

Critères d'évaluation citoyenne de la qualité des services publics dans l'enseignement maternel et primaire (MEMP)

"Version simplifiée"

PROGRAMME REDEVABILITE
ASSISTANCE / APPUI TECHNIQUE
GFA CONSULTING GROUP

Septembre 2026

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Direction du développement et de la coopération DDC

SOMMAIRE

Glossaire	3
Introduction	5
1- SERVICES CLÉS OFFERTS PAR LE MINISTÈRE	8
• Mission et attributions	8
2. CRITÈRES D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES PUBLICS	10
TABLEAUX	11 - 19
CONCLUSION	21
RÉFÉRENCES	24



GLOSSAIRE

ACCESSIBILITÉ: Le critère d'accessibilité à un service se réfère à la capacité des individus à utiliser et à bénéficier de ce service, quels que soient leur situation ou leurs besoins. Elle vise à garantir l'égalité des chances et à favoriser l'inclusion de tous.

CRITÈRE : Références ou normes servant à baliser ce que l'on conçoit être la qualité d'un produit ou d'une performance. Les critères d'évaluation sont des repères précis et mesurables qui permettent de juger la performance, la qualité ou l'acquisition de compétences dans un contexte donné.

DISPONIBILITÉ : La disponibilité d'un service se réfère à la capacité du service à être accessible et utilisable lorsque les utilisateurs en ont besoin. Elle peut être mesurée en termes de temps d'accessibilité, de fiabilité et de durabilité. La disponibilité est un aspect essentiel de la prestation de services car elle influe sur la satisfaction des utilisateurs et la qualité de l'expérience.

EFFICACITÉ : L'efficacité est la mesure de la capacité d'un système, d'un processus, d'une personne ou d'une organisation à atteindre ses objectifs ou à produire des résultats souhaités avec un minimum de ressources, d'efforts ou de temps.
L'efficacité est souvent distinguée de l'efficience, qui se concentre sur la minimisation des ressources utilisées pour atteindre un objectif, tandis que l'efficacité se concentre sur la réalisation de l'objectif lui-même. Les deux concepts sont importants dans la gestion et l'amélioration des performances.

EQUITÉ : L'équité est un principe qui implique le traitement juste et égalitaire de chaque individu, en tenant compte des inégalités de fait. Elle est souvent définie comme un sentiment de justice naturelle, fondé sur la reconnaissance des droits de chacun, sans se fier uniquement aux lois en vigueur. L'équité permet d'adapter les conséquences de la loi aux circonstances spécifiques des situations, visant ainsi à instaurer une égalité de droit.

EVALUATION DU SERVICE PUBLIC : L'évaluation du service public est un processus essentiel qui vise à mesurer l'efficacité et la qualité des services offerts aux citoyens. Elle repose sur plusieurs critères ainsi que les Indicateurs Clés de Performance (KPI) qui aident à évaluer la performance des services publics. L'évaluation doit également se concentrer sur la satisfaction des usagers et les objectifs initialement fixés pour garantir que les services répondent aux attentes des citoyens et contribuent à la bonne gouvernance.

GOUVERNANCE : La gouvernance fait référence à la manière dont un groupe, une organisation ou un système est dirigé, contrôlé et administré. Cela englobe les processus de prise de décision, la répartition des responsabilités, la surveillance des performances et la mise en œuvre de règles et de normes. Une bonne gouvernance vise à garantir la transparence, la responsabilité, l'équité et l'efficacité dans la gestion d'une entité, qu'il s'agisse d'une entreprise, d'un gouvernement, d'une organisation à but non lucratif ou d'autres types d'entités.

Indicateur : Un indicateur est une variable ou un facteur quantitatif ou qualitatif qui permet de mesurer l'avancement ou l'impact d'une intervention, sans être le changement lui-même. Il peut refléter des activités, des produits livrables, des effets immédiats ou des impacts à long terme. Les indicateurs servent à fournir des preuves objectives pour guider la prise de décision et évaluer l'efficacité d'un service, d'un projet ou d'une stratégie. Les indicateurs concrétisent les critères d'évaluation.

Neutralité : La neutralité dans l'offre d'un service signifie que le service est fourni de manière impartiale et équitable, sans favoriser ni discriminer en fonction de caractéristiques personnelles telles que la race, la religion, le sexe, l'orientation sexuelle, l'âge, ou d'autres facteurs. La neutralité est souvent un principe important pour assurer l'égalité des chances et le respect des droits de chacun sans parti pris.

Norme : C'est un ensemble de règles, de lignes directrices, de caractéristiques ou de spécifications techniques se présentant sous forme de référentiels, pour des entités, des activités ou leurs résultats, garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné. Elles sont consignées dans un document de référence obtenu par un consensus et approuvé par un organisme de certification, qui fournit pour des usages communs et repétés.

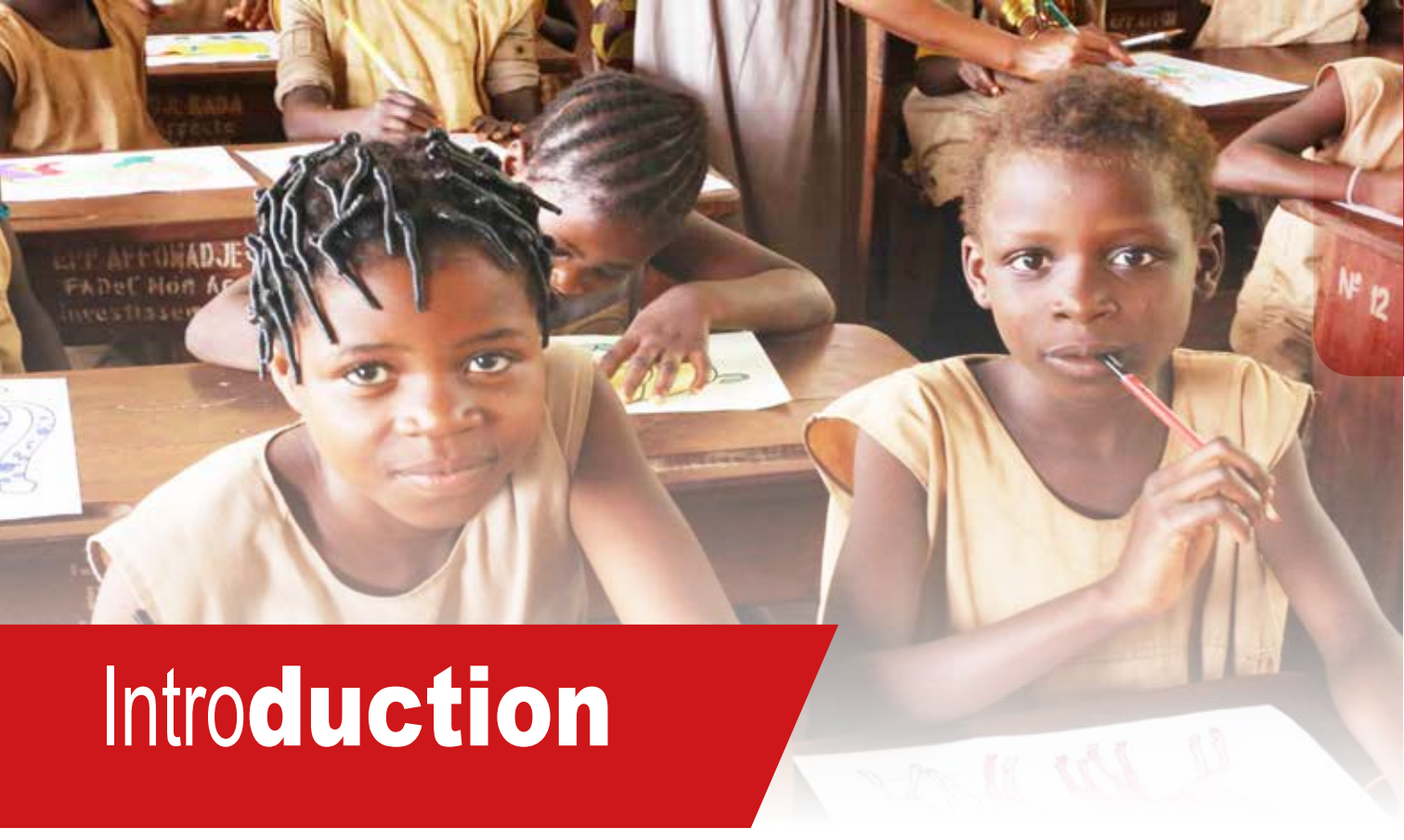
Qualité : La notion de qualité se définit comme un ensemble de caractéristiques et d'attributs qui déterminent la capacité d'un produit ou d'un service à satisfaire les besoins et attentes des consommateurs.

