

TECHNOLOGIES DE
L'INFORMATION ET LA
COMMUNICATION (TIC) POUR
LA REDEVABILITÉ SOCIALE
DANS LE SOUS-SECTEUR
DE L'ENSEIGNEMENT
PRIMAIRE EN RÉPUBLIQUE
DÉMOCRATIQUE DU CONGO
(RDC):

RÉSULTATS
PROVISOIRES,
EXPERIENCES ET
PERSPECTIVES

Juillet 2016



© 2016 Banque internationale pour la reconstruction et
le développement/The World Bank
1818 H Street, NW, Washington, D.C. 20433,
Téléphone : 202-473-1000, site internet : www.worldbank.org

Le présent rapport a été élaboré par les services du Groupe de la Banque mondiale. Les résultats, interprétations et conclusions qui sont présentés ne reflètent pas nécessairement les vues des Administrateurs de la Banque mondiale ou des pays qu'ils représentent.

La Banque mondiale ne garantit pas l'exactitude des données contenues dans cet ouvrage. Les frontières, couleurs, dénominations et autres informations sur n'importe quelle carte de cet ouvrage n'impliquent aucun jugement de la part de la Banque mondiale sur le statut légal d'un territoire ni la reconnaissance ou l'acceptation de ces frontières.

Droits et autorisations

Les informations contenues dans cette publication sont soumises à un avis de copyright. La Banque mondiale encourage la diffusion de ses études et le contenu de cette publication peut être reproduit, en tout ou en partie, à des fins non commerciales est autorisée avec mention du nom de l'auteur et de la source.

Pour tout autre renseignement sur les droits et autorisations, y compris les droits dérivés, veuillez envoyer votre demande, par courrier, à l'adresse suivante : Office of the Publisher, the World Bank, 1818 H Street, NW, Washington, DC 20433, USA ; courriel : pubrights@worldbank.org.

SOMMAIRE

3 REMERCIEMENTS

4 ABRÉVIATIONS

5 RÉSUMÉ

16 PRINCIPALES ÉTAPES CLÉS

22 APPRENDRE DE L'APPROCHE
PIONNIÈRE DU PROJET PILOTE

26 PERSPECTIVES

29 ANNEXE 1: CARTES DES SITES DU
PROJET PILOTE

31 ANNEXE 2: COMPARAISON DE
RÉFÉRENTIELS POUR L'ÉVALUATION
D'IMPACT

REMERCIEMENTS

Le projet « Allo École! » pour lequel ce rapport intermédiaire a été élaboré, doit son succès à de nombreux partenaires et collègues. Le Ministère de l'Enseignement Primaire, Secondaire et Initiation à la Nouvelle Citoyenneté (MIN EPS-INC) de la République démocratique du Congo (RDC), dirigé par Son Excellence Maker Mwangu Famba, a soutenu l'utilisation des TIC pour la redevabilité sociale. Le Secrétaire Général à l'EPS-INC, M. Lufunisabo Bundoki et son équipe, ont appuyé la mise en œuvre du projet. Mme Wali Belade Bobozo, Assistante Exécutive chargée du Projet de Soutien à l'Éducation de Base (PROSEB), par son investissement personnel a fait du pilote un succès. Nos remerciements vont également à d'autres homologues du Ministère, en particulier M. Valère Munsya Molomb, Point Focal du Secrétariat Permanent d'Appui et de Coordination du Secteur de l'Éducation (SPACE), M. Alexis Yoka, Directeur des Services Généraux et M. Jacques Yuma, Directeur de Cabinet du Ministre. Autant, l'équipe souligne le dévouement et l'enthousiasme de la Cellule de Gestion de la Communication (CGC) de MIN EPS-INC dirigé par M. Yannick Nono Wahema, Coordonnateur, qui a pris la tâche de gérer la Plate-forme 'Allo École', ce qui a été une des clés du succès initial d'installation et d'utilisation de la Plate-forme.

Nous remercions également à l'équipe du Bureau de la Banque mondiale en RDC qui ont rendu possible ce projet. M. Ahmadou Moustapha Ndiaye, Directeur des Opérations pour la République Démocratique du Congo, a grandement contribué en encourageant cette initiative et en inspirant l'équipe pour adapter l'approche aux besoins variables du secteur de l'éducation. Mme Meskerem Mulatu, Responsable du Service de la Pratique mondiale en Éducation, a soutenu la pérennité et la mise en œuvre à grande échelle du projet. M. Luc Laviolette, Chef de programme du développement humain, a facilité notre travail et promu l'approche de redevabilité sociale du côté de la demande pour le secteur de l'éducation en RDC. Mme Dung-Kim Pham, Chef d'équipe de PROSEB, a appuyé l'utilisation de « Allo École! » pour la distribution de manuels scolaires et la construction d'écoles et a fourni des commentaires importants et opportuns à cette publication. M. Sabiti Kalindula et Mme Louise Mvono, tous deux issus de la Pratique mondiale en Éducation de la Banque Mondiale, ont aidé à faire avancer le projet à travers leurs conseils critiques. Mme Jeannine Kashoshi Nkakala, Mme Patricia Komina Dele et Mme Julie Luvisa Bazolana ont excellé en matière de soutien administratif.

À différentes étapes, le projet a bénéficié d'un large encadrement de la part de la direction et des collègues du Service de la Pratique mondiale en Gouvernance de la Banque Mondiale. Nous remercions tout particulièrement Mme Chiara Bronchi, Gestionnaire Spécialisée, M. Renaud Seligmann, Gestionnaire Spécialisé, M. Hisham Waly, Gestionnaire Spécialisé, et M. Jeff Thindwa, Chef de programme, pour leur encouragement, leur soutien et leurs conseils.

ABRÉVIATIONS

BM	Banque Mondiale
CADEFA	Centre d'Appui au Développement de la Femme en Action
CGC	Cellule de Gestion de Communication
CONEPT	Coalition Nationale de l'Éducation Pour Tous
COPAs	Comités de Parents
ERC	Essai randomisé contrôlé
FRESCO	Fédération des Scouts de la République Démocratique du Congo
FRADER	Fraternité pour le Développement Rural
G2G	Gouvernement vers gouvernement
MIN EPS-INC	Ministère de l'Enseignement Primaire, Secondaire et Initiation à la Nouvelle Citoyenneté
MNOs	Opérateurs de réseau mobile
P2G	Population vers gouvernement
PROSEB	Projet de Soutien à l'Éducation de Base
PROVED	Province Éducationnelle
RNB	Revenu National Brut
RDC	République démocratique du Congo
SIM	Carte SIM (Subscriber Identity Module)
SMS	Short Message Service
SVI	Serveur Vocal Interactif
TENAFEP	Test national de fin d'études primaires
TI	Technologie de l'information
TIC	Technologies de l'Information et de la Communication
USAID	Agence des États-Unis pour le Développement International

RÉSUMÉ

Ce rapport résume les résultats à ce jour, analyse les leçons tirées, et décrit les perspectives à venir pour le projet innovant "NTIC pour la redevabilité sociale dans le sous-secteur de l'enseignement primaire en RDC" (Projet Pilote) mis en œuvre par le gouvernement de la RDC en collaboration avec la Banque mondiale (BM) et sur financement de la Coopération Belge.

Ce projet pilote cherche à explorer comment une plate-forme NTIC (la plate-forme) peut améliorer les canaux de communication au sein du système éducatif et augmenter la capacité du gouvernement à gérer la qualité de l'enseignement primaire. Le Projet Pilote teste également comment la plate-forme 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.

L'équipe de mise en œuvre du projet pilote a établi un partenariat avec la société civile afin d'identifier les principales contraintes d'une bonne gouvernance de l'enseignement primaire en RDC. Pour faire face à la contrainte liée à une faible connectivité entre les principaux acteurs de l'éducation, l'équipe de mise en œuvre du pilote s'est concentrée sur la création et l'utilisation d'une plate-forme efficace de redevabilité sociale permettant aux enseignants, aux parents, aux Directeurs des Provinces Éducationnelles (Proved) ainsi qu'aux Sous-Provinces Éducationnelles (Sous-Proved) de fournir au Ministre de l'EPSINC une réponse en temps réel sur les différents aspects des services d'éducation. Les données recueillies par l'intermédiaire de la plate-forme peuvent également être utilisées pour fournir des informations pertinentes pour l'élaboration des politiques et l'amélioration de la gestion de l'enseignement primaire. Le projet pilote a été mis en œuvre en collaboration avec le Projet de soutien à l'éducation de base (PROSEB), une opération d'investissement centrée sur la qualité de l'éducation, la construction d'infrastructure scolaires et la distribution effective ainsi que l'utilisation des manuels scolaires.

