



1. Historique

1.1. Création de la « PRS »

Le projet « Technologies de l'information et la communication (TIC) pour la redevabilité sociale dans le sous-secteur de l'enseignement primaire en RDC » a été développé par la Banque Mondiale sur demande du MINEPSP pour évaluer l'utilisation des moyens de communication modernes dans l'amélioration des canaux de communication au sein du système éducatif et renforcer la capacité du gouvernement à gérer la qualité de l'enseignement primaire. Ce projet pilote a pu tester également comment une plate-forme TIC peut amplifier la voix des parents pour garantir que les institutions qui fournissent l'éducation soient tenues responsables de l'amélioration de la qualité de celle-ci. Ce travail a été financé par la Coopération belge au développement dans le cadre d'un fond externe pour l'initiative « Utiliser le numérique pour renforcer la gouvernance du secteur de l'éducation en République démocratique du Congo ».

Plus spécifiquement, la plateforme a été conçue pour répondre à deux contraintes majeures suivantes :

1. **Le manque de canaux de communication efficaces entre les responsables politiques du MINEPSP au niveau central d'une part et d'autre part les structures administratives déconcentrées de ce ministère au niveau provincial et sous-provincial (PROVEDs et Sous-PROVEDs).** Le niveau central et le niveau déconcentré ont reconnu tous deux qu'une absence d'outils permettant une communication en temps réel entre l'administration central, les 30 PROVEDs, et les 258 sous-PROVEDs existantes dans ce vaste territoire de la RDC comme étant une contrainte majeure à la mise en œuvre des politiques en faveur de l'éducation. Traditionnellement, la communication au sein du MINEPSP se limite à des rapports administratifs officiels qui ne permettent dans aucun cas une communication effective qui s'effectue dans les délais avec une bonne dynamique d'interaction (feedback) permettant des actions ou réactions sur des problèmes identifiés.
2. **Le manque de redevabilité sociale et de transparence des pourvoyeurs des services de l'éducation envers les citoyens (parents et élèves).** Une fois de plus la superficie de la RDC, le mauvais état des infrastructures et, surtout, la nature hiérarchique des institutions régissant l'enseignement primaire ne permettent pas à la population de faire entendre ses revendications sur la qualité de l'éducation. Il manque des mécanismes à travers lequel il est possible de déposer une plainte sur divers aspects de l'éducation et de recevoir une réponse pertinente de la part des autorités de tutelles.

1.2. Institutionnalisation de la PRS

Le projet a été mis en œuvre par une équipe dynamique de la Banque Mondiale et de la compagnie VIAMO, en étroite collaboration avec quelques directions stratégiques du MINEPSP représentés dans l'organigramme ci-dessous. Le ministère a démontré une forte appropriation et un engagement envers le projet pilote à travers les actions suivantes :

- Promulgation d'un arrêté ministériel institutionnalisant « Allô École ! » comme sa plate-forme de redevabilité
- Désignation du service de gestion de communication (SGC) comme bureau technique principal chargé de l'opérationnalisation de la plateforme ;
- Désignation d'un coordonnateur principal de la plate-forme ainsi qu'une unité de suivi comprenant des points focaux au sein des directions clés du ministère chargés de répondre au feedback de population recueilli par la plate-forme, et de la création des enquêtes en fonction du besoin en information du MINEPSP.