Redevabilité : La redevabilité c'est le processus par lequel un porteur de responsabilité et un détenteur de droits s'engagent pour produire un résultat de développement et s'obligent à se demander des comptes de façon régulière et transparente, dans un environnement caractérisé par la présence d'autres acteurs qui facilitent ou régulent (média, institutions de contrôle, justice) leurs interactions et veillent à l'application effective des sanctions (reconnaissance de mérite ou punition) convenues.

Référentiel des normes : Un «référentiel des normes» est un ensemble de règles, de directives, de spécifications ou de normes qui sont utilisées comme référence dans un domaine particulier. Ces normes sont élaborées pour établir des critères de qualité, de sécurité, de performance, etc. Elles sont conçues pour garantir que les produits, les services ou les processus respectent des normes établies et peuvent être utilisées comme des références communes par les professionnels d'un secteur donné.

Référentiel d'évaluation : C'est un document qui oriente l'évaluateur et toutes les parties prenantes de l'évaluation dans les choix méthodologiques en tenant compte des perspectives de l'évaluation et des contraintes politiques, administratives, financières et temporelles. Il décrit les éléments essentiels à la réalisation de l'évaluation, garantit son caractère réalisable ainsi que la disponibilité d'importantes informations aux évaluations. Il peut être assimilé au cahier de charges dans la mesure où il exprime « ce qu'on veut évaluer, avec qui le faire, quand, comment… »

Service public : Activité d'intérêt général exécutée par un organe de droit public (Etat, collectivités territoriales ou organe mandaté) et qui répond à un besoin des populations. Le service public, c'est la main de l'État qui veille au bien commun, en garantissant que certains besoins vitaux ne dépendent pas seulement du marché, mais restent accessibles à tous. ♦



Introduction

Le droit à une éducation de qualité et l'égalité des chances pour tous les enfants béninois sont des principes fondamentaux consacrés par la Constitution de la République du Bénin. Ces droits qui découlent des principes universels des droits de l'homme, sont essentiels pour assurer le développement personnel et socio-économique de chaque enfant ainsi que le progrès de la société dans son ensemble.

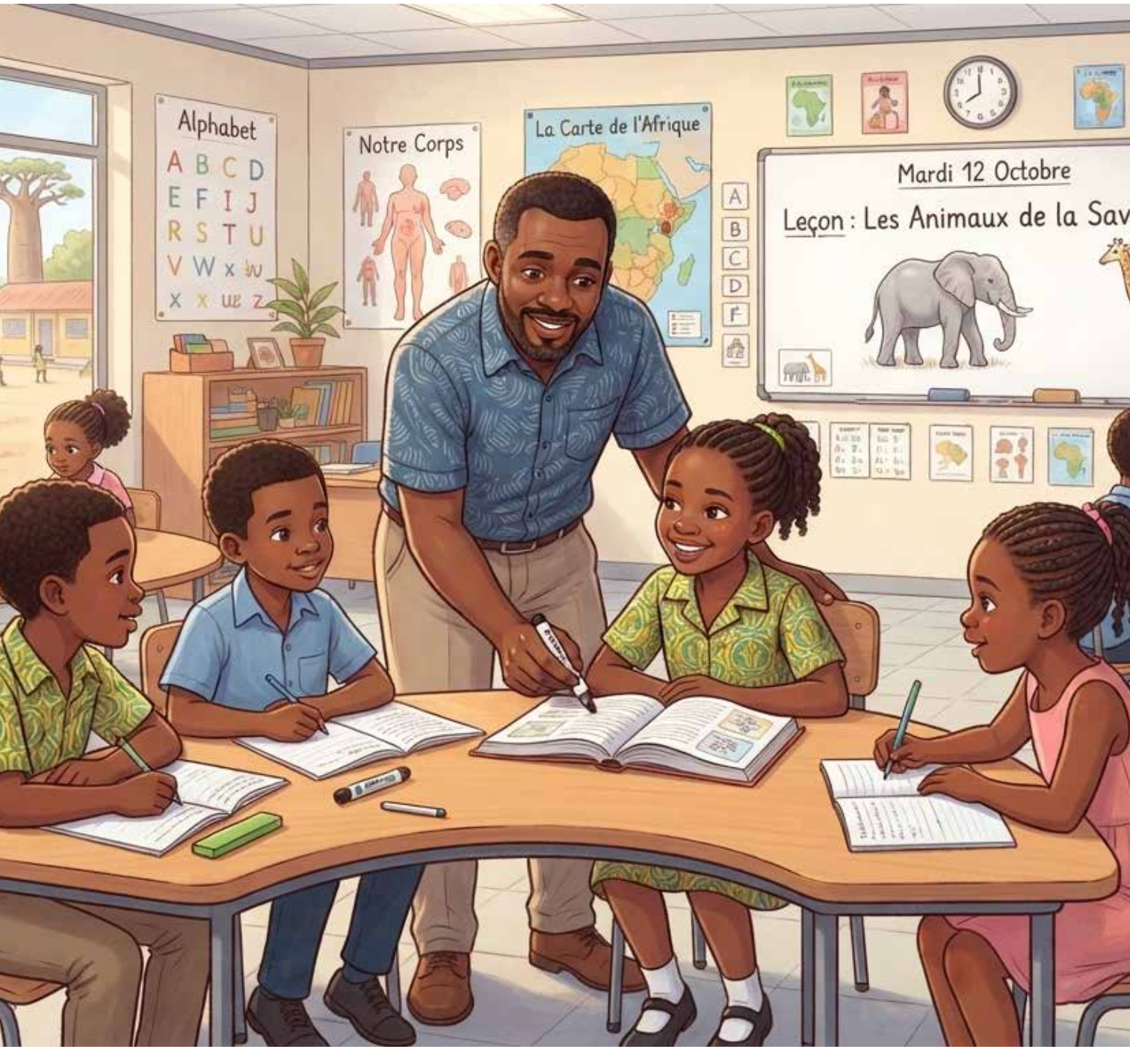
L'article 13 de la loi n° 90-32 du 11 décembre 1990 portant Constitution de la République du Bénin telle que modifiée par la loi n° 2019-40 du 07 novembre 2019, reconnaît explicitement le droit à l'éducation et la loi n° 2003-17 du 11 novembre 2003 portant orientation de l'éducation nationale en son article 3 dispose : « ***L'école doit permettre à tous d'avoir accès à la culture, à la science, au savoir, au savoir-faire et au savoir être. Une plus grande attention doit être accordée à l'éducation des jeunes filles, des personnes et enfants en situation difficile, des enfants des zones déshéritées et des groupes vulnérables*** ».

