

Critères d'évaluation citoyenne des services publics dans les Enseignements Secondaire, Technique et de la Formation Professionnelle (MESTFP)

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

SÀMMAIRE

Glossaire	3
Introduction	4
1 - SERVICES CLÉS OFFERTS PAR LE MINISTÈRE	6
• Mission et attributions du MESTFP	6
• Tableau des services offerts dans le sous-secteur ESTFP (Tableau 1)	8 - 9
2 - CRITÈRES D'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES PUBLICS	11
TABLEAUX	13 - 15
CONCLUSION	18
RÉFÉRENCES	20



GLOSSAIRE

■ **ACCESSIBILITÉ :** Le critère d'accessibilité renvoie aux conditions créées par une structure pour permettre aux potentiels bénéficiaires d'un service offert par ladite structure, d'être informés, de demander et d'obtenir la prestation du service. L'accessibilité à un service se réfère donc à la capacité des individus à utiliser et à bénéficier de ce service, quel que soit leur situation ou leurs besoins. Pour garantir une accessibilité optimale, il est essentiel de prendre en compte les besoins et les limitations des utilisateurs, y compris ceux en situation de handicap.

■ **CRITÈRE :** C'est un point de vue à partir duquel une œuvre, un produit ou une performance sont évalués. Les critères sont des références ou des normes servant à baliser ce que l'on conçoit être la qualité d'un produit ou d'une performance.

■ **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.

■ **EVALUATION CITOYENNE :** Outil de redevabilité sociale qui met en présence les acteurs délivrant et bénéficiant du service pour apprécier la qualité, identifier les dysfonctionnements et chercher ensemble les solutions.

■ **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** : 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.

■ **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

Les services publics et les administrations sont de plus en plus sujets à des sollicitations de divers ordres de la part de ses usagers/clients. La satisfaction de ces derniers devient pour les partenaires au système éducatif, un indicateur de choix de la performance publique. Cette pratique considérée comme le leitmotiv du secteur privé apparaît comme une nouveauté pour le secteur public alors que, mesurer la satisfaction du client relève du principe de redevabilité. C'est dans le souci d'améliorer la qualité de ses offres que le Ministère des Enseignements Secondaire, Technique et de la Formation Professionnelle en collaboration avec les PTF s'est engagé résolument depuis 2016 sur la voie d'importantes réformes en lien avec le Programme d'actions du Gouvernement, à travers les axes stratégiques relevant de son sous-secteur.

Le service public est aujourd'hui engagé dans un système de reddition de comptes, de quête de performance et de pilotage sur la base de référentiels. Ainsi, l'élaboration et l'interprétation de ces référentiels s'imposent désormais pour une appréciation de la qualité des services offerts, de la satisfaction de l'usager et de la performance du sous-secteur des enseignements secondaire, technique et de la formation professionnelle. Il s'agit du principe de la redevabilité indispensable pour apprécier la qualité du service public et la satisfaction de l'usager. La pérennisation de cette qualité se fera au moyen d'un dialogue permanent entre le bénéficiaire et le fournisseur public.

La finalité dans le sous-secteur étant de façon globale l'accès, la rétention et l'équité en vue d'améliorer les résultats aux diverses évaluations et examens nationaux, il convient de mettre l'accent sur la qualité de l'enseignement, des apprentissages et des évaluations, processus autour duquel gravitent la consolidation de la bonne gouvernance et l'amélioration de la qualité de l'éducation. Le présent document qui se veut être un document de référence illustre ces axes cibles sélectionnés à travers les champs d'interventions, les structures et les offres de services. L'évaluation de la qualité de ces offres est faite au moyen de critères et d'indicateurs déterminés dans ce contexte précis. L'usager et les organisations non gouvernementales pourront ainsi apprécier la qualité de l'offre et exprimer leur degré de satisfaction.◆


