sont soumises par le biais des mécanismes définis dans chaque pays et adaptés au contexte local. Il peut s'agir par exemple d'un courrier postal, d'un courrier électronique, d'un fax, d'un numéro de téléphone, d'une présentation en personne ou sur les réseaux sociaux. Comme exigence minimale, tous les Comités Nationaux des SRS disposent d'une adresse électronique spécifique dédiée à la réception des SRS (voir Annexe 1 *Contacts pour la soumission de SRS par courrier électronique*).

Enregistrement

Dans chaque bureau pays, le Comité National des SRS centralise et enregistre les SRS reçues par le biais des mécanismes établis. La tenue de ce registre favorisera la gestion, le suivi, la résolution et l'évaluation adéquate des SRS et, dans le cas des satisfactions, leur communication aux personnes concernées.

Transmission à d'autres mécanismes

En cas de réception, par le biais des mécanismes SRS mis en œuvre, de toute information relative au non-respect de la Politique pour la Protection et la Bien-être des Enfants et des Adolescents ou de la Politique de Protection contre l'Exploitation, les Abus et le Harcèlement sexuels (PPSEAH), le Comité National SRS doit immédiatement en référer au Comité de Sauvegarde du Bureau Pays ou du siège correspondant. Le Comité de Sauvegarde suivra à son tour la procédure prévue par le règlement et informera le Comité de Compliance soit immédiatement par le biais de WhistleB - pour les cas graves et très graves - soit dans le cadre du processus de mise à jour des données - pour les cas mineurs.

En cas de réception, par le biais des mécanismes SRS mis en œuvre, d'une dénonciation liée à la non-conformité à tout autre code, politique ou règlement interne, le Comité National SRS la transmettra au canal de dénonciation d'Educo, géré par le Comité de Compliance par le biais de [WhistleB](#). Le Comité de Compliance notifiera les autres organes concernés, y compris, si nécessaire, le département d'Audit Interne et de Conformité Normative.

La différence entre une SRS et une dénonciation est exposée dans la section 1.1 Définitions.

Le tableau suivant résume la procédure de renvoi des dénonciations :

Dénonciation reçue par le biais de mécanismes SRS sur :	Le Comité SRS doit la transmettre à :
Non-respect de la Politique pour la Protection et la Bienveillance des Enfants et des Adolescents	Comité de Sauvegarde du Bureau Pays ou du siège
Non-respect de la Politique de Protection contre l'Exploitation, les Abus et le Harcèlement sexuels (PPSEAH)	
Non-respect de tout autre code, politique ou règlement interne	Comité de Compliance via WhistleB

Dans le cas où Educo reçoit des SRS qui traitent de questions qui ne relèvent pas de son champ d'action, il sera suggéré à la personne qui soumet la SRS de la diriger vers l'organisme/l'autorité compétent(e).

Résolution

Une fois enregistrées, les SRS sont transmises au domaine/département correspondant pour leur traitement et leur résolution. Le domaine/département qui reçoit les SRS est chargé de les analyser et de rendre une décision argumentée dans un délai de 15 jours. Les Comités Nationaux des SRS assurent le suivi de la résolution et en informent la personne qui a soumis la SRS en question.

Réponse

Le Comité National des SRS contactera la personne dans les 15 jours à compter de la réception de la SRS. Il l'informerait de la décision prise, des progrès réalisés le cas échéant ou du délai prévu pour l'obtention d'une réponse ou pour la résolution du cas. La possibilité de faire appel de la décision lui sera par ailleurs notifiée.

Procédure de recours

Si la personne qui soumet une réclamation est en désaccord avec la réponse reçue ou la résolution du cas, elle a la possibilité de faire appel de la décision et de solliciter la révision de la procédure.

Un accusé de réception de la demande sera envoyé dans un délai de 5 jours. La Fondation s'engage à gérer la procédure de recours et à informer toutes les



Toutes les SRS seront enregistrées, de leur réception à leur résolution.

parties concernées de la résolution prise dans les délais les plus brefs.

Afin de garantir l'objectivité de la procédure de recours, une personne ou une commission différente de celle qui a initialement géré le cas sera chargée d'effectuer la révision.