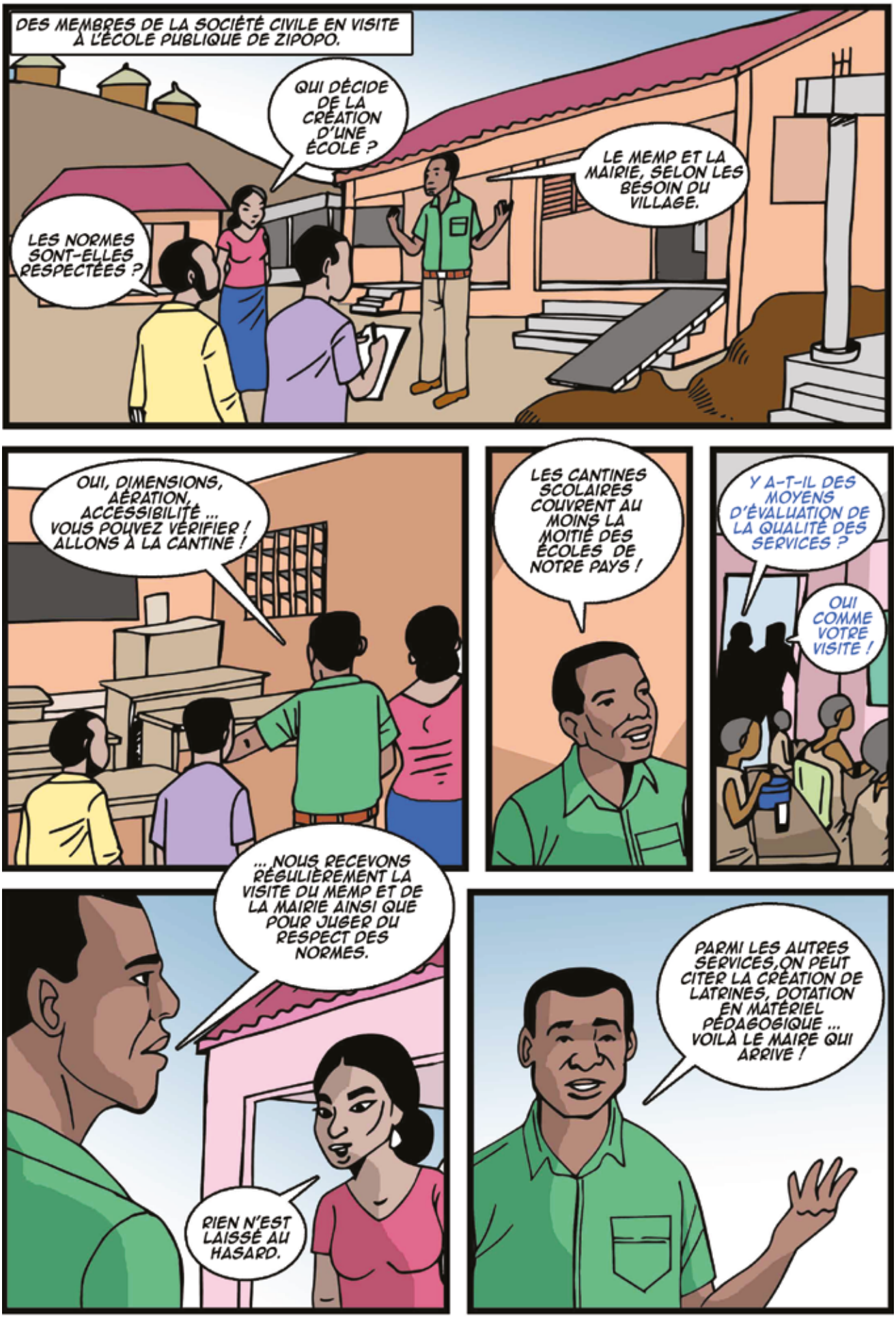
Fort de ces dispositions juridiques, le Ministère des Enseignements Maternel et Primaire, dans sa mission de mise en œuvre de la politique éducative de l'État, s'est résolument engagé à améliorer l'accès, l'équité, la rétention, la qualité et la gouvernance à travers l'offre de services soutenus par des normes et standards pour répondre au besoin d'éducation de tous les enfants sans distinction aucune et contribuer à l'atteinte de l'ODD 4 qui vise à « assurer l'accès de tous à une éducation de qualité, sur un pied d'égalité, et promouvoir les possibilités d'apprentissage tout au long de la vie ». Grâce aux réformes éducatives mises en place par le Programme d'Action du Gouvernement (PAG 2021-2026), ces efforts d'offre ont amélioré significativement les performances des enfants dans le sous-secteur comme en témoignent les différentes sessions du CEP et les évaluations internationales (PASEC 2019).

Cependant, des défis restent à relever dans le sous-secteur et il urge de s'assurer que les services proposés aux citoyens béninois répondent réellement aux normes les plus élevées en termes de qualité, d'accessibilité et d'équité. Cette tâche ne saurait être laissée aux seuls pouvoirs publics.
C'est pourquoi, dans leur mission de veille citoyenne, les organisations de la société civile se sont donné un rôle crucial dans la sauvegarde de la qualité de ces services qui sont des droits acquis pour les populations. Elles ont la responsabilité de veiller à ce que le Gouvernement respecte ses obligations en matière d'offre d'éducation de qualité et d'égalité des chances.

C'est dans cette perspective que le Ministère du Développement et de la Coordination de l'action gouvernementale (MDC), à travers la Direction Générale de l'Évaluation et de l'Observatoire du Changement Social (DGEOCS) avec l'appui du

Programme Redevabilité financé par la Coopération Suisse, a facilité l'élaboration « des référentiels d'évaluation de la qualité des services publics ». Il s'agit du MEMP, du MESTFP, MESRS, du MEEM, du MISP et du MS. Dans le sous-secteur des enseignements maternel et primaire, ce référentiel, objet du présent document, revêt une importance capitale et doit être un outil d'évaluation rigoureux et complet, permettant de mesurer et d'améliorer constamment les prestations offertes par le sous-secteur. De ce fait, il devient un véritable bréviaire aussi bien pour les acteurs que pour les usagers de ce département ministériel dans la perspective de lui conférer plus de visibilité, de notoriété, d'efficacité et d'efficience.♦




DES MEMBRES DE LA SOCIÉTÉ CIVILE EN VISITE À L'ÉCOLE PUBLIQUE DE ZIPOPO.
QUI DÉCIDE DE LA CRÉATION D'UNE ÉCOLE ?
LE MEMP ET LA MAIRIE, SELON LES BESOIN DU VILLAGE.
LES NORMES SONT-ELLES RESPECTÉES ?
OUI, DIMENSIONS, AÉRATION, ACCESSIBILITÉ ... VOUS POUVEZ VÉRIFIER ! ALLONS À LA CANTINE !
LES CANTINES SCOLAIRES COUVRENT AU MOINS LA MOITIÉ DES ÉCOLES DE NOTRE PAYS !
Y A-T-IL DES MOYENS D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES ?
OUI COMME VOTRE VISITE !
... NOUS RECEVONS RÉGULIÈREMENT LA VISITE DU MEMP ET DE LA MAIRIE AINSI QUE POUR JUGER DU RESPECT DES NORMES.
RIEN N'EST LAISSÉ AU HASARD.
PARMI LES AUTRES SERVICES, ON PEUT CITER LA CRÉATION DE LATRINES, DOTATION EN MATÉRIEL PÉDAGOGIQUE ... VOILÀ LE MAIRE QUI ARRIVE !