C'EST L'HEURE DE LA RÉCRÉATION, LE PROFESSEUR DADO ENTRE DANS LE BUREAU DU DIRECTEUR DU CEG BABAGOUNDA I
VOUS AVEZ DEMANDÉ À ME VOIR, DIRECTEUR ?
PRENEZ SIÈGE !
TENEZ, MONSIEUR DADO,C'EST LE GUIDE DU PROF DANS VOTRE MATIÈRE ! VOUS ÊTES CENSÉ LE SUIVRE !
C'EST MIEUX EXPLIQUÉ DANS UN MANUEL QUE J'AI ACHETÉ EN LIBRAIRIE "PAR TERRE".
DES PROGRAMMES SCOLAIRES PENSÉS PAR DES SPÉCIALISTES DE L'ÉDUCATION SOUS LA DIRECTION DE INIFRCF QUE VOUS BALAYER DU REVERS DE LA MAIN !
LES BÉNINOIS DE DEMAIN CAPABLES DE TROUVER DES SOLUTIONS AUX PROBLÈMES DE LEUR MILIEU ÇA PASSE PAR LÀ.
J'AI COMPRIS DIRECTEUR !
VOUS POUVEZ ÊTRE UN AS DANS VOTRE MATIÈRE. L'ÉDUCATION NE S'ARRÊTE PAS LÀ !



1 Services clés offerts par le Ministère

Mission et attributions

Conformément aux dispositions de l'article 3 du décret n°2021-569 du 3 novembre 2021 portant attributions, organisation et fonctionnement du Ministère des Enseignements Secondaire, Technique et de la Formation Professionnelle (MESTFP), il est dévolu audit Ministère la mission de concevoir, de suivre et d'évaluer la politique générale de l'Etat en matière d'enseignement secondaire, de l'alphabétisation, et de la formation technique et professionnelle.

A ce titre, le MESTFP est chargé de :

- élaborer et mettre en œuvre les stratégies, les normes et standards techniques applicables au secteur ;
- promouvoir le développement des sous-secteurs de l'enseignement secondaire, de l'alphabétisation et de la formation technique et professionnelle ;
- concevoir les objectifs d'assurance qualité de l'enseignement secondaire, de l'alphabétisation, et de la formation technique et professionnelle en accord avec les orientations du Gouvernement et les besoins de l'économie ;
- concevoir et mettre en œuvre les programmes de formations initiale et continue des formateurs ;
- développer la recherche pédagogique et les méthodes d'enseignement, d'apprentissage et d'animation visant à améliorer la qualité de l'enseignement ;
- développer l'éducation civique et citoyenne, physique et les activités culturelles, en collaboration avec les ministères concernés;
- établir, rationaliser et mettre en œuvre la carte scolaire en liaison avec les autorités compétentes et les collectivités locales;
- élaborer des programmes d'incitation à la scolarisation, notamment celle des filles, des personnes défavorisées et à besoins spécifiques ;
- contribuer à la recherche de financement public ou privé pour les investissements du secteur ;
- promouvoir les matériels didactiques, les manuels scolaires et autres équipements;
- mettre en œuvre les conditions de recrutement, d'affectation et de promotion des enseignants et du personnel administratif.

Dans l'exercice de ses attributions, le ministère tient dûment compte des orientations du Conseil national de l'Éducation relatives notamment :

❑ aux projets de politiques, de stratégies, de lois et de règlements concernant le secteur ;
❑ aux projets de budget du sous-secteur de l'enseignement secondaire général, technique et de la formation technique et professionnelle.

Il met également en œuvre les décisions du Conseil national de l'Éducation portant sur les normes et standards techniques applicables dans le système éducatif national et, notamment, soumet à sa validation, les choix fondamentaux concernant :
❑ le contenu des programmes d'enseignement ;
❑ les stratégies d'évaluation des apprentissages ;
❑ les projets de recrutement des enseignants ;
❑ les approches pédagogiques et les normes de qualité du système éducatif dans le sous-secteur de l'enseignement secondaire général, technique et de la formation technique et professionnelle ;

Aussi, le MESTFP bénéficie-t-il de l'appui de deux agences à savoir l'Agence pour la Construction des Infrastructures du Secteur de l'Education (ACISE) en vue de la construction des infrastructures dans les collèges et lycées, dans le cadre de la promotion de l'accès à l'éducation ainsi que, de l'accompagnement de l'Agence de Développement de l'Enseignement Technique (ADET) qui a pour mission la coordination, la mise en œuvre, la supervision et le suivi de l'ensemble des projets et programmes relatifs à la Stratégie Nationale de l'Enseignement Secondaire et de la Formation Technique et Professionnelle. ♦