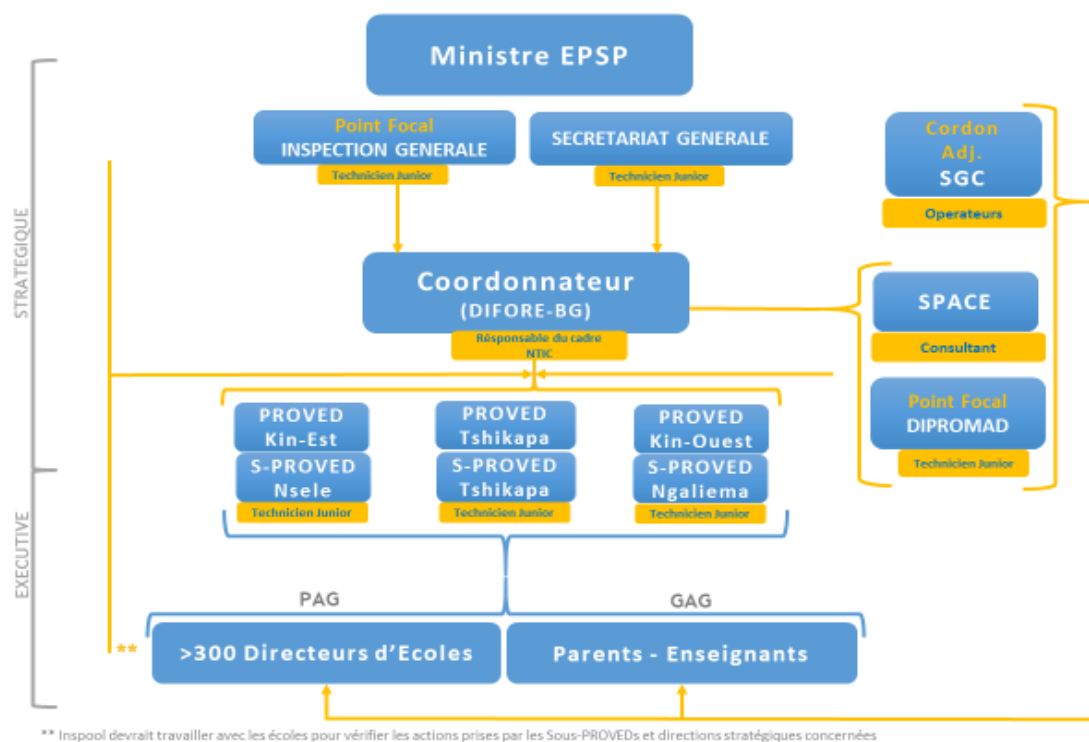


Figure 1 : Organigramme de gestion de la PRS

2. Développement technique de la PRS

2.1. Installation de l'infrastructure technique

- Installation et activation du serveur de la plateforme : La synergie entre la Banque Mondiale et le gouvernement a conduit à l'installation du serveur et à l'activation de la passerelle GSM au niveau de la SCPT, permettant ainsi de relier la plateforme aux utilisateurs locaux. Bien que d'autres enquêtes basées sur la téléphonie mobile aient été mises en œuvre en RDC, la PRS représente une innovation dans le sens où l'infrastructure technique est gérée entièrement par le gouvernement permettant ainsi une appropriation à long terme.

- Intégration et signature des contrats avec les opérateurs de réseaux de téléphonie mobiles : Une synergie entre le Vice-Premier ministre des PTNTIC ainsi que le Ministère de l'EPSP ont dirigé le processus de mise en place des accords commerciaux sociales avec les télécoms pour permettre une utilisation quasiment gratuite des appels vocaux et messages SMS émanant de la plateforme. Le ministère de l'EPSP a également facilité le processus d'obtention d'un numéro vert, le 178, auprès du régulateur des télécommunications pour faciliter l'accès à la PRS. A ce jour, la PRS est accessible via les 3 majeurs réseaux de téléphonie mobile locaux à savoir, Vodacom, Orange et Airtel.

2.2. Renforcement des capacités techniques

La Banque Mondiale a fourni 13 kits informatiques (des ordinateurs portables et accessoires informatiques) pour faciliter le travail quotidien des opérateurs de plate-forme. VIAMO a travaillé avec les directions impliquées pour renforcer les capacités techniques de chaque point focal et opérateur. Les activités suivantes résumées en quelques lignes les

- Développement d'un manuel d'utilisation de la plateforme comprenant des descriptions sur chaque fonctionnalité de la plateforme ; et
- Organisation des formations techniques sur les aspects fonctionnelles de la plateforme ainsi qu'une mise à niveau en gestion de l'outil informatique.
- Organisation des formations sur la planification des enquêtes, la création des protocoles de gestion de requêtes ainsi que le suivi des enquêtes afin d'assurer l'efficacité et la rapidité des réponses aux utilisateurs finaux de la PRS.