1 Services clés offerts par le Ministère

Mission et attributions

Conformément aux conventions internationales, aux lois et règlements en vigueur en République du Bénin, le Ministère des Enseignements Maternel et Primaire a pour mission la conception, la mise en œuvre et le suivi-évaluation de la politique générale de l'Etat dans le sous-secteur des enseignements maternel et primaire.

A ce titre, il est chargé, entre autres :

- d'élaborer et mettre en œuvre les stratégies, les normes et standards techniques applicables au secteur ;
- d'établir et mettre en œuvre la carte scolaire, en liaison avec les autorités compétentes et les collectivités territoriales pour l'égalité d'accès à l'enseignement ;
- de mettre en œuvre les normes et les conditions de formation initiale et continue des formateurs ;
- d'élaborer et mettre en œuvre les modalités d'évaluation des apprentissages, des formations professionnelles, du matériel didactique et d'orientation scolaire, en liaison avec les objectifs de formation et les programmes d'enseignement ;
- d'élaborer et mettre en œuvre la politique de modernisation, d'innovation et d'entretien des zones, infrastructures et équipements de toutes les directions et structures du ministère ;
- de mettre en œuvre les conditions de recrutement, d'affectation et de promotion des enseignants ainsi que les conditions de leur habilitation à exercer la profession ;
- de mettre en œuvre les activités liées à l'agrément, à la normalisation et à la promotion des écoles maternelles et primaires publiques et privées et des écoles publiques et privées de formation des formateurs ;
- de fournir aux écoles maternelles et primaires des matériels didactiques et autres équipements et fournitures dans la limite de ses possibilités ;
- d'assurer la coordination des activités avec les partenaires techniques et financiers dans le sous-secteur des enseignements maternel et primaire ;
- d'élaborer et mettre en œuvre les mesures de prise en charge et d'éveil de la petite enfance.

Suivant les décrets n° 2021-401 du 23 juillet 202l fixant la structure-type des ministères et n° 2021-570 du 03 novembre 2021 portant attributions, organisation et fonctionnement du Ministère des Enseignements Maternel et Primaire, les différentes structures et organes ont été fixées dans leur forme actuelle.

Ainsi, au plan organisationnel, en dehors des directions centrales prévues par le décret fixant la structure-type des ministères, le MEMP dispose de quatre (04) directions techniques et de douze (12) directions départementales considérées comme des directions techniques coordonnées par le Secrétaire Général du Ministère (SGM).

De par la nature de ses activités et de ses lieux d'intervention, le sous-secteur des enseignements maternel et primaire demeure le sous-secteur le plus déconcentré.

Pour mettre en dialogue l'offre et la demande des services publics dans ce sous-secteur, il convient de faire un état des lieux.♦





2 Critères d'évaluation de la qualité des services publics

Pour rendre appréciable la dynamique de la redevabilité, des conditions favorisant l'échange et le dialogue entre l'administration et ses usagers sont à mettre en place. C'est dans ce cadre qu'il est défini dans les tableaux suivants le mécanisme d'évaluation à utiliser par toutes les parties prenantes. Pour faciliter son exploitation, il est prévu des services essentiels généralement demandés par les populations. Lesdits services découlent du tableau prése tant l'état des lieux de leur mise à disposition.

Les tableaux suivants apportent des éléments d'appréciation sur la qualité de ces services pour permettre à tout évaluateur d'y porter des jugements de valeur, lesquels seront portés à l'endroit des responsables compétents pour des prises de décision conséquente. Des normes et standards régissant ces services sont également présentés dans lesdits tableaux afin de permettre à l'évaluateur d'être plus pointu et objectif dans son appréciation.

C'est donc un mécanisme qui servira de baromètre entre la demande et la qualité de l'offre et dont les résultats orienteront les décisions à prendre pour améliorer la qualité des services. ♦



TABLEAU 1 : *Critères d'évaluation de la qualité des services de création d'école maternelle/primaire publique*

Critères	Indicateurs	Moyens/Sources de vérification
Création d'école maternelle/primaire publique		
Disponibilité	Une école maternelle/primaire existe dans le milieu	Loi n° 2003-17 du 11 novembre 2003 portant orientation de l'Éducation Nationale en République du Bénin ; Arrêté n° 185 du 30 juillet 2009 portant créations, extensions, scissions, fermetures, compressions, changements de dénomination, transferts et géminations des écoles maternelles et primaires publiques ; P
	L'école est fonctionnelle	
Accessibilité	L'école est proche des habitations	
	Les voies d'accès sont praticables pour tous (y compris les enfants à besoins spécifiques)	
	La scolarisation est gratuite	
Transparence	L'implication de la communauté dans la gestion de l'école est effective	
	Les organes de gestion participative existent	
	La gestion collégiale est effective	
Neutralité	L'école accueille les filles et garçons sans aucune forme de discrimination (handicap, nationalité, religion, etc.)	

TABLEAU 2 : *Critères d'évaluation de la qualité des services de construction de salles de classe*

Critères	Indicateurs	Moyens/Sources de vérification
Construction de salles de classe		
Disponibilité	L'école dispose de salles de classe en nombre suffisant avec des dimensions 9m/7m ou 8m/8m	
	Les salles de classe sont en matériaux définitifs	
	Les salles de classe respectent les normes EQF (dimensions 9m/7m ou 8m/8m, aération, éclairage)	
Accessibilité	Les salles sont implantées sur un domaine non litigieux et choisi de façon consensuelle	
	Les marches et/ou rampe d'accès existent	
	Les salles de classe sont bien entretenues	
Transparence	Les salles de classe sont réalisées en fonction des besoins	
	Les salles de classe sont construites avec l'implication du personnel de l'école, des élus locaux et des parents d'élèves	
	Les salles sont implantées sur un domaine non litigieux et choisi de façon consensuelle	
	Les salles de classe sont bien réparties et réellement utilisées	
Neutralité	Les salles de classe ne présentent aucun signe d'appartenance religieuse ou partisane	
	L'entretien des salles de classe se fait sans aucune discrimination	