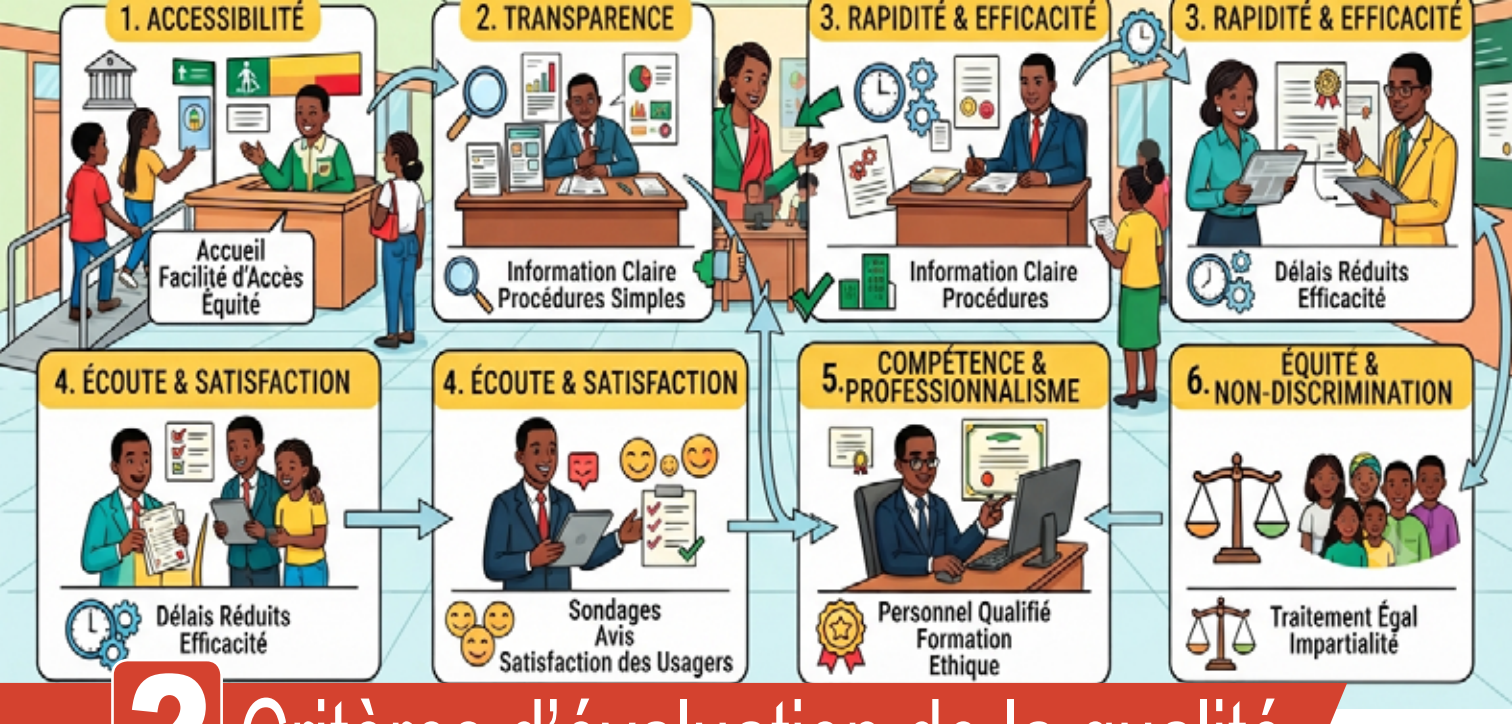


TABLEAU 1: *Présentation de quelques services offerts dans le sous-secteur ESTFP*