De plus, chaque unité focale de MINEPSP (DIFORE, DIPROMAD et N'Sele sous-PROVED) a bénéficié d'un appui technique profond sur l'amélioration de la culture numérique des fonctionnaires dans l'utilisation de l'internet et des outils informatiques pour des fins professionnelles (utilisation de tableurs, logiciels de traitement de texte, programmes de présentation, courrier électronique).

2.3. Opérationnalisation de la plateforme : comment ça marche ?

Accessible par simple téléphone portable, « Allô École! », est une application logicielle Web qui permet aux opérateurs du back office (en l'occurrence, le personnel du service de gestion de communication du MINEPSP) de créer et d'analyser des messages ou des enquêtes auxquels la population peut accéder via le service de messagerie court (SMS) ou serveur vocal interactif (SVI), une technologie importante pour obtenir des commentaires de la population ayant un faible niveau d'alphabétisation. Allo Ecole crée deux voies de communication ; un canal G2G (Gouvernement à gouvernement) permettant de faciliter la communication interne entre les structures

administratives centrales avec celles au niveau provincial ou déconcentrées et un canal P2G (Peuple à gouvernement) renforçant la communication les parents d'élèves et les prestataires de l'éducation.

Le back-office de Allo Ecole créé des sondages et répond à des requêtes spécifiques en utilisant un système de gestion des tickets sur des interfaces personnalisée. Son canal G2G est configuré de manière qu'un représentant de MINEPSP (un operateur) envoie instantanément une série d'information ou sondage sous forme de message vocal ou SMS à un groupe d'abonnés. Cet utilisateur peut également recueillir des réponses à son message en temp réel. Ainsi, la plate-forme facilite la communication interne entre l'administration central ministériel et ses structures décentralisées, créant de facto un intranet mobile fondé sur l'utilisation des SMS et du SVI. Pour utiliser le canal P2G de la plate-forme, un parent d'élève dans une école cible du projet émet passe un appel vocal gratuit au 178 pour accéder au sondage. Ainsi, Allo Ecole donne une possibilité de suivre et d'informer la mise en œuvre des politiques d'éducation et déclenche des actions correctives du MINEPSP. Les figures 2 et 3 illustrent les voies de communication des canaux G2G et P2G.