Le processus complet de gestion des SRS est détaillé à l'Annexe 2 *Diagramme du processus de gestion des SRS*.

Gestion des SRS anonymes

Les personnes qui soumettent une SRS doivent s'identifier. Elles indiqueront leur nom et prénom, ainsi que des coordonnées de contact. Afin de protéger les personnes impliquées, les SRS présentées de manière anonyme seront toutefois traitées lorsque leur contenu doit faire l'objet d'une enquête.

Types de SRS non traités

Nous nous réservons le droit de ne pas traiter les SRS présentées de manière offensive ou discriminatoire.

Les SRS qui se rapportent à des questions ne relevant pas de notre champ d'activité ne seront pas résolues. La personne qui soumet la SRS sera invitée à s'adresser à l'organe/autorité compétent (e). Educo peut néanmoins accompagner la personne dans cette démarche en cas de nécessité.

3. Rôles et responsabilités dans l'application, l'implémentation, le suivi et la révision de la politique de SRS²

L'application correcte de la Politique de SRS relève de la responsabilité de chacune des personnes qui font partie de l'organisation, du Conseil d'Administration aux organes de direction, ainsi que de l'ensemble de l'équipe humaine.

Les responsabilités spécifiques de chaque groupe sont les suivantes :

Ensemble de l'équipe

L'ensemble de l'équipe d'Educo doit connaître la Politique de SRS et les mécanismes de présentation des SRS existants. Toutes les personnes s'engagent par ailleurs à transmettre immédiatement au canal officiel les SRS qu'elles pourraient recevoir à titre personnel (par le biais de leur courrier électronique professionnel par exemple), et à faciliter le travail de gestion des SRS en fournissant par exemple les informations requises en temps utile.

Organes de direction

Les organes de direction³, aussi bien au siège que dans les bureaux pays, soutiendront l'implémentation de la Politique de SRS, en promouvant des espaces pour l'évaluation, le suivi et la redevabilité des mesures à prendre en réponse aux SRS reçues. Ils veilleront en outre à ce que les mesures convenues soient mises en œuvre par les départements concernés.

De même, les organes de direction seront prêts à introduire des modifications dans leurs plans de travail si les mesures à prendre le justifient.

2. Pour plus d'information sur les rôles et les responsabilités dans l'application, l'implémentation, le suivi et la révision de la Politique de SRS, voir l'outil *SEAR 6.11 Guide pour la conception et l'implémentation des mécanismes SRS*.

3. Les organes de direction sont les équipes de direction des bureaux pays et le Comité de Direction au siège.

Départements/domaines

En fonction de la thématique, les départements ou les domaines se doivent de participer à la résolution des SRS, en apportant par exemple leurs connaissances techniques spécifiques. Les responsables des différents départements ou domaines fourniront un soutien et une collaboration maximale, en s'engageant à mettre en œuvre les mesures convenues en réponse aux SRS reçues. Ils devront par ailleurs tenir informé le Comité National des SRS des progrès ou des retards du processus. De même, ils seront prêts à réaliser des changements dans leur planification si les mesures à prendre l'exigent.

Commission Globale des SRS

Une Commission Globale des SRS a été créée. Ses fonctions principales sont les suivantes :

- La diffusion de la Politique de SRS et de ses mises à jour auprès de l'équipe humaine d'Educo. La politique fait également partie du module de formation dispensé aux nouvelles personnes employées lors de leur incorporation. Elle est diffusée auprès de toutes les parties prenantes d'Educo par le biais du site internet institutionnel.
- L'implémentation de la Politique de SRS, en garantissant le respect et l'application des principes directeurs qu'elle contient, et en soutenant les Comités Nationaux des SRS dans sa mise en œuvre au niveau national.
- Le suivi et l'évaluation périodique de l'implémentation de la Politique de SRS.
- La capitalisation, la systématisation et la diffusion des bonnes pratiques et des leçons apprises.
- La révision de la politique tous les cinq ans et la présentation des éventuelles modifications au Comité de Direction puis au Conseil d'Administration pour validation. La Commission Globale des SRS favorisera par ailleurs un processus de révision participatif.