Champs d'intervention	Structures de la délivrance du service	Services et produits offerts	Bénéficiaires
Promotion de l'accès, de la rétention et de l'équité dans l'éducation			
Infrastructures et équipements	DPAF PCREI-ESG SENS	Dotation en équipements (tables –bancs, matériels de bureau et informatiques…) - Entretien et maintenance des infrastructures et équipements - Fabrication des mobiliers pour enseignants - Construction/ Réhabilitation des infrastructures scolaires	Etablissements publics d'enseignement ou de formation (ESG et EFTP)
Promotion du genre dans l'éducation	DESG	Exonération des filles - Prise en charge des apprenants à besoins spécifiques	Elèves filles de l'ESG et apprenantes de l'EFTP
Qualité des enseignements/ apprentissages			
Formation et qualification des personnels de l'éducation et de la formation	INIFRCF-EFPEEN	- Elaboration des curricula pour la formation des formateurs dans l'ESGFTP en appui aux structures publiques et/ou privées qui interviennent dans la formation à divers métiers - Renforcement des capacités des formateurs - Formation des conseillers pédagogiques et inspecteurs - Mise en oeuvre des plans sectoriels de formation continue et d'animation pédagogique - Formation continue du personnel administratif - Encadrement pédagogique des enseignants	Personnel enseignant
Programmes scolaires et matériels pédagogiques	INIFRCF	Elaboration et validation des programmes d'études et des curricula de formation - Elaboration et validation des matériels pédagogiques - Définition des normes et standards du référentiel d'évaluation (sommative et certificative)	- Etablissement d'enseignement et de formation (ESG et EFTP) - Elèves et enseignants
Processus enseignement-apprentissage-évaluation	Etablissements (Collèges/Lycées/CFPA/ Centres d'alphabétisation)	- Dynamisation de la chaîne de redevabilité grâce au REAP - Suivi de la qualité et de la mise en oeuvre efficace et efficiente des stratégies d'enseignement/ apprentissage/évaluation - Développement de l'alphabétisation fonctionnelle - Amélioration de la capitalisation des acquis chez les alphabétisés - Organisation de différents examens, concours et tests - Formations pratiques aux divers métiers du numérique - Délivrance des relevés, attestations et diplômes - Amélioration des pratiques enseignantes - Contrôle continu des apprenants - Planification, définition des stratégies enseignement-apprentissage, évaluation et remédiation au profit des apprenants	- Etablissement d'enseignement et de formation (ESG et EFTP) - Centre d'alphabétisation - Elèves et enseignants - Personnes alphabétisées

Champs d'intervention	Structures de la délivrance du service		Services et produits offerts	Bénéficiaires
Gouvernance du système				
Pilotage et gestion du système	DPAF- SGM	Cabinet du Ministre, IGM, DSI, DDESTFP, DESG, DESTFP.	- Suivi de la qualité de la gouvernance scolaire aux plans administratif, pédagogique, financier et comptable - Assistance technique et appui-conseil aux communes - Reddition des comptes - Organisation du dialogue social - Institutionnalisation du Système d'Informations et de Gestion de l'Education - Délivrance des autorisations de création et d'ouverture des collèges - Délivrance des autorisations d'enseigner de diriger - Réformes curriculaires pour adapter les offres de formation au marché de l'emploi - Orientation optimale des élèves et apprenants du département, - Promotion de la scolarisation, des activités culturelles, sportives et socio-éducatives, - Recrutement et répartition optimale du personnel mis à disposition, - Production de statistiques sur les données de l'ESTFP	- Etablissement d'enseignement et de formation (ESG et EFTP) - Elèves et enseignants - Communes - Partenaires sociaux
Vie scolaire	DESG-DESTFP	DDESTFP - DSI, Collectivités locales, Etablissements, Partenaires externes	- Amélioration des conditions de vie et de travail des élèves dans l'établissement - Création d'un cadre d'intégration de l'élève - Organisation de la sécurité des apprenants en milieu scolaire - Prise en charge sanitaire de l'apprenant en milieu scolaire - Protection et gestion de l'environnement - Développement des compétences sociales et citoyennes - Incitation à la gestion participative des apprenants	Apprenants


QUE FAITES-VOUS ICI ?
ON N'A PAS DE PLACE !
ALLEZ-VOUS LES MARIER ?
QU'EST-CE QUE TU RACONTES ? ON A DIT : "TOUTES LES FILLES À L'ÉCOLE".
CHÈRES ÉLÈVES, VOUS AUREZ DE LA PLACE. C'EST VOTRE DROIT !.
DPAF, ALLÔ !
CE SONT DES ÉLÈVES QUI FUIENT L'ÉCOLE B SOUS PRÉTEXTE DE LA QUALITÉ D'ENSEIGNEMENT LÀ-BAS!
NOS PARENTS ONT REFUSÉ PARCE QUE L'ÉTABLISSEMENT EST TROP LOIN DE NOTRE MAISON.
LES FILLES ON VOUS ENVERRA AU CEG BABAGOUNDA II.
LEURS ENSEIGNANTS SONT TOUS AUSSI QUALIFIÉS QUE LES NÔTRES.