La plate-forme a été conçue pour répondre à deux contraintes majeures :

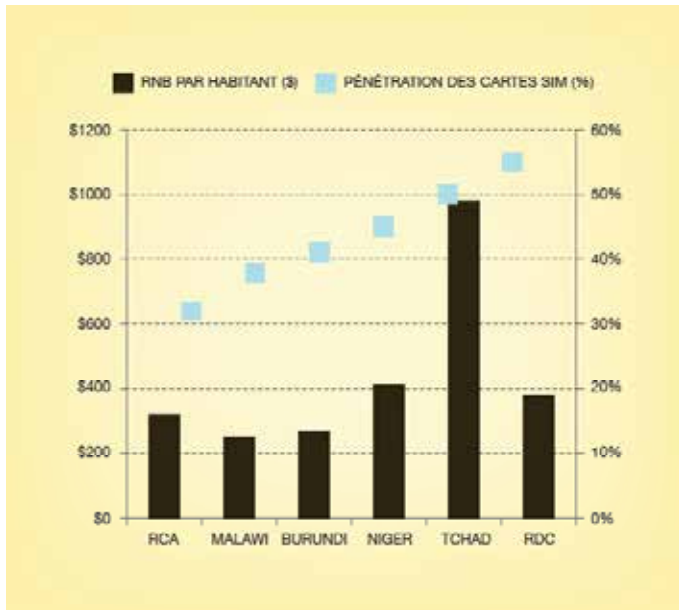
1. Le manque de canaux de communication efficaces entre les responsables politiques du Ministère de l'EPSINC au niveau central d'une part et d'autre part les structures administratives déconcentrées de ce ministère au niveau provincial et sous-provincial (PROVEDs et Sous-PROVEDs). Le niveau central et le niveau déconcentré avaient tous deux reconnu 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. Actuellement, la communication se limite à des rapports officiels ; il n'y a aucun moyen fiable d'évaluer la qualité de l'information ; et le système de gestion de l'enseignement primaire ne permet pas une communication interne 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 fournisseurs des services de l'éducation (enseignants et directeurs d'écoles) 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 qui gèrent l'enseignement primaire, ne permettent pas à la population de faire entendre son opinion sur la qualité de l'éducation. Par exemple, il n'existe pas un mécanisme à travers lequel il est possible de déposer une plainte sur les aspects liés à l'administration de l'éducation et de recevoir une réponse pertinente de la part des autorités de tutelles.

Le contexte : Les problèmes de connectivité, communs dans les pays d'Afrique subsaharienne, sont aggravés en RDC par un très mauvais état des infrastructures de base, en particulier les routes. Les données montrent que le réseau routier de la RDC est fortement déficient avec une densité de routes bétonnées 16 fois plus faible que la moyenne des pays à faible revenu (seulement 1 km pour 1.000 kilomètres carrés de terre) et une densité de routes non bétonnées presque cinq fois plus faible (Voir le tableau 1).

TABEAU 1: INFRASTRUCTURES ROUTIÈRES PAUVRES: LA RDC COMPARÉE À D'AUTRES PAYS À FAIBLE REVENU

Indicateur	Unités	Pays à faible revenu (moyenne)	RDC
Densité de routes bétonnées	km/km ² de terres	16	1
Densité de routes non bétonnées	km/km ² de terres	68	14
Traffic sur routes bétonnées	Le trafic journalier moyen	1,028	257
Traffic sur routes non bétonnées	Le trafic journalier moyen	55	20
Perception de la qualité du transport	% des entreprises identifiant les infrastructures comme une préoccupation majeure	23	30

TABEAU 2: TAUX DE PÉNÉTRATION DES CARTES SIM ET RNB PAR HABITANT EN RDC ET PAYS VOISINS



Source: GSMA Intelligence 2016 and World Bank data 2016.

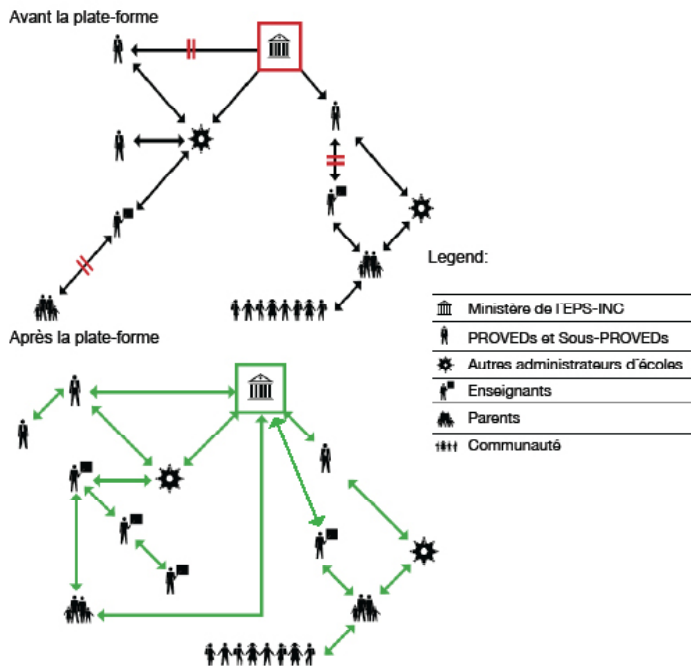


ILLUSTRATION 1: FLUX DE COMMUNICATION DANS LE SECTEUR DE L'EPS-INC EN RDC "AVANT" ET "APRÈS"

Compte tenu des données ci-dessus et de la superficie de la RDC, équivalente à la superficie de l'Europe occidentale, il est évident que la plupart d'écoles, en particulier dans les zones rurales, demeurent inaccessibles. De plus, les interventions du ministère en rapport avec la provision des intrants scolaires (par exemple, la fourniture de manuels scolaires) sont difficiles à organiser, pour ainsi dire impossible de déterminer si ceux-ci étaient arrivés à destination et sont utilisés aux fins prévues.

Dans le déploiement de la plate-forme de redevabilité sociale, ce Projet Pilote tire parti de l'avantage comparatif de la RDC, c'est à dire le taux de pénétration des cartes SIM de 55 pour cent, ou 43,2 millions de connexions pour 78,5 millions d'habitants, un taux plus élevé par rapport aux pays voisins avec le même RNB par habitant (voir tableau 2)¹.

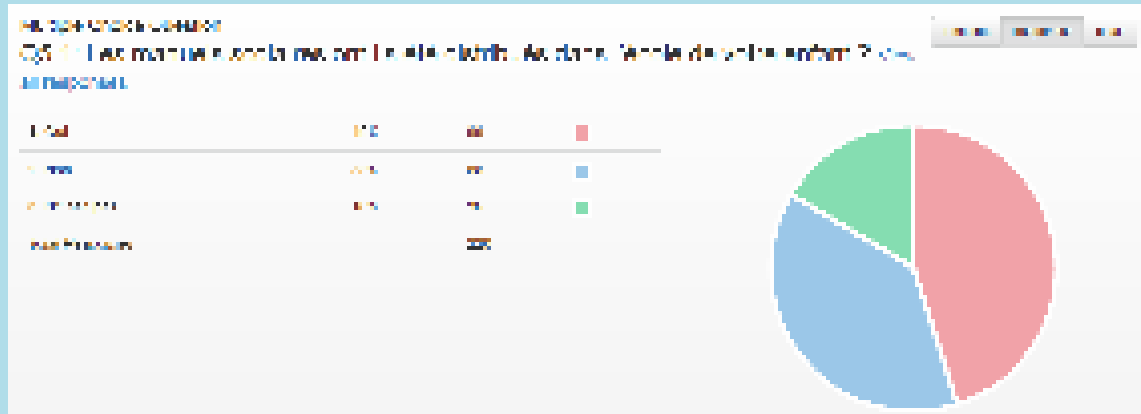
Conception de la plate-forme : La plate-forme, accessible via téléphonie mobile, crée deux voies de communication : (1) des administrateurs et enseignants, au niveau des provinces, des districts et local, vers les gestionnaires du système éducatif au niveau national (central) et vice versa (Gouvernement vers gouvernement - G2G) et (2) des parents vers les gestionnaires du système éducatif au niveau national (Population vers gouvernement - P2G). (Voir encadré 1 pour plus d'informations.)

La plate-forme vise à transformer un système hiérarchique, «top-down», de la prestation des services de l'enseignement primaire en RDC en un système horizontal. La plate-forme fait entendre la voix et met en lumière les besoins des enseignants et des parents, précédemment au bas de l'échelle, avec l'espoir d'être entendu au niveau de la prise de décision. Grâce à la plate-forme ils feraient partie d'un modèle de prestation de services basé sur l'amélioration itérative. (Voir l'illustration 1 des flux de communication avant et après la mise en place de la plate-forme.)

¹ Une carte SIM (Subscriber Identity Module) est une puce contenant de la mémoire utilisée en téléphonie mobile.

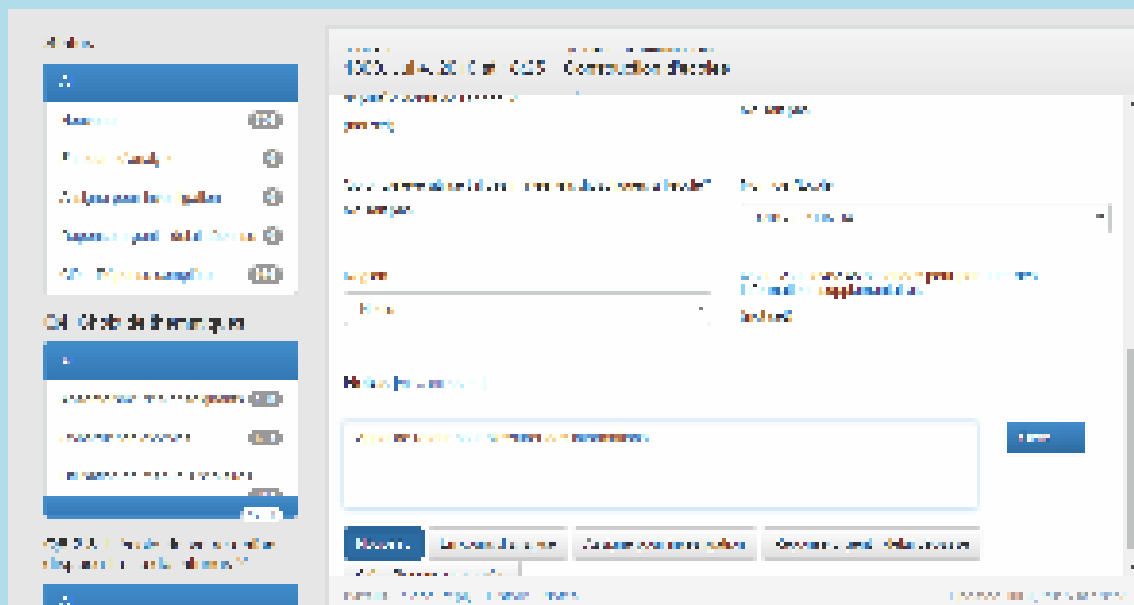
ENCADRÉ 1

Exemple de tableau affichant les résultats de la question 5



Il est important de noter que l'équipe d'opérateurs supervise les mesures prises par un département spécifique du Ministère. Cette équipe représente un service infranational du ministère de l'EPS-INC pour répondre aux requêtes des utilisateurs. Un système de « billet » a été créé à cette fin. Pour chaque appel ou SMS reçu par la plate-forme, le système génère un « billet » auquel les opérateurs répondent vocalement par message préenregistré ou par SMS. Le système comprend un champ qui donne la possibilité aux opérateurs de noter et suivre les résolutions prises par l'unité chargée de résoudre le problème.

