

## Volet relatif aux mécanismes de gouvernance

MARS 2018 | David Sasaki

### BUT

Nous soutiendrons des initiatives de recherche, les innovations et les activités de plaidoyer qui renforcent l'efficacité et le degré d'inclusion de mécanismes existants et nouveaux permettant aux citoyens, aux médias et à la société civile d'aider les gouvernements à améliorer la provision de services sociaux de base.

### RAPPORT AVEC LA STRATEGIE

Notre stratégie 2016-2021 stipule que « les normes d'une transparence accrue sont complétées par l'attente d'une plus grande participation et d'un plus fort engagement des citoyens ». Elle stipule également que « les citoyens disposent généralement de peu de mécanismes pour communiquer directement et de manière efficace avec les représentants des pouvoirs publics ». Les Parlements représentent la voix des électeurs durant l'élaboration des politiques, tandis que les organes officiels de contrôle supervisent leur mise en œuvre par les organismes gouvernementaux. Cependant, en dehors des urnes électorales, il existe peu de mécanismes « permettant aux citoyens d'agir collectivement et d'exprimer efficacement leurs opinions ». Notre quatrième objectif stratégique consiste à « créer et à renforcer des mécanismes offrant aux citoyens des moyens constructifs pour interagir et collaborer avec toutes les instances du gouvernement ».

### DOMAINES PRIORITAIRES DE SUBVENTIONS ET D'APPRENTISSAGE

Notre objectif est de renforcer la citoyenneté active à travers des mécanismes permettant à la fois de renforcer « la redevabilité dans la provision de services sociaux de première ligne » ainsi que la « redevabilité au niveau politique<sup>1</sup> ». Les mécanismes de gouvernance relatifs à la provision de services de première ligne permettent aux « citoyens ordinaires » d'exiger une plus grande réactivité de la part des prestataires de services et des institutions avec lesquelles

---

1. Cette distinction est semblable au « petit parcours » et au « grand parcours » vers la redevabilité décrits dans le *Rapport sur le développement dans le monde de 2004 : Des services pour les pauvres*. Nous reconnaissons que la redevabilité en matière de services de première ligne et la redevabilité politique sont indissociables et qu'elles se renforcent mutuellement.

ils sont directement en contact : les directeurs d'établissements scolaires, les administrateurs, les médecins et les infirmiers exerçant dans les hôpitaux, et même les releveurs de compte du service public local.

Cependant, bien qu'il existe des preuves empiriques attestant que des gains importants peuvent être obtenus grâce à un respect accru des normes de provision de services sociaux de base au niveau local<sup>2</sup>, ces gains sont souvent limités par un manque de ressources et de volonté politique. Un politicien nouvellement élu peut promettre d'améliorer les soins de santé ou d'élargir l'accès à l'eau potable, mais ses promesses sont rarement respectées sans l'existence de mécanismes de redevabilité politique (le contrôle exercé par les médias et les organismes de suivi). Nous appuierons les mécanismes de gouvernance intégrant la redevabilité dans la provision de services sociaux de base de première ligne et la redevabilité politique, et ceux qui, dans le meilleur des cas, sont en mesure de cumuler les deux<sup>3</sup>.

Les chercheurs et théoriciens s'entendent de plus en plus sur le fait que les nouveaux mécanismes de gouvernance sont plus efficaces pour améliorer la provision de services sociaux de base lorsque les autorités publiques font preuve de volonté politique et que la société civile est active et coordonnée<sup>4</sup>. Par conséquent, nous appuierons les organisations opérant dans des environnements relativement favorables.

Nous appuierons les organisations qui définissent clairement leurs objectifs tout en privilégiant, dans leur mise en œuvre, l'apprentissage et l'adaptation. Les bénéficiaires éventuels devraient être au courant des recherches existantes et pertinentes à leurs activités et auront des antécédents attestant de leur capacité à exécuter leur vision. Les organisations évoluant dans des contextes nationaux ou infranationaux devraient avoir une bonne compréhension du contexte sociopolitique, ainsi qu'avoir un historique d'expériences relatives à la promotion des leçons qu'elles ont elles-mêmes apprises pour contribuer aux discussions internationales. Les organisations internationales devraient établir, avec des acteurs locaux, des partenariats reposant sur l'expérience, la confiance, des motivations partagées et des objectifs stratégiques communs.

---

2. Voir « *Power to the People: Evidence from a Randomized Field Experiment on Community-Based Monitoring in Uganda* » par Martina Björkman et Jakob Svensson ; et « *Dictator games in the lab and in nature: External validity tested and investigated in Ugandan primary schools* » par Andrew Zeitlin et Abigail Barr.

3. Par exemple, les médias et les groupes de plaidoyer peuvent jouer un rôle dans la comparaison des engagements que les gouvernements prennent dans les forums internationaux et les réalités dont les citoyens rendent compte sur le terrain. Il se pourrait qu'il existe une opportunité de créer des synergies entre l'action citoyenne, les médias indépendants et les institutions publiques de contrôle plus autonomes telles que les organes d'audit et les agences d'évaluation.