2 Critères d'évaluation de la qualité des services publics

Critères et indicateurs d'évaluation de la qualité des services publics

Le présent référentiel s'inspire du modèle Tanahashi d'évaluation des offres de service pour évaluer la qualité des services offerts par le MESTFP. Développé par l'UNICEF, ce cadre conceptuel, également appelé Analyse des goulots d'étranglement (Bottleneck Analysis), permet d'analyser les déterminants de la couverture d'accès à un service.

Pour apprécier les services offerts aux populations, le MESTFP, au regard de ce modèle, a retenu et contextualisé quatre (04) critères***: disponibilité, accessibilité, utilisation et effectivité*** qui cadrent le mieux avec les axes d'intervention dans le sous-secteur.

Ces différents critères sont mis en regard des axes d'intervention dans le sous-secteur pour définir les indicateurs d'évaluation présentés dans le tableau 2 ci-dessous.

Les mécanismes d'évaluation s'entendus dans ce référentiel, comme les instances d'évaluation, la grille d'évaluation et les sources de vérification de l'atteinte des objectifs. Les sources sont mentionnées dans les tableaux ci-dessous. La grille d'évaluation sera annexée au présent référentiel et servira de base aux évaluations proprement dites sur le terrain.

S'agissant des instances, les cadres d'échange entre les acteurs étatiques et les autres parties prenantes dans le cadre de ce référentiel, sont :

- **Disponibilité de l'information :**

Par le biais de ses services de suivi-évaluation et de la gestion du système d'information, le MESTFP collecte, traite et diffuse toutes les informations nécessaires à une réflexion prospective et stratégique dans les domaines de compétence du ministère, notamment par rapport aux attentes et aux besoins des usagers/ clients. Le site web du ministère et la plateforme de gestion du sous-secteur (EducMaster), accessible à tous les usagers, seront les canaux officiels de partage d'information sur les efforts du sous-secteur.

- **Participation des parties prenantes :**

En vertu des dispositions de l'article 92 du décret n°2016-427 du 20 juillet 2016, il est institué au sein du ministère une revue trimestrielle. La revue trimestrielle réunit toutes les parties prenantes, notamment, les membres du cabinet du Ministre, le secrétaire général du ministère et son adjoint, les

directeurs centraux et techniques, les directeurs des Organismes sous tutelle, les directeurs départementaux, les chefs de programmes et projets, les chefs de service, les points focaux, les représentants du personnel, les partenaires sociaux, les représentants des associations des parents d'élèves, les **représentants des usagers/clients**, la société civile, et les représentants des organismes de lutte contre la corruption. Elle se tient une (01) fois par trimestre et constitue le cadre de revue périodique de performance du ministère par rapport à la mission et aux objectifs sectoriels. C'est la plus grande instance de redevabilité du sous-secteur. Elle statue sur les progrès enregistrés, les difficultés rencontrées, les leçons apprises et les perspectives. Cette revue servira de cadre d'échange pour l'analyse des résultats issus de l'exploitation de ce référentiel.

- **Existence de procédures de réclamation/réparation :**

En matière de réclamation, outre la possibilité donnée aux usagers/clients d'adresser directement leurs requêtes au Ministre en charge du sous-secteur, il est institué par décret n° 2019 -457 du 16 octobre 2019, une commission administrative paritaire (CAP). La CAP est compétente en matière de dialogue social et dans le cadre de la prévention des conflits. Elle constitue également une instance de recours en matière de contestation de notes.

- **Groupe Local Éducation (GLE) :**

Créé dans le cadre du renforcement des acquis du secteur de l'Education et de la promotion d'un partenariat dynamique et d'une éducation inclusive de qualité pour tous, il constitue le cadre de concertation des acteurs du secteur de l'éducation et a pour mission de promouvoir le dialogue sur l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi évaluation de la politique nationale de l'éducation.