Capture d'écran du système de « billet »



Ressources requises pour la plate-forme

La plate-forme a été conçue pour une éventuelle mise en œuvre à moindre coût sans pour autant compromettre sa portée et sa qualité. Cependant, il y a un préalable de ressources nécessaires à son bon fonctionnement. Pour plus d'explications, le tableau 3 indique les principales catégories de dépenses et coûts approximatifs associés à chaque étape du déploiement progressif de la plateforme. Ces coûts ne comprennent pas la formation et les activités de sensibilisation.

TABEAU 3 : RESSOURCES ESTIMÉES POUR LE FONCTIONNEMENT DE LA PLATE-FORME

Ressources	Projet Pilote Phase 1	Projet Pilote Phase 2	Deployment
Infrastructure technique <ul style="list-style-type: none"> • Serveur • Connectivité aux MNOs • Tarifs d'appels • Coûts des SMS • Connectivité des opérateurs 	<ul style="list-style-type: none"> • Achat de matériels : 5,000 \$ • Hébergement et maintenance du serveur: 2,100 \$ / mois • Connections MNO: jusqu'à 1,000 \$ par MNO sans prendre en compte la main d'œuvre • Coût par minute: 0.1 \$ • Coût par SMS: 0.02 \$ • Connectivité des opérateurs: 300 \$ / mois 	<ul style="list-style-type: none"> • Hébergement & maintenance du serveur : 2,100 \$ / mois • Connections MNO: 1,000 \$ / mois • Coût par minute: 0.1 \$ • Coût par SMS: 0.02 \$ • Connectivité des opérateurs: \$300 \$ / mois 	<ul style="list-style-type: none"> • Hébergement & maintenance du serveur 2,100 \$ / mois • Connections MNO: 1,000 \$ / mois • Coût par minute: 0.1 \$ (Réductions sur volume à explorer) • Coût par SMS: 0.01 \$ - 0.015 \$ • Connectivité des opérateurs: jusque 500 \$ / mois
Ressources humaines <ul style="list-style-type: none"> • Équipe d'opérateurs de la plate-forme • Feedback aux écoles et population 	<ul style="list-style-type: none"> • 55 jours de contractuels • 1 personne pour le gouvernement de la RDC pour une durée de 6 mois 	<ul style="list-style-type: none"> • 25 jours de contractuels • 2 personnes pour le gouvernement de la RDC pour 1 an • 1 personne à mi-temps comme coordinateur de la société civile. 	<ul style="list-style-type: none"> • 5 personnes pour le gouvernement de la RDC • 1 personne à mi-temps comme coordinateur de la société civile dans chaque site.

Activités développées

Le projet pilote a présenté la plate-forme au début de l'exercice 2016 dans 311 écoles: 208 écoles dans deux districts de Kinshasa (52 à Ngaliema et 156 à N'Sele) et 103 écoles à Tshikapa, le chef-lieu de la province du Kasai. (Voir l'annexe 1, les cartes des sites du projet pilote). La mise en œuvre du projet pilote au cours du mois de juin 2016 a inclus quatre groupes d'activités :

1. Mise en œuvre de la plate-forme
 - a. Création de la plate-forme et du système de « billet ».

- b. Installation du serveur et des infrastructures de technologies de l'information et de la communication (TIC) au niveau de Kinshasa. Signature des accords avec tous les opérateurs de réseaux mobiles (MNO) et intégration de la plate-forme dans leurs systèmes.
2. Institutionnalisation du mécanisme de réponse
 - a. Mener une formation technique avec l'équipe d'opérateurs de la CGC sur comment utiliser la plate-forme.
 - b. Pratiquer la mise en œuvre du système de redevabilité d'un bout à l'autre : de l'input des enseignants/parents à la réponse du gouvernement.
3. Formation et sensibilisation des utilisateurs (enseignants et parents)
 - a. Rencontre avec les enseignants et parents à Ngaliema, N'sele et Tshikapa pour présenter et démontrer le projet et comment utiliser la plate-forme.
 - b. Promotion de la plate-forme à travers la diffusion de supports d'information dans les écoles de Ngaliema, N'sele et Tshikapa.
 - c. Message de rappel aux enseignants et parents qui ont été formé pour leur dire de commencer à utiliser la plateforme.
4. Collecte de données pour évaluer l'impact du Projet Pilote
 - a. Conception de l'évaluation d'impact et identification des groupes de traitement.
 - b. Numérisation des résultats du test national de fin d'études primaires (TENAFEP) des écoles pilotes.
 - c. Capture des données sur l'utilisation de la plate-forme, la nature du feedback et la réponse au feedback.



RÉSUMÉ DU PROJET PILOTE

Évaluation d'impact

Pour tester l'efficacité de la plate-forme, le projet pilote a intégré une évaluation d'impact, qui a été conçue comme un essai randomisé contrôlé (ERC) au niveau de l'école. L'ERC comprend 420 écoles situées dans les sites du Projet Pilote. Un groupe de contrôle de 105 écoles n'a pas d'accès à la plate-forme. Le premier groupe de traitement de 102 écoles a accès au canal G2G de la plate-forme. Un deuxième groupe de traitement de 103 écoles a accès aux canaux G2G et P2G. Un troisième groupe de traitement de 110 écoles a accès aux canaux G2G et P2G et en plus reçoit une formation sur l'utilisation de la plate-forme. (Voir l'encadré 3 pour plus d'informations sur l'évaluation de l'impact.)

Principaux acteurs engagés dans la mise en œuvre de la plate-forme

Le Projet Pilote a été conçu pour adopter une approche extrêmement collaborative afin de mobiliser les parties prenantes, favoriser l'appropriation nationale, et l'engagement de la société civile ainsi que d'autres donateurs. Les acteurs clés comprennent :

- **PROSEB** : L'équipe de mise en œuvre gouvernement-BM a coordonné étroitement avec PROSEB la majeure partie des activités ; ce dernier a fourni des recommandations pendant la conception des supports d'information préparés pour les activités de sensibilisation et de formation. La logistique pendant les activités de formation et sensibilisation était également cofinancé par PROSEB.
- **Gouvernement** : Le Ministère de l'EPS-INC a démontré une forte appropriation et un engagement particulier pour la mise en place de ce qui s'avère être le tout premier mécanisme de feedback dans le système éducatif en Afrique francophone et a communiqué à tous les niveaux de prise de décision de son ministère l'importance de la mise en œuvre de cette plateforme. Le département de communication du Ministère (Cellule de Gestion de Communication-CGC) a joué le rôle d'unité de coordination du Projet Pilote et d'opérateur de la plate-forme. PROVED, sous-PROVEDs, et la coordination sous-provinciale des écoles conventionnées catholiques du plateau ont tous fourni une assistance minutieuse à l'équipe de mise en œuvre, par exemple, en fournissant des données pour l'évaluation d'impact et en procurant des informations sur l'emplacement et les horaires des écoles.
- **Société civile** : La mise en œuvre de la plate-forme a été exécutée en étroite collaboration avec la société civile. Des organisations nongouvernementales ont été recensées et des partenariats

La Banque Mondiale et le Ministère de l'EPS-INC collaborent avec des partenaires de la société civile (CONEPT et FESCO à Kinshasa) et (CADEFA et FRADER à Tshikapa) pour mettre en œuvre une plate-forme de redevabilité sociale pour l'enseignement primaire. L'objectif de la plate-forme est de permettre aux enseignants et aux parents de fournir un feedback sur la disponibilité, l'efficacité et l'utilisation des manuels scolaires ; l'état de la construction d'écoles ; et l'absentéisme des enseignants et élèves. Le prototype est mis en œuvre avec l'appui de PROSEB, l'opération d'investissement de la Banque Mondiale dans le secteur de l'éducation en RDC.

À ce jour, l'équipe de mise en œuvre du Projet Pilote a mis en place la plate-forme Allo École dans 311 écoles : 208 écoles dans deux districts de Kinshasa (52 à Ngaliema et 156 en N'sele) et dans 103 écoles de Tshikapa, dans la province de Kasai, grâce à la prestation de séances de formation et la diffusion de support d'information. La plate-forme utilise des SMS et un serveur vocal interactif (SVI) dans les langues locales pour inciter les utilisateurs à évaluer l'efficacité des différentes réformes du secteur de l'éducation.

Lors du premier mois du lancement de la plate-forme, 1465 parents et 1230 enseignants ont fourni un feedback. La plupart ont fourni des feedbacks sur la construction des écoles (61 pourcent), suivi par les manuels scolaires (27 pourcent), et l'absentéisme des enseignants ou des élèves (12 pourcent). Le feedback des parents et des enseignants se composent à peu près des mêmes pourcentages.