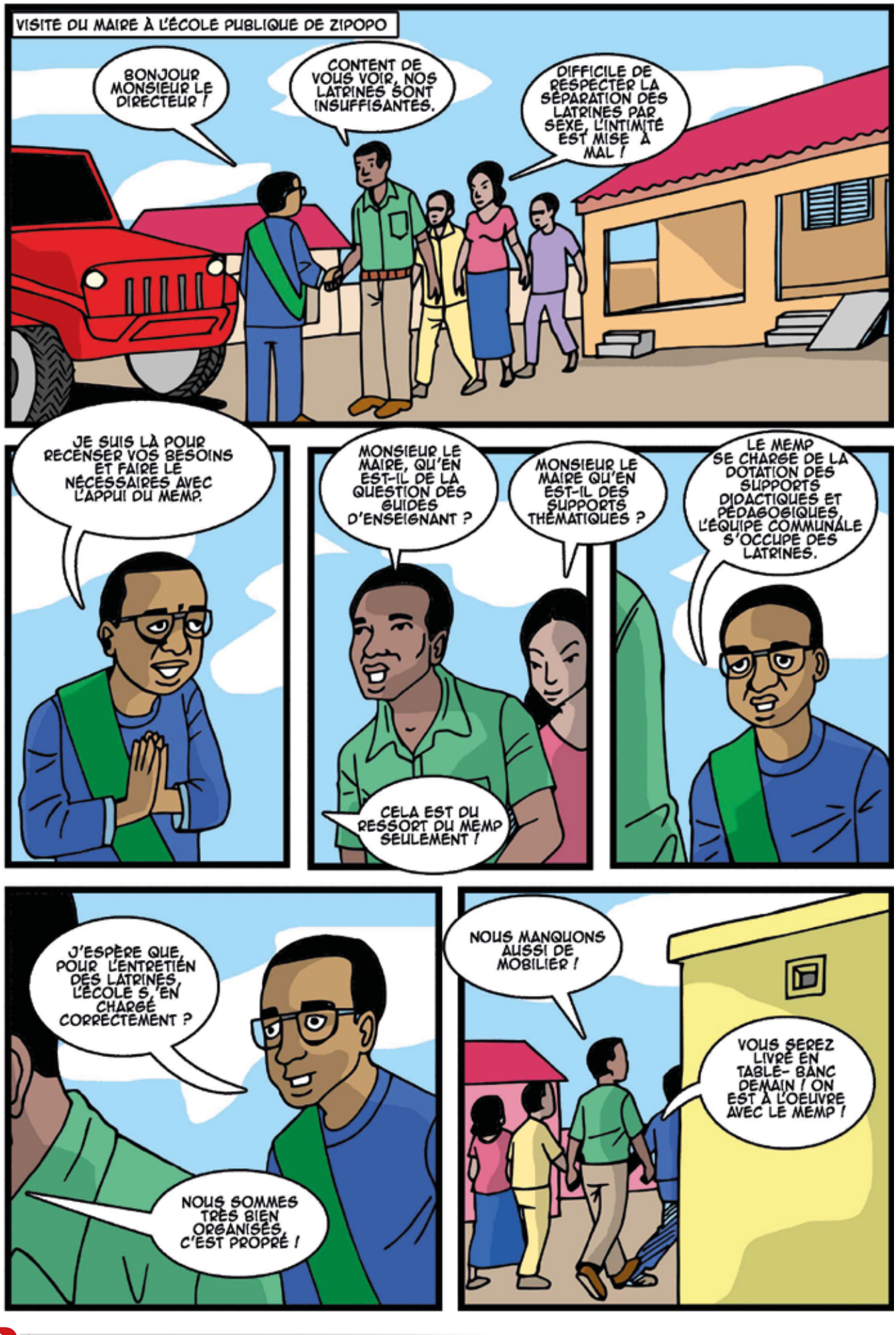

VISITE DU MAIRE À L'ÉCOLE PUBLIQUE DE ZIPOPO
BONJOUR MONSIEUR LE DIRECTEUR !
CONTENT DE VOUS VOIR, NOS LATRINES SONT INSUFFISANTES.
DIFFICILE DE RESPECTER LA SÉPARATION DES LATRINES PAR SEXE, L'INTIMITÉ EST MISE À MAL !
JE SUIS LÀ POUR RECENSER VOS BESOINS ET FAIRE LE NÉCESSAIRES AVEC L'APPUI DU MEMP.
MONSIEUR LE MAIRE, QU'EN EST-IL DE LA QUESTION DES GUIDES D'ENSEIGNANT ?
MONSIEUR LE MAIRE QU'EN EST-IL DES SUPPORTS THÉMATIQUES ?
CELA EST DU RESSORT DU MEMP SEULEMENT !
LE MEMP SE CHARGE DE LA DOTATION DES SUPPORTS DIDACTIQUES ET PÉDAGOGIQUES, L'ÉQUIPE COMMUNALE S'OCCUPE DES LATRINES.
J'ESPÈRE QUE, POUR L'ENTRETIEN DES LATRINES, L'ÉCOLE S'EN CHARGE CORRECTEMENT ?
NOUS SOMMES TRÈS BIEN ORGANISÉS, C'EST PROPRE !
NOUS MANQUONS AUSSI DE MOBILIER !
VOUS SEREZ LIVRÉ EN TABLE- BANC DEMAIN ! ON EST À L'OEUVRE AVEC LE MEMP !

TABLEAU 3 : *Critères d'évaluation de la qualité des services de construction de latrines*

Critères	Indicateurs	Moyens/Sources de vérification
Construction de latrines		
Disponibilité	L'école dispose de latrines avec des cabines en nombre suffisant	Les normes EQF, troisième définition, mars 2009 ; Politique nationale de santé scolaire (2006).
Accessibilité	Les latrines sont accessibles à tout apprenant	
	Les latrines sont adaptées à la taille des apprenants	
	Les latrines sont bien entretenues	
Transparence	Les cabines des latrines sont réparties entre les classes	
	Les cabines des latrines du personnel sont différentes de celles des apprenants	
	Les cabines des latrines sont réparties par sexe	
Neutralité	L'entretien des latrines de l'école est assuré de façon rotatoire	

TABLEAU 4 : *Critères d'évaluation de la qualité des services de mise en place des installations intérieures et extérieures dans les écoles maternelles publiques.*

Critères	Indicateurs	Moyens/Sources de vérification
Mise en place des installations intérieures et extérieures dans les écoles		
Disponibilité	L'école maternelle dispose d'installations intérieures	Arrêté n° 185 du 30 juillet 2009 portant créations, extensions, scissions, fermetures, compressions, changements de dénomination, transferts et géminations des écoles maternelles et primaires publiques ; Les normes de l'Ecole de Qualité Fondamentale troisième définition, mars 2009.
	L'école maternelle dispose d'installations extérieures	
Accessibilité	Les installations intérieures et extérieures sont adaptées à la taille des enfants	
	Les installations intérieures et extérieures remplissent les conditions de sécurité pour les apprenants	
Transparence	Les installations intérieures et extérieures sont mises en place en fonction des besoins de l'école	
	Les installations intérieures et extérieures mises en place sont effectivement utilisées par les apprenants	
Neutralité	Tous les apprenants de l'école ont un accès équitable aux installations intérieures et extérieures	

TABLEAU 5 : *Critères d'évaluation de la qualité des services de nomination de directeur d'écoles publiques*

Critères	Indicateurs	Moyens/Sources de vérification
Nomination de directeur d'écoles publiques		
Disponibilité	Un directeur qualifié est nommé à la tête de l'école	Arrêté 075 du 03 août 2018 portant attributions et modalités de nomination des directeurs d'écoles maternelles et primaires publiques ; Arrêté n° 103 du 26 novembre 2021 modifiant et complétant les dispositions de l'article 28 de l'arrêté n° 075 du 03 août 2018 portant attributions et modalités de nomination des directeurs d'écoles maternelles et primaires publiques
	Le directeur est présent à son poste	
Accessibilité	Le directeur est ouvert aux échanges avec la communauté	
	Le directeur collabore avec les différents acteurs	
	Le directeur organise les assemblées générales des parents d'élèves	
Transparence	Le directeur assure la gestion collégiale	
	Le directeur fait tenir régulièrement les conseils des maîtres	
Neutralité	Le directeur traite les acteurs et usagers de l'école sans aucune forme de discrimination	