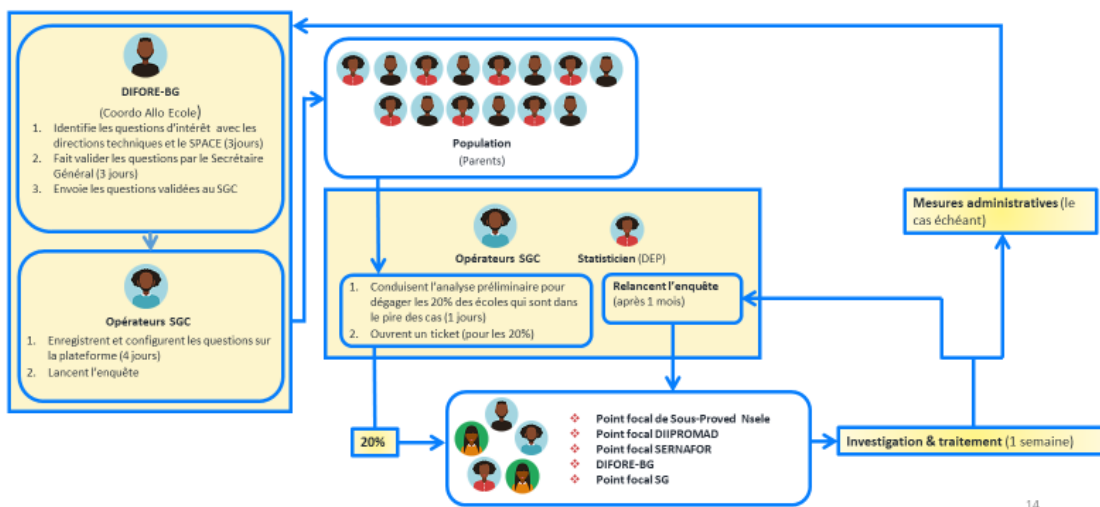


Figure 2 : Diffusion des informations et enquêtes sur le canal P2G

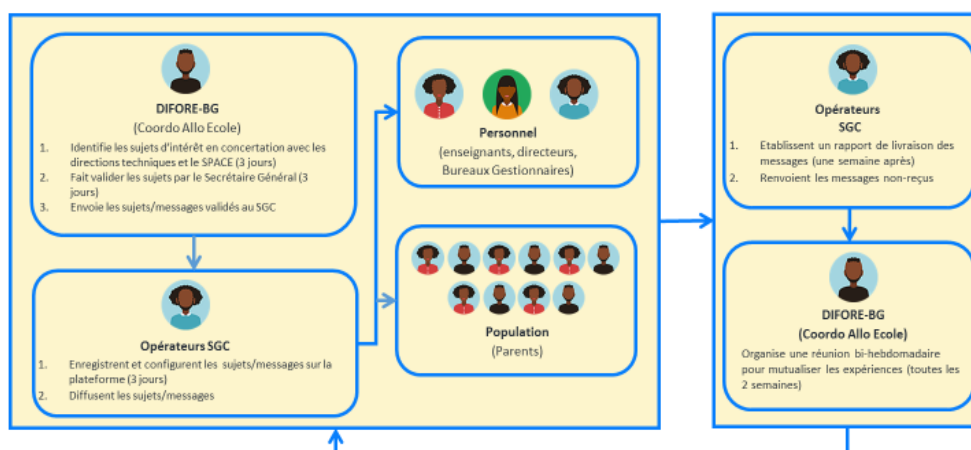


Figure 3 : Diffusion des informations et enquêtes sur le canal G2G

Dans le cadre de la phase pilote de « Allô, École ! », allant de l'année scolaire 2015/2016 à 2016/2017, le choix des thématiques sur lesquels les sondages ont été développés étaient basé sur la distribution et l'utilisation des manuels scolaires, la construction d'écoles, les frais de scolarité et l'absentéisme des enseignants et des élèves. Les résultats sont automatiquement agrégés par question et catégorie de répondants, et sont représentés sous forme de visualisations graphiques dans l'interface d'analyse pour y faciliter l'interprétation aux décideurs (voir l'exemple d'une représentation graphique sur la figure 4 ci-dessous).

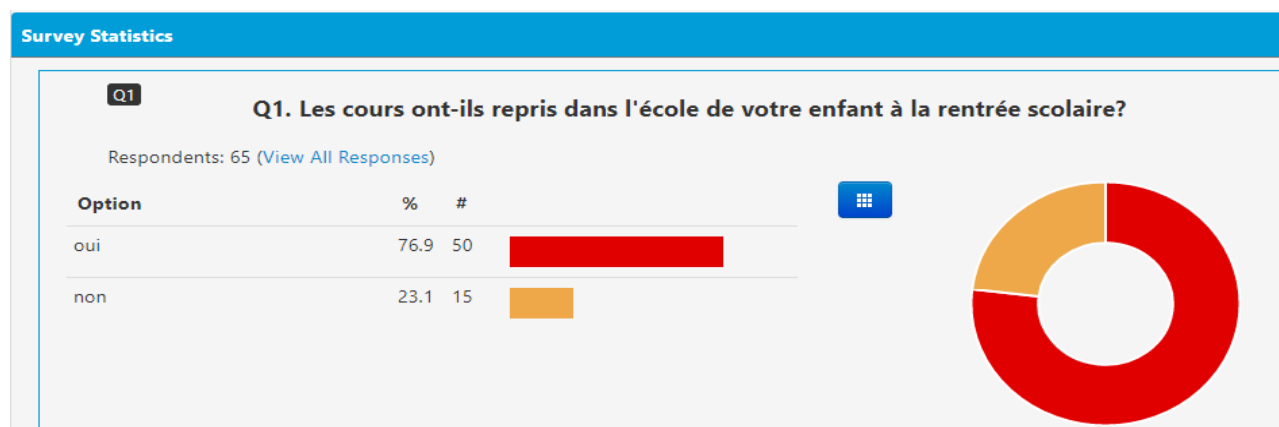


Figure 4 : Résultat de sondage sur l'effectivité de la rentrée scolaire 2016/2017