Sur base des enquêtes menées après les séances de formation, 95 pourcent des parents et 86,5 pourcent des enseignants ont trouvé la plate-forme facile à utiliser, et plus de 99 pourcent pensent qu'elle aura un impact positif sur l'état de l'éducation. Plus de 99 pourcent des parents et un peu moins de 80 pourcent des enseignants ont confirmé qu'ils utiliseraient la plate-forme. Les utilisateurs (93 pourcent des enseignants et de 82,5 pourcent des parents) préfèrent majoritairement des réponses par SVI plutôt que par SMS. En les interrogeant sur les autres thèmes d'intérêt pour lesquels ils pourraient fournir un feedback, 57 pourcent ont mentionné la qualité des enseignants, et 33 pourcent, les frais de scolarité.

développés pour assurer la durabilité du projet. La Coalition Nationale de l'Éducation Pour Tous (CONEPT) a été choisie comme partenaire de formation à Kinshasa, et la Fédération des Scouts de la République Démocratique du Congo (FESCO) comme partenaire de sensibilisation à Kinshasa. À Tshikapa, le Centre d'Appui au Développement de la Femme en Action (CADEFA) a été désigné comme partenaire de formation, et Fraternité pour le Développement Rural (FRADER) comme partenaire de sensibilisation. L'Église catholique a fourni une assistance supplémentaire à Tshikapa. Tous les partenaires de la société civile ont été prompts à signer des accords et assidus quant à la réalisation de la formation sur l'utilisation de la plate-forme.

- Donateurs :
 - Co-planification du financement au niveau opérationnel: La Banque Mondiale et la Coopération Belge au Développement sont partenaires dans le but d'aligner le financement sur base des intérêts communs pour assurer la mise en œuvre effective des politiques d'éducation et soutenir la mise en place d'un mécanisme novateur de redevabilité sociale qui exploite le pouvoir des TIC dans l'un des environnements les plus difficiles de la région.
 - La coopération au niveau de la mise en œuvre: L'équipe de mise en œuvre a collaboré avec l'Agence des États-Unis pour le Développement International (USAID) en mettant en place un concours de dessin dans une école soutenue par son programme « Empowering Adolescent Girls to Lead through Education project », qui était également une école du Projet Pilote. Un dessin sélectionné parmi des dizaines de participants a été numérisé et est devenu le logo et l'identité de la plateforme : "Allo École". De plus, l'équipe de mise en œuvre a partagé des leçons tirées de la première phase du projet avec l'UNESCO, UNICEF et le projet ACCELERE financé par USAID, qui envisage un projet basé sur la téléphonie mobile avec un focus sur les frais de scolarité dans une autre région de la RDC.



PERSONNEL CONEPT PRESTATION DE FORMATION EN NGALIEMA

Une évaluation d'impact rigoureuse permettra d'isoler divers effets que l'utilisation de la plate-forme est censée avoir sur les résultats scolaires. Plus précisément, l'évaluation d'impact prétend mesurer :

- Impact sur le niveau scolaire (Première étape) : distribution et réception des manuels scolaires, utilisation et formation des enseignants sur l'utilisation des manuels scolaires ; état de la construction des écoles, et absentéisme des enseignants et élèves.
- Impact sur le niveau des élèves (Deuxième étape) : Mesure de la performance scolaire en mathématiques et analyse des résultats des examens normalisés de français, et comment ceux-ci varient selon les types de ménages (obtenues à travers une enquête menée sur un groupe de ménages tiré d'un ensemble de participants choisis au hasard). Une étude qualitative méticuleuse sera appliquée au niveau local afin d'évaluer le rôle des différents facteurs contextuels.

L'échantillonnage pour l'évaluation de l'impact prend en compte les trois sites du Projet Pilote, Ngaliema, N'sele et Tshikapa, afin d'obtenir une taille satisfaisante d'échantillons au niveau urbain et rural pour assurer une qualité statistique pertinente dans le but de distinguer les effets suivant les différents contextes. Bien que la prise en compte des différents régimes d'administration d'école ne soit imposée pendant l'échantillonnage, cette dimension cependant (Écoles catholiques conventionnelles, écoles protestantes conventionnelles, autres écoles conventionnelles et écoles non-conventionnelles) a également été considérée pour former des strates. Au final, huit strates d'écoles ont été formées à l'aide de ces deux dimensions (urbaine / rurale et le régime d'administration) pour attribuer un traitement aléatoire dans chaque strate. Le tableau ci-dessous montre la taille des strates.

DISTRIBUTION DE L'ÉCHANTILLON PAR ÉCOLE

Régime	Rural	Urbain	Total
Écoles conventionnées catholiques	57	46	103
Écoles conventionnées protestantes	59	86	145
Autres écoles conventionnées	26	79	105
Écoles non-conventionnées	32	35	67
Total	174	246	420

De ces 420 écoles, quatre groupes choisis au hasard ont été établis de la manière suivante :

- Groupe de contrôle (105 écoles) : PROSEB continuera sa mise en œuvre sans l'introduction de la plate-forme.
- Groupe T1 (102 écoles) : Ces écoles recevront des supports d'information pour les enseignants et les directeurs d'écoles sur le canal G2G de la plate-forme.
- Groupe T2 (103 écoles) : Ces écoles recevront des supports d'information pour les enseignants, les directeurs d'écoles et les parents d'élèves sur les deux canaux G2G et P2G de la plate-forme.
- Groupe T3 (110 écoles) : Ces écoles recevront des supports d'information pour les enseignants et les directeurs d'écoles et les parents d'élèves sur les deux canaux G2G et P2G de la plate-forme. En outre, ils recevront une formation sur place sur l'utilisation efficace des composantes P2G et G2G de la plate-forme.

ENCADRÉ 3

La randomisation a réussi à atteindre quatre groupes équivalents d'écoles au départ. (Voir l'annexe 2 pour plus de détails.)

En plus de la randomisation principale à travers les groupes de contrôle T1, T2 et T3, la conception considère une deuxième étape de randomisation axée sur la voix utilisée pour introduire la plate-forme. Les écoles du groupe T1, T2 et T3 ont été assignées des voix au hasard de telle sorte que la moitié reçoit une introduction au canal G2G par le Ministère de l'EPS-INC et l'autre moitié est guidée par une voix anonyme. De même, au sein des groupes T2 et T3, la moitié reçoit une introduction au canal P2G par Florent Ibenge, l'entraîneur de l'équipe nationale de football de la RDC, tandis que l'autre moitié est guidée par une voix anonyme.

Cette deuxième étape de randomisation permet d'évaluer si l'introduction à la plateforme par une voix d'un administrateur ou autorité politique du Ministère de l'EPS-INC et d'une personnalité publique populaire pour la population influence l'utilisation de la plate-forme, et par conséquent, les résultats. Ceci constitue une innovation notable puisque, à notre connaissance, aucune évaluation expérimentale de ce type n'existe.

Justification de la conception de l'évaluation d'impact

Les techniques de randomisation et de stratification utilisées dans ce projet ont été introduites dans le but de créer des groupes de traitement homogènes affichant les mêmes caractéristiques avant l'utilisation de la plateforme. Par conséquent, une fois le Projet Pilote mis en œuvre, toute variation dans les résultats sera le reflet de l'effet de la plateforme. Cette méthodologie est considérée assez fiable, cependant elle soulève également la préoccupation que certaines écoles sont privées d'accès à la plateforme. Ce problème peut être résolu en soulignant les caractéristiques suivantes de l'intervention ainsi que ces limitations inhérentes :

- Nature du projet : ce projet est un Projet Pilote innovant à petite échelle visant à tester l'efficacité d'une nouvelle plate-forme de feedback. En tant que tel, son objectif principal est de tester que ses résultats soient adaptés à l'égard des fins souhaitées. Ainsi, l'évaluation du Projet Pilote permettra que les décisions politiques soient fondées sur des données factuelles, un objectif important à ce stade du projet. Toute évaluation d'impact solide a besoin de faits qui reflètent la situation en l'absence de l'intervention. Raison pour laquelle, l'existence d'un groupe de contrôle est nécessaire pour déterminer s'il est pertinent et rentable d'étendre le Projet Pilote sur d'autres écoles.
- Disponibilité des ressources : Malgré les efforts, les restrictions budgétaires ne permettent pas à l'équipe de mise en œuvre de couvrir toutes les écoles dans les sites du Projet Pilote. De ce fait, il était nécessaire de sélectionner les écoles où la plate-forme serait mise en œuvre. La sélection aléatoire est le mécanisme de sélection le plus équitable, étant donné qu'il donne la même opportunité à chaque école d'être sélectionnée sans biais résultant de ; des relations possibles avec les autorités, la taille de l'école, ou toute autre caractéristique.

PRINCIPALES ÉTAPES CLÉS

L'équipe de mise en œuvre du Projet Pilote, composée d'une équipe technique et d'une équipe de formation et de sensibilisation, a réalisé les principales étapes clés suivantes au cours de la période Janvier-Juin 2016.

1. Mise en œuvre de la plateforme

• Infrastructure technique :

- Mise en place et utilisation de la plateforme : La synergie entre la Banque Mondiale et le gouvernement a conduit à l'installation du serveur et l'activation de la passerelle GSM qui, logé à la Société Congolaise des Postes et des Télécommunications, a permis une liaison directe entre les appels et SMS provenant du téléphone d'un utilisateur et le serveur technique du réseau de téléphonie local. Bien que d'autres enquêtes basées sur la téléphonie mobile aient été mises en œuvre en RDC, le Projet Pilote actuel représente une nouveauté dans le sens où l'infrastructure a été installée permanemment dans le pays permettant ainsi une utilisation à long terme et une gestion par le gouvernement.
- Négociation et signature des contrats avec les MNOs : Le vice-Premier ministre et ministre des Postes, télécommunications, nouvelles technologies de l'information

et de la communication ainsi que le Ministère de l'EPS-INC avaient dirigé le processus de mise en place de l'infrastructure technique et de signature des contrats avec les MNOs. Malgré quelques retards associés aux procédures gouvernementales dans la gestion des contrats, cette importante étape a permis de prédire un éventuel succès du Projet Pilote à long terme et un maintien des relations commerciales avec les MNOs. Le Ministère a également facilité le processus d'obtention du numéro à trois chiffres, ou shortcode (178), auprès de l'Autorité de Régulation



CÉRÉMONIE DE SIGNATURE ENTRE LE MINISTÈRE ET LA MNOS

de la Poste et des Télécommunications du Congo pour permettre une prise en charge gratuite des appels provenant de la plate-forme.