TABLEAU 6 : *Critères d'évaluation de la qualité des services d'allocation de personnel enseignant qualifié*

Critères	Indicateurs	Moyens/Sources de vérification
Allocation de personnel enseignant qualifié		
Disponibilité	Le personnel enseignant est en nombre suffisant dans l'école en fonction du nombre de classes autorisées	Arrêté n° 206 du 12 août 2016 portant réglementation de la politique de mutation des personnels des enseignements maternel et primaire
	Les enseignants sont présents à leur poste	
	Tous les enseignants ont une qualification professionnelle	
Accessibilité	Le ratio élève/enseignant respecte les normes de qualité	
	L'enseignant travaille régulièrement dans sa classe	
	L'enseignant est présentable et accueillant	
Transparence	Les enseignants sont judicieusement répartis dans les classes / sections	
	Le directeur associe tous les enseignants à la gestion de l'école	
Neutralité	Le directeur offre un traitement équitable à tous les enseignants de l'école	

TABLEAU 7 : *Critères d'évaluation de la qualité des services de dotation de l'école en mobilier*

Critères	Indicateurs	Moyens/Sources de vérification
Disponibilité	L'école dispose de tablettes et de chaisettes/tables-bancs en nombre suffisant compte tenu des normes en vigueur	Arrêté n° 185 du 30 juillet 2009 portant créations, extensions, scissions, fermetures, compressions, changements de dénomination, transferts et géminations des écoles maternelles et primaires publiques Les normes de l'Ecole de Qualité Fondamentale
	Chaque classe / section dispose d'une armoire ou d'un placard pour le rangement	
	L'école dispose de mobilier pour enseignant, pour la direction en nombre suffisant	
Accessibilité	Le mobilier dans chaque classe/section, est adapté à la taille des apprenants	
	Chaque enseignant a dans sa classe/section un bureau	
	Le mobilier est en bon état et utilisé dans la classe	
Transparence	Le mobilier utilisé est conforme au mobilier livré (quantité, forme, nature)	
	Le mobilier est équitablement réparti dans les classes	
Neutralité	La dotation en mobilier est faite en fonction des besoins de l'école	

TABLEAU 8 : *Critères d'évaluation de la qualité des services d'allocation de personnel enseignant qualifié*

Critères	Indicateurs	Moyens/Sources de vérification
Dotation en matériel pédagogique et didactique		
Disponibilité	Chaque école dispose en nombre suffisant de manuels à jour, dernière version émise par le MEMP/décodables, de programmes, des guides et des ouvrages de référence facilitant la mise en œuvre des situations d'apprentissage.	Les normes de l'École de Qualité Fondamentale troisième définition, mars 2009.
	Chaque école dispose de cartes, de kits de sciences et de géographie, des planches, des compendiums métriques et d'équipements sportifs, des jeux et jouets pour l'école maternelle, en quantité suffisante.	
Accessibilité	Les enseignants et les apprenants ont facilement accès au matériel pédagogique et didactique	
	Le matériel pédagogique et didactique est gratuit pour les apprenants	
Transparence	L'école dispose d'un cahier d'inventaire du matériel pédagogique et didactique à jour	
	Le responsable du matériel assure la distribution du matériel	
Neutralité	La répartition du matériel pédagogique et didactique dans l'école est faite sans aucune forme de discrimination	