4. Voir « *Participatory Governance Reform: A Good Strategy for Increasing Government Responsiveness and Improving Public Services?* » de Johanna Speer ; « *Mapping the Outcomes of Citizen Engagement* » de Gaventa et Barrett ; et « *Social Accountability: What Does the Evidence Really Say?* » de Jonathan Fox.

## *Redevabilité en matière de services sociaux de première ligne*

Les trois premiers domaines de subvention répondent à trois conceptualisations de la citoyenneté active. La démarginalisation juridique est une conception de la citoyenneté fondée sur les droits en vertu desquels les citoyens ont le devoir de connaître leurs droits et d'utiliser efficacement le système juridique avec l'aide d'avocats de l'intérêt public. Un réseau mondial de plus de 1 000 organisations<sup>5</sup> travaille actuellement à la création d'un mouvement de juristes au service des causes d'intérêt public dont le rôle consiste à aider les individus et les communautés à utiliser les systèmes juridiques pour revendiquer leurs droits à des services tels que l'eau, l'éducation et la santé. En identifiant les obstacles communs, rencontrés par les citoyens pour accéder à des services de qualité, les assistants juridiques peuvent aider à élaborer un programme de plaidoyer pour apporter des changements visant à améliorer la provision de services sociaux de base<sup>6</sup>.

Les plates-formes de suivi citoyen représentent une conceptualisation de la citoyenneté basée sur le consommateur, par lesquelles les usagers de services publics, tels que les hôpitaux, l'éducation, l'eau et l'assainissement, et utilisent des mécanismes semblables à ceux des services client, pour obtenir gain de cause quant à leurs plaintes et suggestions. Ces plates-formes offrent aux citoyens l'occasion de chercher à résoudre des problèmes individuels concernant les services publics. Elles offrent également aux prestataires de services et aux législateurs des contributions citoyennes sur la manière d'améliorer leurs performances. Elles offrent enfin aux journalistes et aux organisations de plaidoyer l'accès à des données qui pourraient exposer des schémas répétitifs mettant en évidence des obstacles empêchant l'accès aux services. Au début de l'année 2018, nous prévoyons d'avoir initié des recherches appliquant les principes de la science du comportement aux plates-formes de suivi afin d'identifier les interventions permettant d'accroître la fidélité des usagers, de diversifier la participation, et d'inciter les autorités compétentes en charge de la provision de services publics, telles que les compagnies d'approvisionnement en eau et les directeurs d'établissements scolaires, à être réactives.

Le budget participatif est une conceptualisation de la citoyenneté qui exige plus des citoyens. Il requiert des participants qu'ils : (a) soient conscients des enjeux prioritaires dans leurs communautés ; (b) discutent avec leurs voisins des besoins concurrents et des opportunités de répondre à ces besoins ; (c) comprennent les règles et règlements fixés par les pouvoirs publics ; et (d) surveillent la mise en œuvre des projets choisis par les participants. En dépit des exigences, le budget participatif s'est répandu dans plus de 1 300 villes depuis son lancement à Porto Alegre, au Brésil, en 1989. Il s'agit de l'engagement que les gouvernements prennent le plus souvent dans le cadre du projet pilote infranational du Partenariat pour un gouvernement ouvert. L'élaboration participative du budget s'est propagée à travers le monde plus

---

5. <https://namati.org/network/meet-the-network/>

6. Voir « [What Do We Know About Legal Empowerment](#) » de Laura Goodwin et Vivek Maru de Namati.

rapidement que son impact. Nous ne devrions pas nous attendre à ce que nos ressources relativement modestes transforment un processus qui existe depuis près de trois décennies, mais il pourrait exister des opportunités de soutenir la recherche, l'innovation et l'itération qui augmentent l'impact du budget participatif — par exemple, en testant des tentatives visant à susciter une participation plus diversifiée et en utilisant la technologie pour établir des circuits d'échanges continus permettant aux participants de suivre sans effort la mise en œuvre des projets pour lesquels ils ont voté.

### *Redevabilité politique*

Journalisme : Le journalisme d'intérêt public peut amplifier la voix des citoyens dans le débat politique tout en suivant de près les promesses des politiciens et en exigeant des comptes à ceux qui exercent le pouvoir. Nous examinerons comment un paysage médiatique en évolution rapide pourrait amplifier la voix des citoyens sous-représentés, assurer le suivi de la mise en œuvre des engagements politiques liés à la provision de services sociaux de base et mener des enquêtes sur la gestion des finances publiques. Nous examinerons également les innovations dans les médias numériques et les efforts de promotion de la redevabilité à travers les radios communautaires<sup>7</sup>.