- Plate-forme intégrée avec les principaux opérateurs de réseaux mobiles (MNOs) : La plateforme est entièrement intégrée avec Vodacom et Orange, les deux plus grands opérateurs de réseaux mobiles, qui fournissent ensemble le service téléphonique à plus de 75 pour cent du marché dans le pays. Les intégrations des MNOs avec les deux fournisseurs restants, Airtel et Africell, auront lieu avant la deuxième phase du Projet Pilote.
- Co-création et itération de la plateforme :
 - Livraison de la fonctionnalité de base de la plateforme : le logiciel sous-jacent de la plate-forme fournit une communication bidirectionnelle permettant aux utilisateurs d'accéder à la plate-forme via un shortcode et à l'équipe d'opérateurs d'envoyer des informations aux utilisateurs via des appels vocaux ou SMS.
 - Formation des responsables gouvernementaux : L'équipe de mise en œuvre a organisé un atelier avec les parties prenantes afin de recueillir les exigences techniques pour la plate-forme et d'élaborer des questionnaires à diffuser via la plate-forme. Des protocoles de réponses ont été également élaborés à cet atelier pour permettre aux opérateurs de fournir un feedback consistant aux utilisateurs. Cette séance très interactive a aidé à renforcer les capacités de la CGC et d'autres membres du personnel des services chargés de résoudre les requêtes placées par l'intermédiaire de la plate-forme. Après l'atelier, l'équipe de mise en œuvre a présenté au Ministère une version provisoire de la plate-forme (alpha).
 - Application de tests approfondis : Après lancement de la plateforme, l'équipe de formation et de sensibilisation a fourni à l'équipe technique des rapports quotidiens sur la performance globale du système et la fiabilité du réseau mobile dans les écoles du Projet Pilote. L'équipe technique a donc intégré les recommandations dont les plus pertinentes comprenaient par exemple, la réduction du temps d'attente entre les questions, l'allongement du temps de réponse pour les questions ouvertes, et l'augmentation de la répétition des messages d'introduction aux utilisateurs. Les partenaires de la société civile ont également testé sur le terrain les scripts des SVI avec les enseignants et parents pour assurer la pertinence des contenus.
 - Recrutement des "voix célèbres" pour message d'introduction à la plateforme : La CGC a sollicité Jean-Florent Ikwange Ibengé, l'entraîneur de l'équipe nationale de football (soccer) de la RDC, pour enregistrer un message d'introduction pour le canal P2G d'une part, et Son Excellence le ministre Maker Mwangi Famba a d'autre part enregistré un message d'introduction pour le canal G2G (comme



L'AJOUT DES CODES SCOLAIRES AUX AFFICHES

mentionné ci-dessus, l'utilisation des "voix de célèbres" pour chaque groupe de référence permettra d'évaluer, si en effet l'intégration de ces voix a un effet ou impact sur l'utilisation de la plate-forme).

2. Travail en cours : Institutionnalisation du mécanisme de réponse

- Mise en place des opérations de la plateforme : Suite à l'identification de l'équipe de la CGC comme unité de gestion de la plate-forme, l'équipe de mise en œuvre a procédé au renforcement des capacités de cette unité du ministère à travers :
 - La formation sur la plateforme, qui comprenait des exercices pratiques sur les protocoles de réponses à intégrer dans la version pleinement fonctionnelle de la plate-forme (beta),
 - Le développement d'un guide d'utilisation de la plate-forme, qui comprenait des captures d'écran et des descriptions des actions sur chaque capture d'écran, et
 - La formation centrée sur l'importance de l'efficacité et la rapidité du mécanisme de réponses aux utilisateurs dans la version finale de la plate-forme.
- Harmonisation de la plate-forme avec la capacité de l'équipe en charge des réponses : Après la formation sur la version finale de la plate-forme, l'équipe technique a adapté celle-ci pour permettre aux opérateurs de la CGC d'ajouter sous forme de note ou remarque, les mesures prises dans la résolution des « billets ». Il a également été intégré, une classification de notes par étape dans le flux de travail : « nouveau », « en cours d'analyse », « assigné pour investigation », « réponse urgent-délai dépassé », « clôt - réponse complète ». (Voir

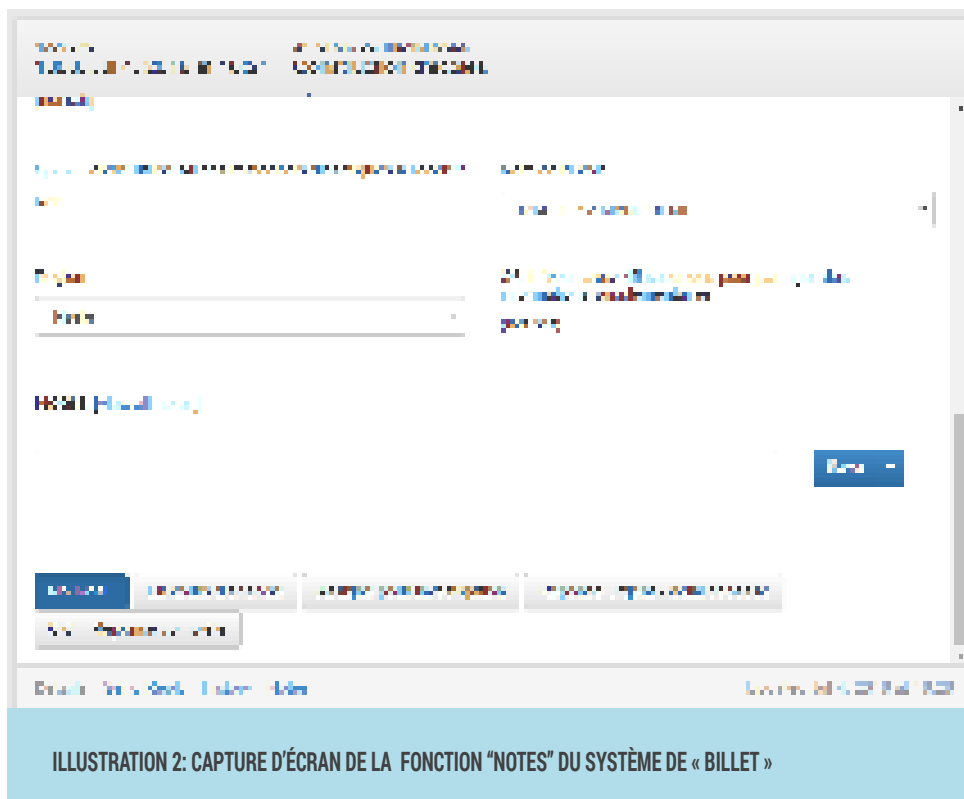


ILLUSTRATION 2: CAPTURE D'ÉCRAN DE LA FONCTION "NOTES" DU SYSTÈME DE « BILLET »

l'illustration 2). L'équipe technique a formé le personnel de la CGC pour assurer l'assimilation de la fonction « Notes » et a révisé les réponses standards à utiliser pour répondre au feedback d'une manière plus rapide.

- Équipement des opérateurs de la plateforme : La Banque Mondiale a livré des écouteurs sans fil pour faciliter le travail des opérateurs de la plate-forme. Le nombre d'écouteurs pour les opérateurs peut être revu en hausse en fonction des besoins.

3. Formation et sensibilisation des utilisateurs

- Identification des partenaires de formation et diffusion des supports d'information : Les partenaires de la société civile suivant : CADEFA, CONEPT, FESCO, et FRADER, furent essentiels pour la mise en œuvre des activités de formation et sensibilisation du projet pilote. L'équipe de formation a mené une analyse sur les partenaires potentiels à Kinshasa et a fait un voyage d'introspection à Tshikapa dans les mêmes fins. Ces étapes ont été essentielles pour identifier les partenaires avec les plus hauts niveaux d'engagement aux objectifs du Projet sur le long terme. Les partenaires ont signé des accords détaillant leurs rôles et ont reçu une formation sur la plate-forme. Le fait que les accords autorisaient uniquement le remboursement des frais directs liés au projet démontre l'engagement important des partenaires de la société civile envers les objectifs du Projet Pilote.
- Ordre des activités du Projet Pilote : Les activités de formation et de sensibilisation ont commencé à Ngaliema, le site du Projet Pilote avec le plus petit nombre d'écoles. Il s'en est suivi une période de pause qui s'est avéré nécessaire pour faire le point sur les premières expériences. Cette méthode de travail a permis à l'équipe de formation d'intégrer les leçons tirées des activités initiales aux



L'équipe de formation a identifié quelques préalables pour réussir les activités de formation et sensibilisation.