Comités Nationaux des SRS

Des Comités Nationaux des SRS ont été créés dans chaque bureau pays et au siège. Leurs fonctions principales sont les suivantes :

- La conception, la mise en œuvre, la promotion et l'évaluation des mécanismes de SRS.
- La gestion des SRS reçues selon la procédure développée au niveau du bureau pays, à savoir l'enregistrement des SRS, la communication des résolutions, le suivi et la redevabilité par rapport aux mesures adoptées.

- L'analyse des SRS reçues et l'identification des leçons apprises.
- L'élaboration d'un résumé des SRS reçues et des mesures prises. Ce résumé sera révisé par l'organe de direction correspondant lors de ses réunions périodiques.
- La redevabilité envers les différentes parties prenantes et la Commission Globale de la Politique de SRS, aussi bien sur la gestion des SRS reçues que sur les progrès réalisés dans l'implémentation de la politique en général. Le Comité sera notamment chargé de présenter annuellement à la Commission Globale un rapport contenant les SRS reçues, leur gestion et leur résolution, ainsi que les progrès réalisés, les bonnes pratiques et les leçons apprises le cas échéant. Ces rapports seront utilisés pour élaborer le rapport institutionnel global correspondant.
- La promotion continue de la Politique de SRS auprès des parties prenantes internes et externes.
- L'accompagnement des organisations partenaires locales dans la gestion des SRS d'Educo.
- Le soutien et l'accompagnement des organisations partenaires locales qui souhaitent élaborer et implémenter leur propre Politique de SRS.



Educo s'engage à promouvoir la réceptivité aux critiques constructives et la flexibilité dans la manière dont nous travaillons.

4. Apprentissage, amélioration continue et redevabilité

Disposer de mécanismes de SRS fonctionnels signifie être capable d'utiliser les SRS reçues comme autant d'opportunités d'améliorer notre travail. En ce sens, afin de garantir que les mécanismes de SRS soient véritablement un outil d'amélioration continue, Educo s'engage à promouvoir la réceptivité aux critiques constructives et la flexibilité dans la manière dont nous travaillons.

Comme indiqué au chapitre 2, toutes les SRS sont enregistrées, dès le moment de leur réception et jusqu'à leur résolution. Ce processus est accompagné de l'identification des apprentissages associés à chaque SRS traitée.

D'autre part, les Comités Nationaux des SRS procèdent au suivi périodique des SRS soumises, dans le but d'identifier les tendances qui nous permettront de prendre des mesures correctives de manière rapide et proactive.

Les Comités Nationaux des SRS doivent rendre compte périodiquement à leurs différentes parties prenantes des SRS reçues, des mesures prises pour les résoudre, des enseignements tirés et des progrès réalisés dans l'implémentation de la présente politique. Ce processus se déroule toujours dans la plus stricte confidentialité.

Ces informations seront également communiquées régulièrement à la Commission Globale des SRS et incluses dans le rapport global sur l'implémentation de la présente politique. Le rapport global sera destiné à l'analyse et à l'amélioration des processus et des pratiques de la Fondation, ainsi qu'à l'identification des thèmes récurrents ou structurels qui requièrent une attention particulière. Il sera remis au Comité de Direction pour analyse et évaluation, et diffusé aussi bien en interne qu'en externe.



5. Historique des modifications de la politique de SRS

N° version	Description	Date
01	Version initiale	2012
02	Mise à jour du format et inclusion d'informations sur le retrait de produits	2016
03	Alignement sur la nouvelle structure d'implémentation de la politique (création de la Commission Globale des SRS et des Comités Nationaux des SRS), et inclusion de nouveaux rôles et responsabilités.	2021

6. Bibliographie

ACCOUNTABLE NOW, *12 Accountability Commitments*, disponible sous le lien : [12Comm Booklet SCREEN.pdf \(accountablenow.org\)](#)

ACCOUNTABLE NOW, *Feedback and Complaints Policy*, disponible sous le lien : [Feedback-and-Complaints-Policy-for-AN.docx.pdf \(accountablenow.org\)](#)