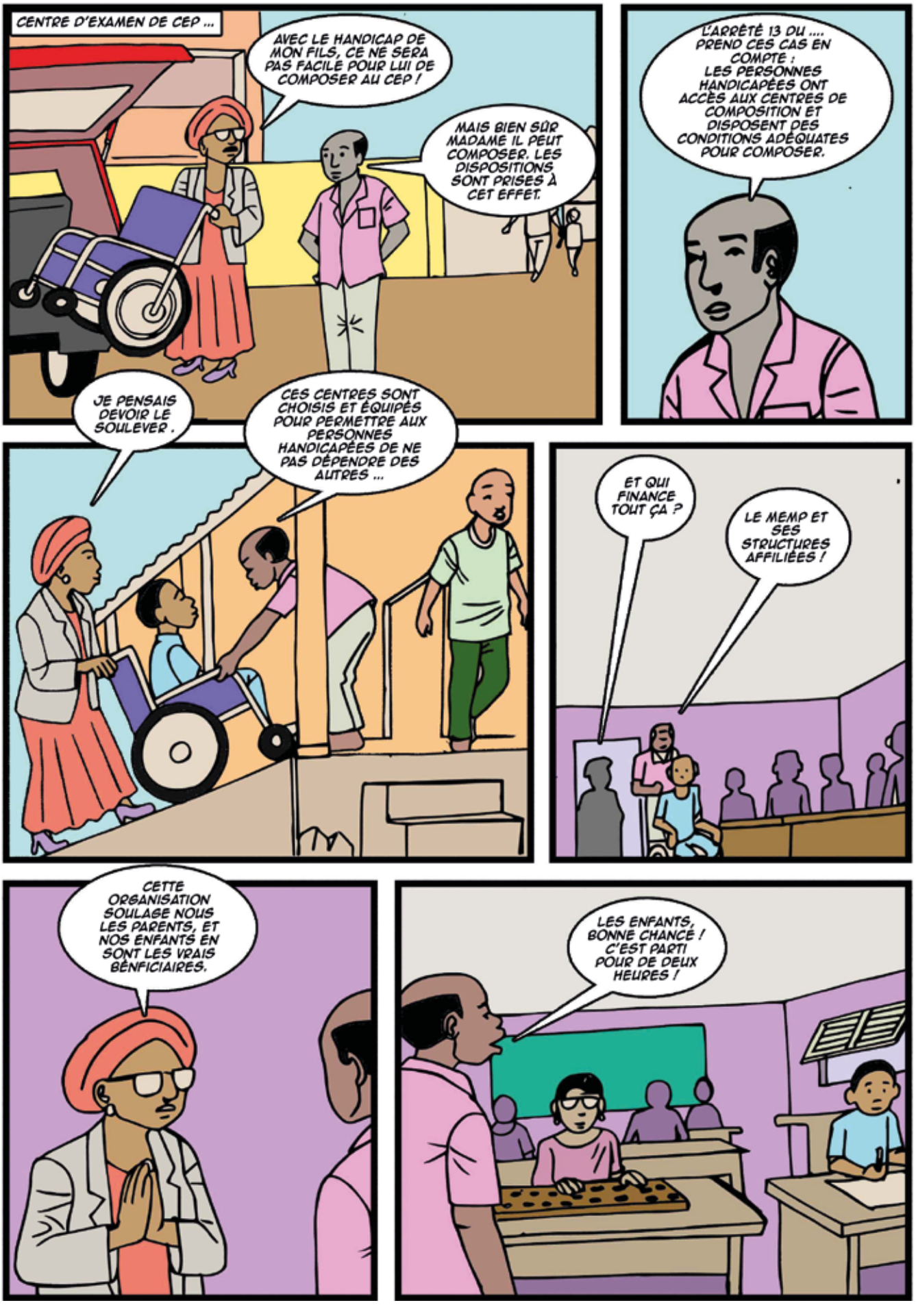

CENTRE D'EXAMEN DE CEP ...
AVEC LE HANDICAP DE MON FILS, CE NE SERA PAS FACILE POUR LUI DE COMPOSER AU CEP !
MAIS BIEN SÛR MADAME IL PEUT COMPOSER. LES DISPOSITIONS SONT PRISES À CET EFFET.
L'ARRÊTÉ 13 DU .... PREND CES CAS EN COMPTE : LES PERSONNES HANDICAPÉES ONT ACCÈS AUX CENTRES DE COMPOSITION ET DISPOSENT DES CONDITIONS ADÉQUATES POUR COMPOSER.
JE PENSAIS DEVOIR LE SOULEVER .
CES CENTRES SONT CHOISIS ET ÉQUIPÉS POUR PERMETTRE AUX PERSONNES HANDICAPÉES DE NE PAS DÉPENDRE DES AUTRES ...
ET QUI FINANCE TOUT ÇA ?
LE MEMP ET SES STRUCTURES AFFILIÉES !
CETTE ORGANISATION SOULAGE NOUS LES PARENTS, ET NOS ENFANTS EN SONT LES VRAIS BÉNFICIAIRES.
LES ENFANTS, BONNE CHANCE ! C'EST PARTI POUR DE DEUX HEURES !

TABLEAU 9 : *Critères d'évaluation de la qualité des services de dotation de l'école en cantine scolaire*

Critères	Indicateurs	Moyens/Sources de vérification
Dotation de l'école en		
Disponibilité	L'école a une cantine fonctionnelle	Lettre circulaire n° 2487 du 24 décembre 2019 relative à la responsabilité des directrices/directeurs d'écoles dans le fonctionnement des cantines scolaires
	La mise en place des vivres est faite avant ou à la veille de la rentrée scolaire	
	Les vivres sont stockés dans un magasin sécurisé	
	La préparation des mets est assurée par des cuisinières de la localité	
	L'école dispose d'une cuisine fonctionnelle	
Accessibilité	Chaque apprenant prend un repas chaud par jour ouvrable aux heures indiquées sans exclusion	
	Le repas est gratuit pour chaque apprenant	
Transparence	Le Comité de gestion de la cantine scolaire est élu en assemblée générale des parents	
	Le Comité de gestion de la cantine scolaire dispose d'outils de gestion fiables	
	Les outils de gestion de la cantine scolaire sont à jour	
Neutralité	Les apprenants bénéficient des prestations de la cantine scolaire sans exclusion	

TABLEAU 10 : *Critères d'évaluation de la qualité des services de délivrance des attestations et diplômes (CEP, CEAP, CAP)*

Critères	Indicateurs	Moyens/Sources de vérification
Attestations et diplômes		
Disponibilité	Les services en charge de la délivrance existent et sont fonctionnels	Arrêté n° 099 du 14 juillet 2010 portant organisation des examens professionnels des enseignements maternel et primaire ; Arrêté n° 128 du 21 novembre 2017 portant organisation des examens pour l'obtention du Certificat Élémentaire d'Aptitude Pédagogique et du Certificat d'Aptitude Pédagogique option enseignements maternel et primaire dans les ENI
	Les décisions d'admission définitives sont signées	
Accessibilité	Les attestations et diplômes sont délivrés à la demande	
	Les demandes sont recevables au niveau central et dans les directions départementales	
	Les attestations et diplômes demandés peuvent être retirés dans la structure centrale ou dans les directions départementales	
Transparence	Les frais de délivrance et les conditions de la demande sont publiés	
	Les délais d'obtention au niveau central sont connus	
Neutralité	Tout impétrant a droit au service sans discrimination	

TABLEAU 11 : *Critères d'évaluation de la qualité des services de subvention de l'État aux écoles*

Critères	Indicateurs	Moyens/Sources de vérification
Subvention de l'État aux écoles		
Disponibilité	L'école bénéficie de la subvention de l'Etat selon le nombre de classes/sections autorisées	Arrêté n° 061/MEMP/SGM/IGM/ DAF/SA 034 SGG19 du 07 octobre 2019 portant modalités de gestion de la subvention de l'Etat octroyée aux écoles maternelles et primaires publiques Arrêtés de répartition des subventions de l'Etat aux écoles (annuellement)
Accessibilité	Le transfert des fonds est effectif	
	L'école dispose d'un budget	
Transparence	Le budget de l'école est élaboré suivant la démarche réglementaire	
	Le budget de l'école est élaboré selon la nomenclature budgétaire	
	Le budget de l'école est voté en assemblée générale	
	Le budget de l'école est validé par le Chef de la Circonscription Scolaire	
	Le directeur de l'école engage les dépenses en collaboration avec les parties prenantes	
	Le compte rendu d'exécution du budget est approuvé en assemblée générale	
Neutralité	Les dépenses effectuées sur la subvention sont éligibles (respectent les procédures)	

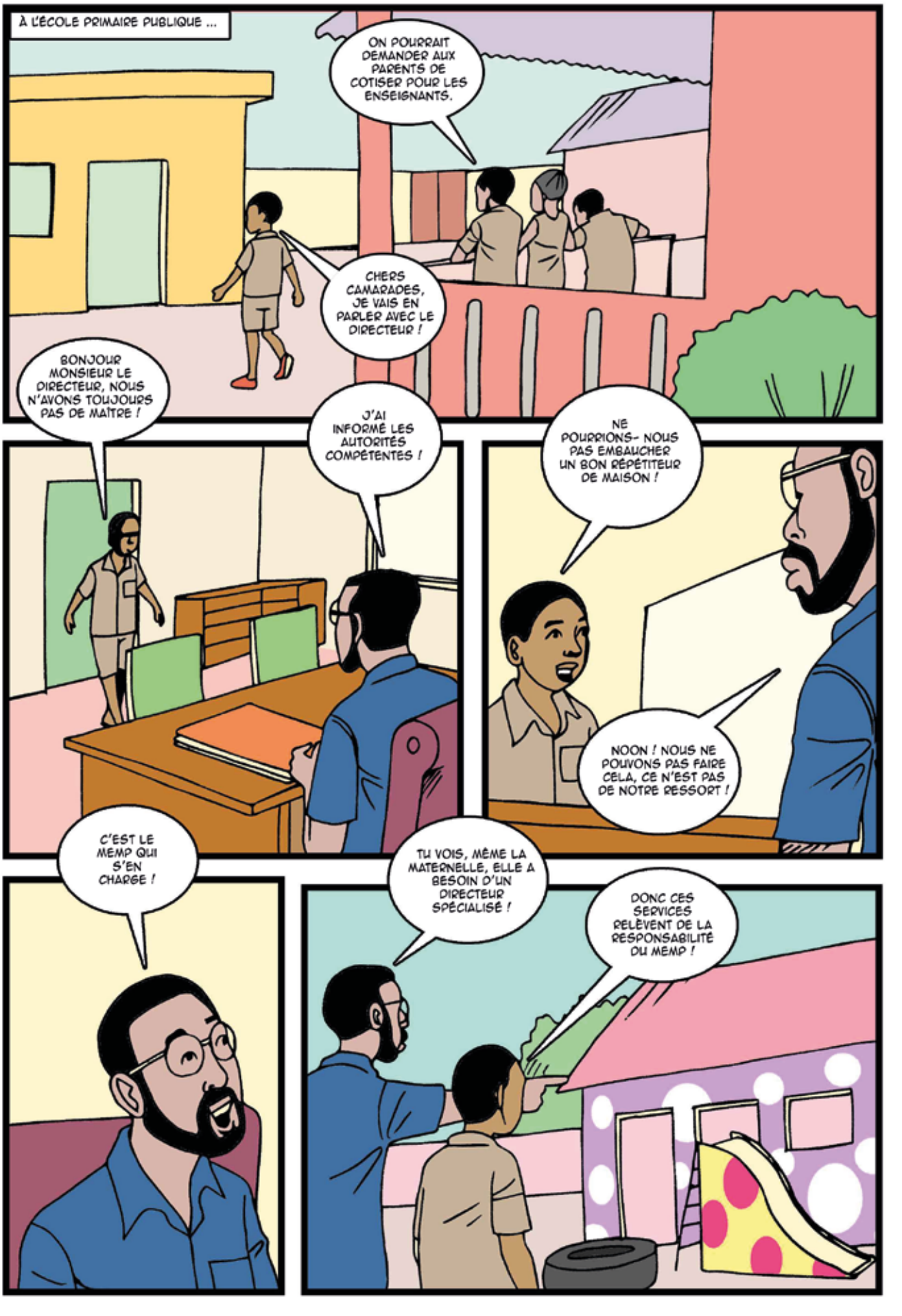
TABLEAU 12 : *Critères d'évaluation de la qualité des services d'organisation du CEP*