- Utiliser tous les canaux de communication pour assurer un engagement au niveau de l'école. L'équipe a reçu l'appui technique des Sous-PROVEDs et des Comités de Parents (COPAs) pour parvenir à un engagement au niveau des écoles. Toutefois, cela n'a pas été suffisant pour mobiliser un nombre conséquent de parents. Une fois l'évaluation d'impact finalisée, des canaux de communication alternatifs, tels que les radios communautaires, devraient être utilisés pour stimuler un engagement au niveau des écoles, ensuite la société civile devrait s'impliquer davantage dans la communication avec les parents au sujet de l'existence de la plate-forme.
- Développer des articles promotionnels en tenant compte des infrastructures. Compte tenu de l'état des infrastructures de certaines écoles rurales, en plus des affiches, et dépliants, d'autres types d'articles promotionnels plus durables tels que des lampes de poche, des stylos et des calendriers devraient servir de matériel de sensibilisation.
- Fournir des téléphones de démonstration supplémentaires pendant la formation. Malgré la croissance du taux de pénétration des cartes SIM, certains parents, en particulier dans les zones rurales, n'ont pas de téléphone. Les téléphones supplémentaires doivent être remis à disposition à la fois aux directeurs d'écoles, aux comités de parents et lors des formations pour encourager l'utilisation massive de la plate-forme.
- Être en coordination étroite avec l'équipe technique. Les équipes de formation et les équipes techniques ont été en coordination étroite pour le développement, l'installation et le fonctionnement de la plate-forme tout au long du Projet Pilote. Cela a été essentiel pour le succès de la mise en œuvre de la plate-forme et a permis une approche adaptative à la fois à la formation et au développement technique.
- Être en possession des lettres officielles (mission de service) : Le travail de l'équipe de formation et de sensibilisation a été grandement facilité grâce à des lettres officielles (ordre de mission) du Ministère et des Sous-PROVEDs ou des administrateurs de l'École Catholique. Certaines écoles ont été réticentes à publier les numéros de téléphone des enseignants et des parents en l'absence de telles lettres.
- Obtenir des formulaires d'autorisation de photo. Des formulaires d'autorisation de photo ont été distribués aux directeurs d'école de tous les sites, mais dans certains cas ceux-ci n'ont pas été distribués aux enseignants et parents. Le développement d'un formulaire d'autorisation facile à utiliser aidera à obtenir la permission d'utiliser des photos et vidéos dans la phase 2 du projet.
- Fournir des rafraîchissements. Étant donné que les sessions de formation ont duré pendant 60-90 minutes et ont souvent été tenues à des moments de la journée de forte chaleur, fournir des boissons peut aider à maintenir la participation des parents et enseignants était nécessaire.

prochaines activités de formation et de sensibilisation à N'sele et Tshikapa. Le personnel de la CGC a accompagné l'équipe de formation périodiquement afin de mieux comprendre ces activités et observer l'expérience des utilisateurs.

4. Collecte de données objectives pour le suivi et l'évaluation
 - Création de groupes de traitement : L'équipe de mise en œuvre a prélevé un échantillon d'écoles dans les trois sites du Projet Pilote pour créer des groupes de traitement pour l'évaluation d'impact tel que décrit dans l'encadré 3. Les données d'évaluation sont tirées des bases de données du Ministère de l'EPS-INC et contiennent l'emplacement des écoles, les services de base, le nombre d'élèves, le nombre d'enseignants, le nombre de livres distribuées et l'infrastructure par année scolaire.
 - Analyse des données collectées et numérisées : L'équipe de mise en œuvre a recueilli et numérisé des données pour mesurer la performance scolaire à partir des résultats des TENAFEP des années 2014 et 2015. Ces tests nationaux normalisés sont utiles pour comparer les résultats entre les groupes de traitement et les groupes de contrôle, et pour renforcer de l'évaluation d'impact ; cependant, il manquait un pourcentage relativement élevé de données. ANgaliema, il manquait 20 pour cent de données (résultats TENAFEP) ; à N'sele, 63 pour cent ; et à Tshikapa, 46 pour cent. Les données manquantes doivent être réunies pour assurer l'utilité de l'ensemble de données de ces écoles.



EXPLIQUANT ALLO ECOLE À UNE SESSION DE FORMATION À N'SELE

APPRENDRE DE L'APPROCHE PIONNIÈRE DU PROJET PILOTE

Les leçons tirées de la première phase du Projet Pilote peuvent être regroupées en quatre catégories : Appropriation nationale, mise en œuvre de la plate-forme, institutionnalisation du mécanisme de réponse, et formation et sensibilisation. Ils sont décrits dans le tableau 4.

TABEAU 4: LEÇONS TIRÉES DE LA PREMIÈRE PHASE DU PROJET PILOTE

APPROPRIATION NATIONALE ET COLLABORATION

Leçon 1:
Encourager
l'appropriation
nationale

La première phase du Projet Pilote a été fondée sur un engagement fort et une communication régulière avec les homologues gouvernementaux et la société civile.

- Comme indiqué plus haut, le Ministère de l'ESP-INC s'est personnellement engagé sur plusieurs aspects du Projet Pilote ; la CGC aussi a mis à la disposition de l'équipe de mise en œuvre un espace de bureau sécurisé et un soutien administratif. La CGC a également facilité une communication régulière avec les différentes parties prenantes.
- Les structures administratives des écoles au niveau provincial et local ont contribué inlassablement au bon fonctionnement du Projet Pilote en accordant une grande partie de leur temps et énergie ; le niveau d'engagement a été particulièrement élevés à Tshikapa.
- CONEPT et FESCO à Kinshasa et CADEFA et FRADER à Tshikapa ont apporté leur expertise et ressources au projet pilote.

Leçon 2:
Promouvoir
l'appui des
partenaires
et la Co-
coordination

Cette première phase du Projet Pilote a bénéficié d'une coordination minutieuse entre la Coopération belge au développement et les interventions techniques ainsi que l'engagement de la Banque Mondiale. La deuxième phase du Projet Pilote poursuivra cette model de coordination et ce partenariat. Cet élément, important dans tous les contextes, est essentiel quand une approche innovante est testée dans un environnement complexe.

INSTITUTIONNALISATION DU MÉCANISME DE RÉPONSE

Leçon 3:
Lier le
développement
des capacités
du
gouvernement
au besoin de
clôturer le cycle
de feedback

Le renforcement des capacités devrait veiller à ce que les opérateurs de la plate-forme aient une bonne structure organisationnelle, un niveau d'autorité, et des motivations pour permettre des réponses rapides et efficaces au feedback qui se fait via la plate-forme.

La première étape essentielle est de recruter un expert de haut profil capable de transformer les opérateurs de la plate-forme en une équipe performante capable de répondre aux exigences de la plateforme. Les compétences requises pour ce rôle sont : des compétences supérieures en analyse de données, la capacité de négocier et de gérer les relations avec les différentes structures du ministère au niveau national responsables de répondre aux questions émises par la plateforme et le pouvoir de solliciter des réponses rapides de structures ainsi que d'autre au niveau local et provincial. Selon le volume des feedbacks reçus, un personnel supplémentaire devrait être formé sur le fonctionnement de la plate-forme et la coordination du mécanisme de réponses au sein du ministère pour adresser efficacement requêtes faites par les utilisateurs.

Un coaching de 3-4 mois par un expert en gestion du changement serait bénéfique pour l'équipe de feedback. Ce consultant pourrait aider à structurer et renforcer les relations entre l'équipe de feedback et d'autres structures administratives du Ministère concernées par le feedback. Le consultant en gestion du changement a besoin de travailler avec la haute direction du Ministère afin d'intégrer un système de gratification ou de prime au sein du Ministère pour une prise en charge rapide et prioritaire des requêtes des utilisateurs. Cela se traduira par la transformation de la culture hiérarchique au sein du Ministère en une culture plus horizontale et orientée vers les services.

Leçon 4 :
Utiliser une
approche
adaptative pour
le développement
de la plate-forme

Utiliser une approche adaptative pour le développement de la plate-forme aide à optimiser la plate-forme.

- Après avoir observé l'intervention des opérateurs de la plate-forme, l'équipe technique a ajouté de nouvelles fonctionnalités pour faciliter la clôture du cycle de feedback.

Pendant la phase 2, l'équipe technique devra rester ouverte à d'autres modifications qui pourraient optimiser les performances dans ce domaine.

- Remplacer les questions ouvertes par une option de fournir plus de détails sur les questions prédéfinis rendra les réponses plus gérables. Par exemple, si les manuels ne sont pas disponibles, les utilisateurs devraient être en mesure de préciser quel manuel est manquant et pour quel niveau. De cette façon, les répondants peuvent personnaliser leurs réponses et le gouvernement peut cibler son intervention.

IMPLÉMENTATION DE LA PLATE-FORME

Leçon 5: Obtenir le bon timing

Pour une mise en œuvre durable de la plate-forme, il est important de maintenir le processus de mise en échelle au rythme de la capacité du gouvernement de clôturer le cycle de la redevabilité sociale et de fournir une réponse. Bien qu'il y ait quelques limitations techniques à la mise en échelle nationale de la plate-forme, il est important d'entretenir la confiance de la population quant à l'utilité de la plate-forme. Une telle confiance peut être maintenue que si le feedback se traduit en un suivi pratique. Le processus de mise en échelle doit donc être guidé par la capacité des opérateurs à fournir une réponse et une réparation adéquate.

Leçon 6: Garantir une infrastructure technique adéquate et la capacité de déploiement du gouvernement

- Pour garantir une infrastructure capable de prendre en charge les appels vocaux fiables et performante disponible en RDC, le système actuel de simbox, qui permet à la plate-forme de gérer 16 appels simultanés, devrait être remplacé par une ligne E1 hébergée par un MNO, ce qui équivaut à 30 lignes fixes.
- Le personnel informatique du Ministère devrait recevoir une formation en maintenance et dépannage du serveur, qui héberge toutes les données de la plate-forme à Kinshasa.
- Un autre élément clé est l'engagement du gouvernement pour fournir des ressources humaines et financières adéquates pour gérer la plate-forme.