AMNESTY INTERNATIONAL (2018), *Feedback Mechanism – Policy and Guidelines*, disponible sous le lien : [How we deal with comments and complaints \(amnesty.org\)](#)

CBM, *Programme Feedback and Complaints Policy*, disponible sous le lien : [Programme Feedback and Complaints Policy \(cbm.org\)](#)

CHS ALLIANCE (2019), *CHS Alliance support to complaints and feedback mechanisms: Unpacking the complexity to address the challenges*, disponible sous le lien : https://d1h79zlgfht2zs.cloudfront.net/uploads/2019/08/Complaints_and_Feedback_Mechanisms_Report-08_2019.pdf

EDUCO (2020), Manuel de Suivi, Évaluation, Apprentissage et Redevabilité.

INTERNATIONAL FEDERATION OF THE RED CROSS AND RED CRESCENT SOCIETIES (2019), *Tool 15: Feedback Starter Kit*, disponible sous le lien : <https://media.ifrc.org/ifrc/document/tool-15-feedback-starter-kit/>

PLAN INTERNATIONAL (2018), *Mecanismos de retroalimentación adaptados a la niñez: Guía y Kit*, Reino Unido: Plan International, disponible sous le lien : <https://plan-international.org/publications/child-friendly-feedback-mechanisms-guide-and-toolkit>

SAVE THE CHILDREN, *Feedback and Reporting Mechanism and Guidance*, disponible sous le lien : [Comisión Global SQF - 21 STC feedback reporting mechanism guidance summary \(2\).pdf - Todos los documentos ED\(sharepoint.com\)](#)

SIGHTSAVERS (2019), *Global Complaints Policy*, disponible sous le lien : [Sightsavers-Global-Complaints-Policy-April-2019.pdf](#)

