PROGRAMME DE RENFORCEMENT DU SYSTÈME ÉDUCATIF DE BASE

MÉCANISME DE GESTION DES PLAINTES

Atelier de Renforcement des Points Focaux Régionaux et Locaux

15 – 22 Juin 2026 | Abidjan & Yamoussoukro

Ministère de l'Éducation Nationale et de l'Alphabétisation — Côte d'Ivoire

PLAN DE PRÉSENTATION

01

Contexte et justification du MGP

Pourquoi avons-nous besoin de ce mécanisme ?

02

Clarifications conceptuelles

Ce qu'est une plainte, qui est concerné

03

Objectifs et principes de base

Les fondements du dispositif

04

Recevabilité et niveaux de gravité

Quelles plaintes sont traitées et comment ?

05

Organes et mode opératoire

Qui fait quoi, étape par étape

06

Canaux d'accès et outils

Comment déposer une plainte, les formulaires

CONTEXTE ET JUSTIFICATION

Le PRSEB en bref

Le Programme de Renforcement du Système Éducatif de Base (PRSEB) est financé par la **Banque Mondiale** et mis en œuvre par le **MENA** (Ministère de l'Éducation Nationale et de l'Alphabétisation).

Il vise à améliorer l'accès à une éducation de qualité dans les zones prioritaires de Côte d'Ivoire, notamment à travers la construction de salles de classe, la formation des enseignants et le renforcement de la gouvernance scolaire.

Dans ce cadre, le MGP est une

obligation de la Banque Mondiale (Cadre Environnemental et Social – CES) et un engagement envers les communautés.



Construction & équipement

de salles de classe



Formation

des enseignants



Engagement

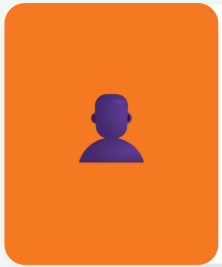
envers les communautés

CLARIFICATIONS CONCEPTUELLES



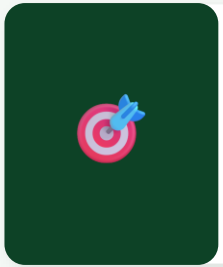
Plainte

Expression d'insatisfaction ou préoccupation formulée par un individu, un groupe ou une communauté concernant les activités, décisions ou impacts du PRSEB.



Plaignant

Toute personne physique ou morale (élève, parent, enseignant, membre de la communauté, prestataire…) affectée par le Programme et souhaitant exprimer une préoccupation.



Point Focal MGP

Agent désigné au niveau régional ou local pour recevoir, enregistrer et accompagner le traitement des plaintes. C'est le premier visage du mécanisme pour les communautés.

OBJECTIFS DU MGP

Résoudre les problèmes

Traiter efficacement réclamations et plaintes liées à la mise en œuvre du Programme

Renforcer la confiance

Instaurer un dialogue constructif entre le MENA et les communautés bénéficiaires

Prévenir les conflits

Éviter que les préoccupations ne se transforment en litiges ou incidents graves

Garantir la transparence

Promouvoir une gestion ouverte et responsable du Programme

Améliorer le Programme

Fournir des données qui permettent d'ajuster et d'améliorer les interventions

Conformité Banque Mondiale

Respecter le Cadre Environnemental et Social (CES) comme condition de financement

PRINCIPES DE BASE DU MGP



Accessibilité

Ouvert à tous, sans discrimination ni barrière



Impartialité

Traitement équitable de chaque plainte



Confidentialité

Protection de l'identité du plaignant



Célérité

Délais de traitement clairs et respectés



Transparence

Information du plaignant à chaque étape



Respect de la dignité

Accueil bienveillant, sans jugement

RECEVABILITÉ DES PLAINTES

IV

✅ PLAINTES RECEVABLES

- Liées aux activités du PRSEB
- Impacts sociaux ou environnementaux des travaux
- Non-respect des engagements du Programme
- Exclusion injustifiée de bénéficiaires
- Problèmes de gouvernance ou de transparence
- Violences basées sur le genre (VBG)

❌ PLAINTES NON RECEVABLES

- Sans lien avec les activités du Programme
- Anonymes (sauf exceptions sensibles)
- Déjà clôturées et résolues définitivement
- Relevant exclusivement de la justice ordinaire
- Plaintes manifestement abusives ou de mauvaise foi

NIVEAUX DE GRAVITÉ DES PLAINTES

1

Niveau 1 — Simple

Demande d'information, malentendu, insatisfaction mineure

Ex. : Un parent demande pourquoi son enfant n'est pas sur la liste des bénéficiaires

⏱ 3 à 5 jours ouvrables

👤 Point focal local

2

Niveau 2 — Modéré

Plainte nécessitant une investigation et une médiation

Ex. : Non-exécution de travaux promis, conflit avec un prestataire

⏱ 10 à 15 jours ouvrables

👤 Point focal régional + équipe PRSEB

3

Niveau 3 — Critique

Plainte grave : VBG, sécurité, impacts majeurs. Traitement prioritaire.