Leçon 7 : Trouver des approches techniques alternatives pour surmonter les problèmes d'infrastructure

La couverture du réseau dans un certain nombre d'écoles du Projet Pilote a été jugée très pauvre. Dans les zones rurales, des alternatives aux réseaux mobiles, telles que les stations émetteur-récepteur de base à faible coût ou les équipements TV White-Space peuvent être mis à profit pour faciliter l'utilisation de la plate-forme.

Bien que le coût soit prohibitif pour être mis en œuvre par un seul Projet Pilote, ces technologies de 'dernier kilomètre' peuvent faire partie d'une solution plus large qui pourrait être mis à profit dans un certain nombre de projets.

Leçon 8:
Mettre en place le suivi et l'évaluation dès le commencement du projet

L'évaluation d'impact ne donne pas seulement des informations sur ce Projet Pilote mais contribue également à fournir des recommandations très nécessaires sur les initiatives TIC disponibles dans le monde entier.

FORMATION ET SENSIBILISATION

Leçon 9:
Adapter les approches de sensibilisation aux contextes locaux

La focalisation de l'équipe de formation sur la localisation des activités de sensibilisation a permis un fort engagement des participants. Des enquêtes ont montré que 100 pour cent des enseignants et des parents ont trouvé que les séances de formation étaient claires et bien présentées, et que le branding de la plate-forme a aidé à générer la compréhension et la capacité nécessaire chez les utilisateurs pour se souvenir de l'objectif de la plate-forme. La phase 2 devrait étendre cette focalisation, en veillant à ce que tous les utilisateurs, malgré leur familiarité aux versions officielles des langues locales puissent comprendre parfaitement le contenu des supports d'information.

Leçon 10:
Sensibiliser les parents pour obtenir des niveaux plus élevés de participation aux sessions de formation

En plus de travailler avec les COPAs pour mobiliser les parents, la participation aux sessions de formation peut être stimulée grâce à une planification plus ciblée et une plus forte sensibilisation. En moyenne, 8 à 10 enseignants et 20 à 25 parents de chaque école ont participé à des séances de formation. Cela représente près de 100 pour cent des enseignants, mais seulement une partie des parents. Des sessions de formation ont eu lieu au cours de la semaine, tout au long de la journée, de 8 heures à 14 heures. Les sessions les plus fréquentées furent celles de 8 heures dans les écoles urbaines et 12 heures dans les écoles rurales. Cela devrait être pris en compte pour la phase 2. Après la finalisation de l'évaluation d'impact, les radios communautaires devraient être utilisées pour rappeler aux parents à la veille et le matin même des séances de formation. La société civile peut également jouer un rôle important dans la participation des parents dans les formations.

PERSPECTIVES

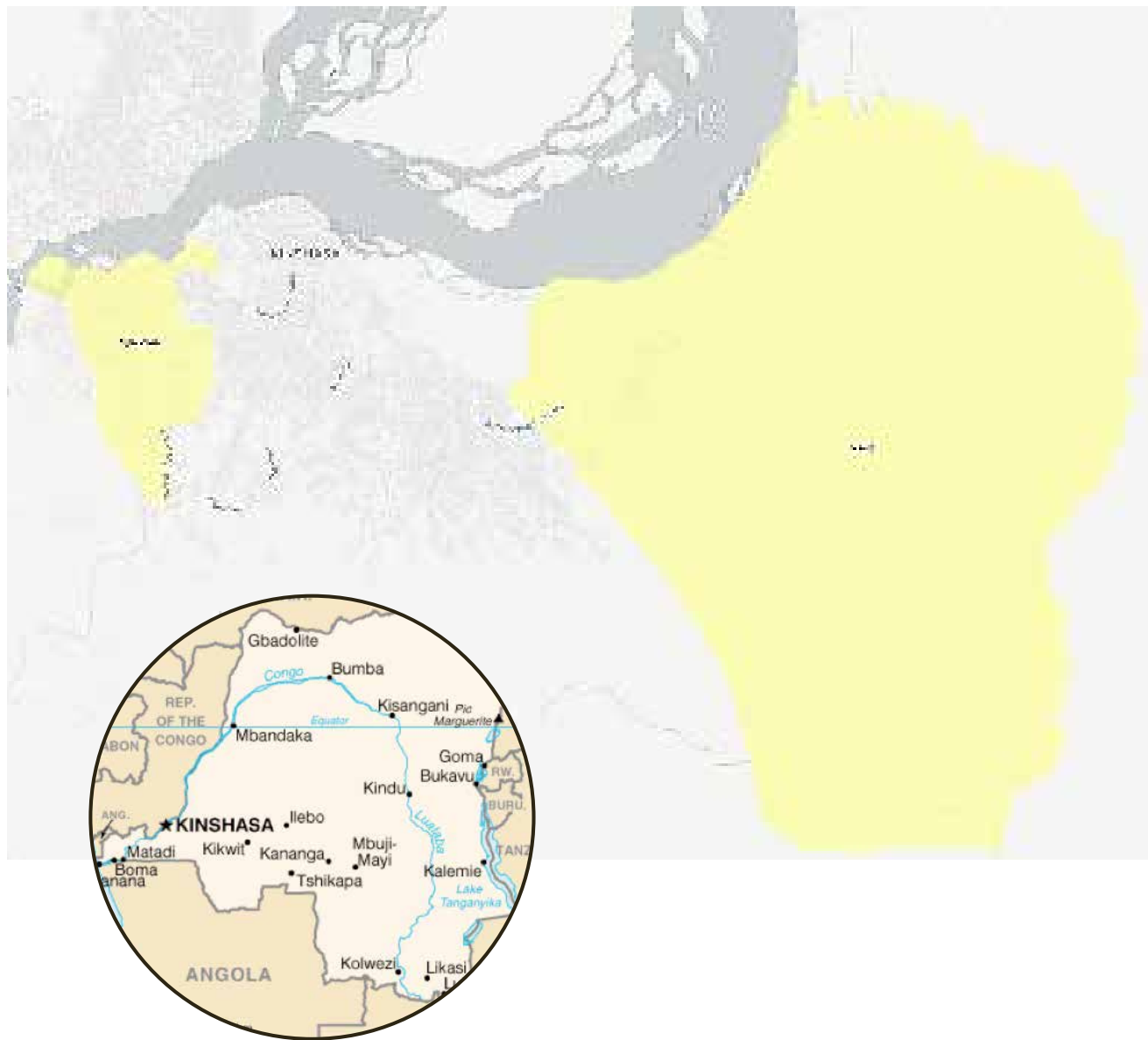
Il est important de maintenir l'élan de NTIC pour la redevabilité sociale dans l'enseignement primaire du projet en RDC, de poser les bases pour la deuxième phase du Projet Pilote, et d'assurer la pérennisation au-delà du projet. Les questions stratégiques et recommandations suivantes doivent être prises en compte dans la mise en œuvre de la phase 2 :

- Préserver l'appropriation nationale : Comme mentionné dans Leçon 1, un facteur distinctif de ce projet a été la forte appropriation nationale de la part du gouvernement et de la société civile. L'équipe de mise en œuvre devrait travailler à préserver ceci pendant la période de transition vers la deuxième phase du Projet Pilote. Les consultations sur la deuxième phase avec le Ministère devraient inclure un accord sur le calendrier de mise en œuvre, les principales étapes et les rôles respectifs de la Banque Mondiale et du gouvernement. En outre, les organisations de la société civile peuvent jouer un rôle élargi. À long terme, une implication plus profonde peut requérir un contrat pour couvrir les frais administratifs et les dépenses additionnelles, par exemple, les frais de communications, transport, etc. Une coordination devrait être considérée à long terme pour gérer le travail de ses organisations de la société civile travail et rédiger des rapports sur l'état d'avancement des activités.
- Approfondir l'institutionnalisation du mécanisme de réponse : Conformément à l'approche adaptative utilisée dans ce projet, les possibilités de revoir et d'apporter des améliorations à la plate-forme doivent être intégrées dans la phase 2. La première étape de la phase 2 devrait inclure un atelier de discussion pour recueillir les commentaires de la CGC et procéder à une analyse des besoins et des contraintes qui sont apparues pendant les mois d'utilisation de la plate-forme. À l'attente d'un accroissement élevé d'utilisation de la plateforme et à la lumière des leçons 3 et 4, l'équipe de mise en œuvre devrait fournir un effort considérable pour gérer ce changement et offrir un programme de renforcement de capacités ciblé pour veiller à ce que la motivation pour répondre aux utilisateurs (parents) d'une manière significative et efficace se propagent d'un bout à l'autre du Ministère. L'expérience de nombreux Projets Pilotes a montré qu'en l'absence d'une réponse efficace, l'utilisation de ces mécanismes de feedback peut s'effondrer rapidement.