- **Commission Administrative Paritaire (CAP) :**

Créée en 2020 en remplacement du conseil sectoriel du dialogue social (CSDS), la CAP est un cadre formel de discussion entre l'administration et les partenaires sociaux sur les conditions de vie et de tr[illegible]



TABLEAU 2 : *Critères et Indicateurs d'évaluation des services publics au MESTFP*

Services	Critères	Indicateurs	Moyen/ Sources de vérification
Promotion de l'accès, de la rétention et de l'équité dans l'éducation			
- Dotation en équipements (tables –bancs, matériels de bureau et informatiques…) - Construction/ Réhabilitation des infrastructures scolaires	- Disponibilité	- Ratio table-banc/élève au 1er cycle de l'ESG - Pourcentage de salles de classe en matériaux définitifs - Existence de laboratoires équipés et fonctionnels - Existence de latrines séparées filles/garçons (tenant compte des personnes à besoins spécifiques) - Pourcentage de centres d'alphabétisation construits en matériaux définitifs - Pourcentage de centres d'alphabétisation disposant de tables-bancs pour tous les apprenants	Nouvelles normes et standards adoptés par le Gouvernement et mis en oeuvre par l'ACISE
- Exonération des filles - Prise en charge des apprenants à besoins spécifiques	- Accessibilité	- Nombre de filles bénéficiaires de la mesure de gratuité - Existence de rampe d'accès aux salles de classe - Indice de parité du taux brut de scolarisation - Promotion des femmes dans l'effectif des inscrits par campagne d'alphabétisation	Normes sur l'égalité et l'équité (loi d'orientation de l'éducation, décret portant AOF du MESTFP)
Qualité des enseignements/apprentissages			
- Mise en oeuvre des plans sectoriels de formation continue et d'animation pédagogique - Encadrement pédagogique des enseignants	- Disponibilité	- Taux de couverture des établissements en matériels didactiques - Disponibilité du matériel didactique et pédagogique - Ratio élève groupe pédagogique - Existence d'un plan de formation initiale et continue des enseignants du secondaire - Existence d'un plan de formation initiale et continue des facilitateurs d'alphabétisation - Nombre d'enseignants du public (FE+ACDPE, AME) et du privé en situation de classe inspectés - Proportion des innovations pédagogiques approuvées - Taux de qualification des enseignants - Proportion des facilitateurs d'alphabétisation titulaires du BAC	Loi d'orientation de l'éducation, décret portant AOF du MESTFP

Services	Critères	Indicateurs	Moyen/ Sources de vérification
- Elaboration et validation des programmes d'études et des curricula de formation - Elaboration et validation des matériels pédagogiques	- Disponibilité	- Pourcentage de méthodologues et concepteurs disponibles et formés dans l'enseignement secondaire - Disponibilité de méthodologues et concepteurs formés en alphabétisation - Disponibilité des programmes d'études par discipline - Disponibilité d'un document de politique des manuels scolaires - Nombre de curricula certifiés/validés dans l'enseignement secondaire - nombre de curricula d'alphabétisation mis en lien avec la formation professionnelle	Loi d'orientation de l'éducation, décret portant AOF du MESTFP
- Amélioration des pratiques enseignantes - Contrôle continu	- Effectivité	- Disponibilité d'une note d'orientation sur la préparation du cours - Nombre d'interrogations par semestre (au moins deux) - Pourcentage d'élèves dont les parents ont reçu les bulletins de note - Proportion d'enfants et de jeunes qui maîtrise au moins les normes d'aptitude minimal en mathématique au collège - Proportion d'enfants et de jeunes qui maîtrise au moins les normes d'aptitude minimal en français au collège - Proportion des approches andragogiques intégrants les styles d'enseignement/apprentissage retenus au Bénin - Taux de réussite à l'évaluation finale des centres d'alphabétisation	- Loi d'orientation de l'éducation, décret portant AOF du MESTFP - Règlement intérieur des établissements
Gouvernance du système			
Gouvernance du système - Suivi de la qualité de la gouvernance scolaire aux plans administratif, pédagogique, financier et comptable - Institutionnalisation du Système d'Informations et de Gestion de l'Education	- Effectivité	- Disponibilité des textes organisant la gestion matérielle, financière et comptable - Disponibilité d'un site web et d'une plateforme de gestion du ministère - Taux de couverture des besoins en enseignants - Existence de projet d'établissement - Proportion des centres d'alphabétisation disposant d'un comité de gestion fonctionnel	- Loi d'orientation de l'éducation, décret portant AOF du MESTFP - Règlement intérieur des établissements