Ex. : Violence basée sur le genre, accident de chantier, corruption avérée

⏱ Immédiat (24–48 h)

👤 Équipe centrale PRSEB + Autorités compétentes

TYPES DE PLAINTES FRÉQUENTES DANS LE PRSEB

🏗️ Travaux de construction

- Perturbation du cadre de vie et nuisances sonores
- Non-respect des us et coutumes des communautés

📚 Gouvernance scolaire

- Manque de transparence dans la gestion des écoles
- Non-exécution des activités ou formations prévues

🚫 Comportements inappropriés

- Violence basée sur le genre (VBG)
- Actes de vandalisme, agressions, escroqueries

⚖️ Conflits d'intérêts

- Favoritisme dans l'attribution de marchés
- Exclusion injustifiée de bénéficiaires

LES ORGANES DU MGP

V

NATIONAL

Unité de Coordination du Projet (UCP)

Supervision globale, décisions finales, interface Banque Mondiale

RÉGIONAL

Point Focal Régional (PFR)

Réception des plaintes complexes, coordination avec les PFL, reporting régional

LOCAL

Point Focal Local (PFL)

Premier contact avec les plaignants, enregistrement, traitement des plaintes simples

MODE OPÉRATOIRE — TRAITEMENT D'UNE PLAINTE

VI

1

RÉCEPTION

Le plaignant soumet sa plainte (en personne, par téléphone, formulaire…)

2

ENREGISTREMENT

Le PFL complète le formulaire d'enregistrement et attribue un numéro de suivi

3

ÉVALUATION

Analyse de la recevabilité et du niveau de gravité

4

TRAITEMENT

Investigation, médiation ou escalade selon le niveau de gravité

5

RÉSOLUTION

Décision communiquée au plaignant avec mesures correctives

6

CLÔTURE

Signature du PV de conciliation ou notification de clôture

CANAUX D'ACCÈS AU MGP

VII

Chaque citoyen doit pouvoir accéder au mécanisme, quelle que soit sa situation.



Formulaire papier

Disponible dans les écoles, préfectures et espaces communautaires



Téléphone / SMS

Ligne dédiée accessible depuis les zones rurales



Boîte mail dédiée

Pour les plaignants ayant accès à internet



Dépôt en personne

Auprès du Point Focal Local ou au bureau du Programme



Boîte à plaintes

Installée dans les établissements scolaires du Programme



Plainte anonyme

Possible pour les cas sensibles (ex. VBG) via tierce personne

LES OUTILS DU MGP

Formulaire d'enregistrement

A

Permet de capturer toutes les informations essentielles : identité du plaignant, nature de la plainte, date, localisation, pièces jointes éventuelles. C'est le point de départ de chaque dossier.

Procès-verbal de conciliation

B

Document signé par les deux parties (plaignant et représentant du Programme) attestant de la résolution amiable de la plainte. Il a valeur d'accord officiel.

Fiche de suivi des plaintes

C

Outil de traçabilité permettant de suivre l'avancement de chaque plainte à chaque étape du processus. Remontée aux niveaux supérieurs à chaque rapport.

Fiche de clôture de la plainte

D

Document final attestant que la plainte a été traitée, la solution mise en œuvre et que le plaignant a été informé. Archive obligatoire pour le suivi-évaluation.

VOTRE RÔLE EN TANT QU'AUTORITÉ PRÉFECTORALE

Un ancrage institutionnel indispensable au succès du mécanisme

Légitimer le mécanisme

Votre soutien institutionnel rassure les communautés et renforce la crédibilité du MGP dans votre circonscription.

Relayer l'information

Encourager les chefs de village, les conseils de quartier et les associations à informer les populations sur l'existence du mécanisme.

Protéger les plaignants

Garantir que personne ne subit de représailles pour avoir soumis une plainte, en particulier dans les cas de VBG.

Faciliter la coordination

Être le lien entre le Programme et les structures déconcentrées lorsqu'une plainte implique des acteurs locaux.

ENSEMBLE POUR UN PROGRAMME AU SERVICE DE TOUS

💬 *Un citoyen qui se plaint est un citoyen qui fait confiance au système. Donnons-lui raison.*

⚡ *Une plainte bien traitée aujourd'hui, c'est un conflit évité demain.*

🌍 *Le MGP est une chance pour la Côte d'Ivoire de montrer l'exemple en matière de gouvernance participative.*

Merci pour votre engagement au service de l'éducation ivoirienne.