3. Sensibilisation

Le processus d'identification des partenaires de la société civile a misé sur une analyse approfondie des partenaires locaux actifs dans le secteur de l'éducation pour assurer une sensibilisation efficace de la population dans les zones pilotes. La Coalition Nationale de l'Education Pour Tous (CONEPT) et la Fédération des Scouts de la République Démocratique du Congo (FESCO) ont été sélectionnée comme partenaire de formation et de sensibilisation basé à Kinshasa. A Tshikapa, le Centre d'Appui au Développement de la Femme en Action (CADEFA) était désigné comme partenaire de formation, assisté par l'église catholique de Tshikapa.

Les activités de sensibilisation ont commencé au milieu de l'année scolaire 2015-2016 et a atteint 325 écoles à Ngaliema, N'Sele et Tshikapa. Ceci a été suivi d'une période de pause pour faire le point leçons apprises afin d'intégrer les ajustements techniques et organisationnels nécessaires dans la phase pilote suivante de l'année scolaire 2016 -2017 à la sous division de N'Sele.

3.1. Principaux acteurs engagés dans la mise en œuvre

Le Projet Pilote a été conçu pour adopter une approche extrêmement collaborative afin de mobiliser des différentes parties prenantes, favoriser l'appropriation nationale, et la participation d'autres partenaires impliqués dans l'amélioration de l'éducation. Les acteurs clés comprennent :

- **PROSEB** : L'équipe de mise en œuvre a coordonné étroitement la première phase pilote du projet avec les gestionnaires du PROSEB dans le suivi de la distribution de manuel scolaires, une thématique clé dudit projet. PROSEB a également participer à la conception des supports d'information pour les opérations de sensibilisation dans l'année scolaire 2015/2016.
- **PAQUE et PEQPESU** : De même, l'équipe de mise en œuvre a également travailler avec les gestionnaires de ces deux projets pour assurer la pérennité de la Allo Ecole au-delà du financement de la coopération belge.

4. Résultats à ce jour et perspectives

À ce jour, la plate-forme a accumulé plus de 13 000 appels via son canal P2G et a généré un nombre considérable d'enquêtes atteignant plus de 1000 écoles et tous les PROVED et S-PROVED. Pour garantir une utilisation continue de la PRS, la prochaine étape pour MINEPSP devrait inclure un programme de renforcement des capacités organisationnelles du SGC pour promouvoir le bon fonctionnement de l'unité de suivi dans la gestion efficaces de requêtes afin d'établir un véritable écosystème de redevabilité dans le secteur de l'éducation. La question de savoir comment MINEPSP communiquera avec la société civile et d'autres parties prenantes sur les actions entreprises dans la résolution des problèmes et revendications identifiés via la PRS doit également être davantage explorée. La société civile devra également jouer le rôle de faire rapport aux enseignants et aux parents d'élèves des actions prises par le ministère a travers cet outil pour renforcer les relations de confiances entre les citoyens et les pourvoyeurs de l'éducation.



Ministère de l'Enseignement Primaire, Secondaire et Initiation à la Nouvelle Citoyenneté

ALLO! école

Code de l'école

Voudriez-vous partager votre avis sur l'éducation de nos enfants?

Composez le 178

et répondez aux questions

C'est gratuit!!!

COOPÉRATION NATIONALE DE L'ÉDUCATION POUR TOUS
LA COOPÉRATION BELGE AU DÉVELOPPEMENT .be
GROUPE DE LA BANQUE MONDIALE



Pourquoi Allo Ecole?

- Pour mesurer ensemble l'impact social des actions du Ministère de l'EPS-INC en faveur de l'éducation
- Pour partager vos avis afin d'assurer une éducation de qualité à nos enfants
- Pour garantir une bonne gestion de nos écoles

Donnez vos avis sur les sujets suivants :

- 🗨 L'accompagnement des enseignants
- 🏠 Les conditions d'apprentissage
- 📖 L'utilisation des manuels scolaires