Services	Critères	Indicateurs	Moyen/ Sources de vérification
- Cartographie des risques du secteur - Sécurisation foncière des établissements	- Disponibilité	- Plan de mitigation des risques - Actes préfectoraux et communaux de donation	- Loi d'orientation de l'éducation, décret portant AOF du MESTFP - Règlement intérieur des établissements
- Amélioration des conditions de vie et de travail des élèves dans l'établissement - Organisation de la sécurité des apprenants en milieu scolaire - Protection et gestion de l'environnement	- Utilisation	- Existence d'infirmerie ou de dispositif de premiers soins fonctionnel (Infirmière/infirmier, psychologue) - Existence de points d'eau fonctionnels - Existence de murs de clôture - Existence d'une politique de reboisement - Existence d'organe de veille, d'écoute, de lutte contre les Violences Basées sur le Genre (VBG), les grossesses en milieu scolaire et les déviances sous toutes leurs formes (toxicomanie, alcoolisme…)	




LIVRAISON DE TABLES-BANCS AU CEG BABAGOUN I
...ON PARLE DU LOUP, ON VOIT SA QUEUE ! COMMENT VOUS FAITES ?
AVEC LE MODÈLE TANAHASHI, NOUS SUIVONS MIEUX VOS BESOINS !
MERCI ET À BIENTÔT !
L'ÉTAT VOUS ÉQUIPE, C'EST POUR FAIRE DE VOUS DES ENFANTS COMPÉTENTS...
LE SOIR KOSSIA RENTRE DES COURS.
JE NE ME RETROUVE PAS DANS MES COMPTES.
ATTENDS QUE JE ME DÉSALTÈRE POUR T'AIDER !
PLUS TARD ...
ET VOILÀ, MAMAN... TES COMPTES SONT CLAIRS, TU AS FAIT UN BÉNÉFICE DE 13000 FCFA.



Conclusion

Le Ministère des Enseignements Secondaire, Technique et de la Formation Professionnelle (MESTFP) s'engage résolument sur la voie de l'amélioration continue de la qualité de l'éducation et de la satisfaction des usagers. En se dotant d'un référentiel d'évaluation de la qualité des services offerts aux citoyens, le Ministère franchit une étape cruciale vers l'atteinte de ses objectifs. Ce référentiel, outil novateur et précieux, permettra au MESTFP de :

- Identifier ses forces et ses faiblesses en matière de prestation de services.
- Prendre les mesures nécessaires pour améliorer ses services de manière ciblée et efficace.
- Renforcer le dialogue et la collaboration entre les acteurs étatiques et ceux de la société civile.
- Assurer un suivi rigoureux des progrès accomplis et garantir la redevabilité.

En s'inscrivant dans le cadre du Programme Redevabilité du Gouvernement du Bénin et en s'alignant sur l'Objectif de Développement Durable (ODD) n°4, le MESTFP réaffirme son engagement indéfectible à offrir une éducation de qualité à tous.

Ce document, véritable socle pour la construction d'un système éducatif performant et inclusif au Bénin, ouvre la voie à un avenir prometteur pour les générations futures. ♦



Références

I. **Documents officiels**

- Décret N° 2020 – 333 du juillet 2020 portant attributions, organisation et fonctionnement du Ministère des Enseignements Secondaire, Technique et de la Formation Professionnelle.

II. Documents du Ministère des Enseignements Secondaire, Technique et de la Formation Professionnelle (MESTFP)

- Document cadre sur les normes de pilotage de l'enseignement secondaire général,
MESTFP, (version provisoire de novembre 2022)
- Etat des lieux des normes de qualité du service public dans le sous-secteur des enseignements secondaire technique et de la formation professionnelle, MESTFP, Juillet 2022

III. **Rapports**

- Rapport diagnostic de l'Enseignement Secondaire au Bénin, Juin 2022