Critères	Indicateurs	Moyens/Sources de vérification
Organisation du CEP		
Disponibilité	Les structures responsables et celles associées à l'organisation existent et sont fonctionnelles	Arrêté n° 013 du 25 mars 2019 portant organisation du Certificat d'Etudes Primaires ; Arrêté n° 012 du 19 février 2008 portant institution et organisation du Certificat d'Etudes Primaires des Personnes à Besoins Spécifiques (malvoyants, non-voyants, sourds et infirmes moteurs d'origine cérébrale ; Arrêté n° 190 modifiant et complétant les articles 4, 12, 13, 22, 25, 27, 28 et 29 de l'arrêté n°012 du 06 août 2009 portant institution et organisation du Certificat d'Etudes Primaires des Personnes à Besoins Spécifiques
	Le cadre règlementaire existe	
	Les ressources sont toujours mobilisées	
	Les centres d'examen sont créés sur toute l'étendue du territoire national	
Accessibilité	Tous les apprenants des classes de CM2 et les apprenants en fin de cycle des centres des alternatives éducatives sont candidats	
	Toute autre personne désireuse d'obtenir ce diplôme est acceptée comme candidate libre	
	Les candidats absents ou ayant abandonné la composition pour raison de santé et ayant justifié la défaillance par un certificat médical à la fin de la période de composition de la session ordinaire ont droit à la session des malades	
	Les centres de composition sont rapprochés le plus possible de l'école ou de la localité du candidat	
Transparence	Des centres de composition sont créés pour les candidats à besoins spécifiques	
	L'ouverture du registre se fait par communiqué du Ministre	
	Tous les candidats composent dans les mêmes conditions et selon un chronogramme unique	
	Les épreuves sont les mêmes pour tous les candidats	
	La correction, la délibération et la proclamation sont toutes faites sous anonymat	
Neutralité	Tous les candidats remplissant les conditions sont admis dans les salles de composition sans aucune discrimination	

TABLEAU 13 : *Critères d'évaluation de la qualité des services de délivrance des actes de carrière (actes d'engagement, de nomination, de titularisation, de reclassement, d'avancement d'échelon/de grade, les actes liés aux sanctions).*

Critères	Indicateurs	Moyens/Sources de vérification
Délivrance des actes de carrière (actes d'engagement de nomination, de titularisation, de reclassement, d'avancement d'échelon/de grade, les actes lies aux sanctions)		
Disponibilité	Les services existent	Loi n° 2015-18 portant statut général de la fonction publique Décret portant statut particulier des enseignants
Accessibilité	Les agents sont nommés dans ces services	
	Les services déconcentrés existent	
	Les procédures administratives existent	
	Décrochage du sous-secteur des enseignements maternel et primaire pour certains actes	
	Les services de contentieux existent	
Transparence	Les conditions de jouissance sont identiques pour les agents de la même de la même catégorie ou du même corps	
	Les voies de recours existent	
	La Commission Administrative Paritaire existe	




À L'ÉCOLE PRIMAIRE PUBLIQUE ...
ON POURRAIT DEMANDER AUX PARENTS DE COTISER POUR LES ENSEIGNANTS.
CHERS CAMARADES, JE VAIS EN PARLER AVEC LE DIRECTEUR !
BONJOUR MONSIEUR LE DIRECTEUR, NOUS N'AVONS TOUJOURS PAS DE MAÎTRE !
J'AI INFORMÉ LES AUTORITÉS COMPÉTENTES !
NE POURRIONS- NOUS PAS EMBAUCHER UN BON RÉPÉTITEUR DE MAISON !
NOON ! NOUS NE POUVONS PAS FAIRE CELA, CE N'EST PAS DE NOTRE RESSORT !
C'EST LE MEMP QUI S'EN CHARGE !
TU VOIS, MÊME LA MATERNELLE, ELLE A BESOIN D'UN DIRECTEUR SPÉCIALISÉ !
DONC CES SERVICES RELÈVENT DE LA RESPONSABILITÉ DU MEMP !



Conclusion

La diffusion à grande échelle du présent référentiel d'évaluation de la qualité des services, réalisé sous l'angle des normes et standards, et sa mise en œuvre rigoureuse auront le mérite de faire appréhender au mieux les réalités caractéristiques de la redevabilité, restées abstraites jusqu'alors dans des croyances populaires.

De façon particulière, il importe de souligner que l'implémentation cohérente dudit référentiel induira surtout un effet multiplicateur bienfaisant, en ce qui concerne l'observance des vertus citoyennes nécessaires à la garantie du fonctionnement régulier et de la qualité des services. A ce titre, bien qu'elle ne soit pas forcément une reddition de comptes, il va de soi que la redevabilité doit être présente dans les actions de tous les jours.

Ainsi, il s'impose à tous les acteurs animant la chaîne de l'éducation dans le sous-secteur des enseignements maternel et primaire, de se mirer en permanence dans ce référentiel, précieux outil de progrès, dans le but de soigner sensiblement leur image ainsi que celle de la structure dont ils relèvent. Il y va de la crédibilité et du rayonnement de notre département ministériel.



Références

◆ Loi n° 90-32 du 11 décembre 1990, portant Constitution de la République du Bénin, modifiée par la loi n° 2019-40 du 07 novembre 2019 ;

◆ Loi n° 2003-17 du 11 novembre 2003 portant orientation de l'Éducation Nationale en République du Bénin et modifiée par la loi n° 2005-33 du 06 octobre 2005 ;

◆ Loi n° 2021-14 du 20 décembre 2021 portant code de l'administration territoriale en République du Bénin

◆ Bénin Révélé : Programme d'action du gouvernement (PAG 2021-2026), Présidence de la République ;

◆ Plan sectoriel de l'Education post 2015(PSE) 2018-2030 : Tomes 1 et 2, août 2018.

◆ MEMP : Ecole de Qualité Fondamentale (EQF), 3è édition, octobre 2008.

◆ Décrets et arrêtés en vigueur portant AOF du MEMP et de ses structures centrales, techniques et organisme sous-tutelle et décon-centrées.

Sites web visités

◆ https://www.infre-benin.org ;
◆ https://www.agenda-2030.fr