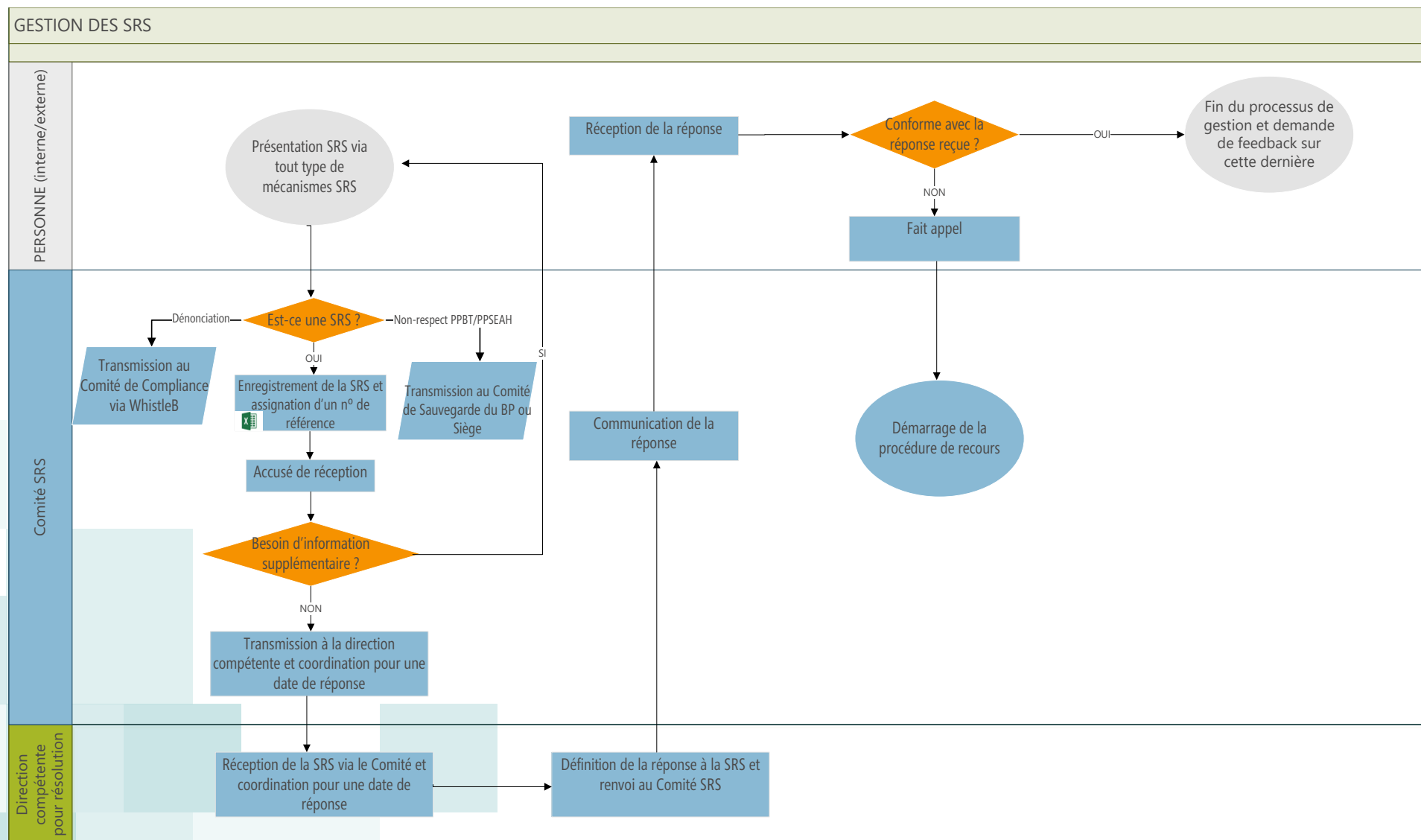
7. Annexes

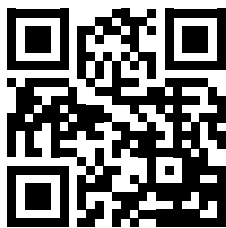
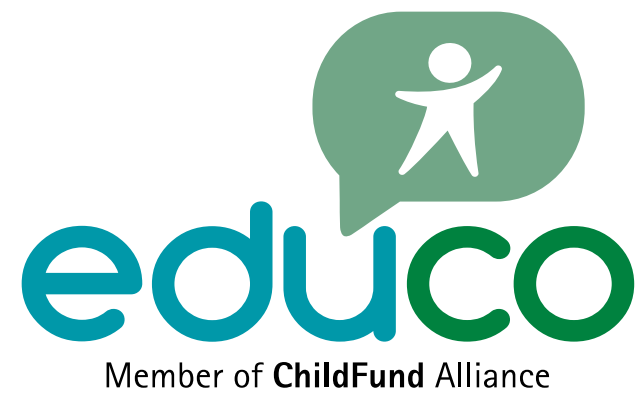
Annexe 1. Contacts pour la soumission de SRS par courrier électronique

Vous trouverez ci-dessous la liste des adresses électroniques pour faire parvenir vos SRS au Comité National SRS concerné. En plus de l'adresse e-mail, chaque Comité National SRS proposera d'autres mécanismes appropriés à chaque contexte.

Bureau Pays	Adresse e-mail Comité National SRS
Bangladesh	scc.bd@educor.org / myopinioncounts.bd@educor.org
Bénin	srs.bj@educor.org / monaviscompte.bj@educor.org
Bolivie	sqf.bo@educor.org / miopinioncuenta.bo@educor.org
Burkina Faso / Niger	srs.bf@educor.org / monaviscompte.bf@educor.org
Salvador	sqf.sv@educor.org / miopinioncuenta.sv@educor.org
Espagne	sqf.es@educor.org / miopinioncuenta.es@educor.org
Philippines	scc.ph@educor.org / myopinioncounts.ph@educor.org
Guatemala	sqf.gt@educor.org / miopinioncuenta.gt@educor.org
Inde	scc.in@educor.org / myopinioncounts.in@educor.org
Mali	srs.ml@educor.org / monaviscompte.ml@educor.org
Nicaragua	sqf.ni@educor.org / miopinioncuenta.ni@educor.org
Sénégal	srs.sn@educor.org / monaviscompte.sn@educor.org

Annexe 2. Diagramme du processus de gestion des SRS





www.educo.org



educo@educo.org



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



[@educoONG](https://facebook.com/educoONG)