- Veiller à ce que la mise en échelle ne dépasse pas la capacité du Ministère à répondre aux questions efficacement : Le niveau de renforcement de capacité institutionnel devrait déterminer le rythme de la mise en échelle du projet pilote. Un déploiement progressif permet de clôturer le cycle de redevabilité sociale, assurant ainsi la prise en charge réelle des questions et préoccupations émises par les utilisateurs de la plate-forme. Bien que le gouvernement a l'intention d'augmenter le nombre d'écoles du projet pilote, il est conseillé de se concentrer jusqu'à fin Juin 2017 sur les écoles existantes dans le but de veiller à ce que l'équipe d'intervention du Ministère soit en mesure de répondre correctement aux questions, de suivre les mesures de suivi prises par d'autres structures ou unités administratives au niveau provincial et local (PROVEDs / sous-PROVEDs), et de garder les utilisateurs motivés à utiliser la plate-forme en communiquant sur ces actions de suivi.
- Accord sur les mesures préalables à la mise en échelle : L'établissement d'un MOU (Protocole d'accord, préalable à la signature définitive d'un contrat) qui comprend un cadre de mesure des résultats entre le gouvernement et la Banque Mondiale permettra de guider la mise en œuvre de la phase 2 et la mise en échelle subséquente. Pour illustrer ce qui vient d'être dit, une bonne mesure d'efficacité est par exemple la capacité de l'équipe de réponse à répondre dans un espace de 48 heures à 80 pour cent des « billets » créés à partir de commentaires signalés et à prendre des mesures pour résoudre les problèmes dans un délai de 10 jours.
- Analyser les effets de la sensibilisation pour garantir des résultats à long terme : les approches de sensibilisation devraient également être examinées et au besoin réitérées pour assurer un maximum d'utilisation de la plate-forme sur le long terme.
- Maintenir les groupes de traitement de l'évaluation d'impact : Étant donné que la plate-forme était disponible moins d'un mois avant la fin de l'année scolaire 2015-2016, il n'est pas prévu que la phase 1 du Projet Pilote ait des résultats statistiquement significatifs. Par conséquent, pour réaliser l'évaluation d'impact proposée, il est recommandé de maintenir les groupes de traitement pour l'année scolaire 2016-2017. (Voir l'encadré 5 pour des recommandations spécifiques à l'évaluation d'impact supplémentaires.)

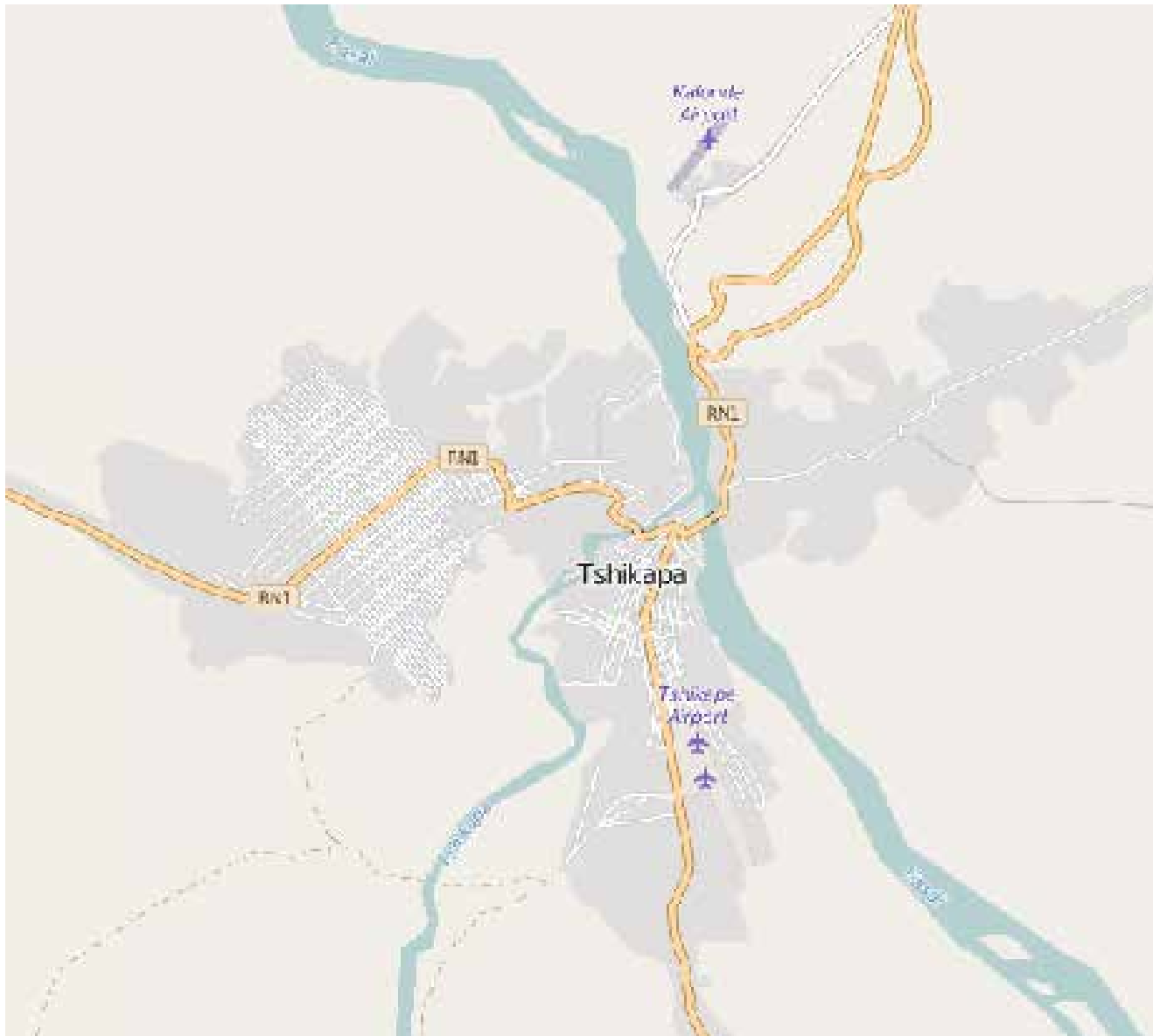
- Ré-exécuter la campagne de sensibilisation : À condition que les groupes du Projet Pilote soient maintenus, la campagne de sensibilisation devrait être ré-exécutée au début de l'année scolaire dans les groupes T1, T2, et T3 en utilisant des nouvelles versions des supports d'information en langue facile à assimiler.
- Reprendre la formation : Offrir de nouveau des formations dans le groupe T3 devrait être considéré une fois que la plate-forme devient entièrement opérationnelle sur tous les réseaux mobiles.
- Cartographier les écoles : Lorsque l'équipe de mise en œuvre visitera les écoles, il est important qu'ils notent les coordonnées GPS de chaque école.
- Planifier la visite des écoles avec l'aide des PROVED et sous-PROVEDs : L'équipe de mise en œuvre doit travailler avec les PROVEDs et sous-PROVEDs pour identifier la meilleure façon d'atteindre les groupes de contrôle afin de se préparer pour les activités recommandées détaillées ci-dessous.
- Mesurer les résultats : Les résultats au niveau de l'école doivent être mesurés en deux phases ;
 1. En Janvier 2017, des visites surprises devraient être effectuées dans les écoles des groupes T1, T2, T3, et les groupes de contrôle pour obtenir les indicateurs suivants : la disponibilité et l'utilisation des manuels scolaires ; la construction d'écoles ; l'absentéisme des enseignants et élèves. Un instrument de collecte de données devrait être élaboré et mis en œuvre par une entreprise de collecte de données fiables ou une équipe de recenseurs.
 2. À l'approche de la fin de l'année scolaire 2016-2017, les données sur la performance scolaire individuelle doivent être collectées. Les tests normalisés de mathématique et français soutenant l'amélioration des niveaux d'apprentissage des élèves doivent être élaborés et administrés dans toutes les classes du niveau primaire (1^{ère} en 6^{ème}). Un test similaire a été utilisé pour les élèves de 2^{ème} année lors d'une évaluation de PROSEB et pourrait servir de modèle pour cet exercice.
- Effectuer une enquête auprès des ménages : En Juin 2017, une enquête auprès de ménages correspondants à 10 élèves choisis au hasard de chaque classe de l'école primaire doit être menée pour recueillir des informations relatives à la composition sociodémographique des ménages et mesurer les effets hétérogènes d'une potentielle intervention. Les indicateurs à recueillir comprennent : la taille de la famille, le niveau d'éducation des parents, l'origine ethnique, le régime alimentaire et le niveau de vie.

ILLUSTRATION 3: CARTE DE NGALIEMA ET N'SELE



Source: Congo Youth Empowerment, 2016 et Open Street Map, 2016

ILLUSTRATION 4: CARTE DE TSHIKAPA



Source: Open Street Map, 2016

Le tableau 5 ci-dessous montre une comparaison de référentiels de l'évaluation d'impact. Il est important de noter que les données sur l'infrastructure clé et les inputs pédagogiques au niveau de l'école ont été tirées du recensement scolaire 2012/2013.

TABLEAU 5: COMPARAISON DE RÉFÉRENTIELS – RECENSEMENT SCOLAIRE 2012/2013

Variable	Groupe de contrôle	Différence T1	Différence T2	Différence T3
% Électricité	0.17	-0.01 (0.04)	-0.06 (0.04)	-0.04 (0.04)
% Eau	0.25	-0.01 (0.05)	0.06 (0.05)	-0.02 (0.05)
% Toilettes	0.78	-0.09 (0.06)	0.01 (0.06)	-0.03 (0.06)
% Clôture	0.36	-0.02 (0.06)	0.04 (0.06)	-0.04 (0.06)
% dans le recensement scolaire 2011/2012	0.75	0.02 (0.06)	-0.03 (0.06)	0.06 (0.06)
Étudiants	261.85	45.01 (29.74)	12.42 (31.54)	43.48 (29.06)
% Femmes	0.48	-0.01 (0.01)	-0.02 (0.01)	0.00 (0.01)
Enseignants	7.72	0.52 (0.54)	0.42 (0.57)	0.32 (0.52)
Élèves/Enseignants	34.19	2.45 (2.60)	0.10 (2.76)	3.86 (2.54)
Élèves/Livres de français	3.81	-0.22 (2.11)	2.93 (2.28)	-1.37 (2.14)
Élèves/Livres de mathématiques	5.04	-1.04 (2.24)	2.26 (2.42)	-1.74 (2.26)

Remarque: Le contrôle de chaque strate a un effet. Les erreurs types estimées apparaissent entre parenthèses. Une signification de 1, 5 et 10 pour cent est indiquée par les symboles ***, ** et *, respectivement.