Lois sur l'accès à l'information et sur les portails de données ouvertes relatives aux services publics : c'est le mécanisme de gouvernance que nous avons le plus soutenu jusqu'ici et nous pouvons citer quelques exemples de réussite<sup>8</sup>. Nous continuerons à apporter notre modeste appui à ce mécanisme grâce à des plates-formes qui encouragent une meilleure utilisation des lois relatives à l'accès à l'information<sup>9</sup> et des catalogues de données ouvertes<sup>10</sup>, et qui collaborent avec des partenaires locaux pour intégrer des données dans leurs campagnes de journalisme, de suivi et de plaidoyer.

Co-création: Un certain nombre d'initiatives<sup>11</sup> ont été lancées au cours de la dernière décennie. Il s'agit d'initiatives réunissant des réformateurs gouvernementaux et des organisations de la société civile dans le but d'élaborer des plans communs d'amélioration de l'administration publique et de la provision de services sociaux de base. En outre, certains gouvernements ont

---

7. Voir le rapport de Reboot intitulé « [People-Powered Media Innovation in West Africa: Accelerating development & good governance in the new media landscape](#) »

8. Voir [l'utilisation](#) de l'article 19 de la loi mexicaine sur l'accès à l'information pour exiger des fournisseurs de soins de santé qu'ils rendent des comptes dans les régions rurales du Chiapas.

9. Voir [le partenariat](#) de mySociety avec InfoLib au Libéria pour concevoir un service d'accès à l'information fondé sur la réforme constitutionnelle du Libéria.

10. Le [Global Open Data Index](#) de Open Knowledge sera fusionné avec le [Baromètre des données ouvertes](#) de la Fondation World Wide Web en 2018.

11. Notamment le Partenariat pour un gouvernement ouvert, le Global Partnership for Sustainable Development Data, les Objectifs de Développement Durable et What Works Cities.

exploré des programmes de bourses innovantes<sup>12</sup> qui permettent aux représentants de la société civile d'intégrer des structures gouvernementales afin d'y développer un service novateur. Nous continuerons à soutenir des plates-formes visant à promouvoir l'innovation et la redevabilité par la Co-crédation entre le gouvernement et la société civile et visant aussi à apprendre de leurs expériences.

Il existe un large spectre sur l'implication des « citoyens ordinaires » dans les mécanismes mentionnés plus haut. Le budget participatif et l'assistance juridique ciblent explicitement les citoyens ordinaires. Les plate-formes mises en place pour recueillir les plaintes des citoyens, bien que dépendant de l'accès à internet et de connaissances de base en informatique, visent de plus en plus les usagers sous-représentés. D'autre part, l'utilisation des médias, de la technologie, des lois relatives à l'accès à l'information et de portails de données ouvertes est surtout limité pour les organisations de la société civile et les activistes. A l'autre extrémité du spectre, le Partenariat pour un gouvernement ouvert (PGO) est une plate-forme dont le rôle est de prendre des engagements créant de nouveaux mécanismes de gouvernance ou de renforcer des mécanismes existants. Cependant, le PGO ne facilite pas la participation des « citoyens ordinaires » qui ne se sont pas déjà impliqués dans la société civile.

Nos domaines prioritaires d'apprentissage portent sur la façon dont nous pouvons contribuer au renforcement des mécanismes relativement nouveaux qui permettent aux citoyens de s'exprimer pour influencer la gouvernance en dehors des urnes électorales. Nous sommes également conscients de la tendance inquiétante des facteurs qui entravent la participation des citoyens, notamment la censure, le suivi, la violence contre les journalistes, ainsi que la persécution des activistes et des organisations de la société civile. Nous travaillerons en collaboration avec des bailleurs de fonds partenaires pour appuyer leurs efforts visant à défendre l'espace civique<sup>13</sup>.

Nous reconnaissons également que le contrat social entre les gouvernements et les citoyens est moins clair et plus fragile pour les réfugiés et les « apatrides » sans citoyenneté<sup>14</sup>. En outre, les jeunes sont souvent exclus des services publics parce qu'ils ne sont pas traités comme des citoyens à part entière. Telles sont les questions que nous ne sommes pas bien placés pour prendre directement en charge ; nous continuerons à suivre les travaux, de Namati et d'autres bénéficiaires de subventions, qui garantissent les droits civiques à travers le plaidoyer et la redevabilité<sup>15</sup>.

---

12. Voir le Guide de Reboot pour « [la mise en œuvre de l'innovation](#) » basé sur un tel programme d'alliance au Mexique.

13. Voir « [Why the Space for Civic Engagement Is Shrinking](#) » de Chris Stone de l'Open Society Foundation.

14. Voir l'essai de Kate Reed Perry intitulé « [Is It Time to Retire the Word 'Citizen](#) »

15. Consulter le site Internet suivant : <https://namati.org/ourwork/citizenship/>.

## LES MECANISMES DE GOUVERNANCE QUE NOUS NE PRIVILEGIERONS PAS

Nous ne privilégierons pas de nouvelles subventions à des organisations se focalisant uniquement sur les activités de suivi, même si nous reconnaissons qu'elles sont des composantes importantes de l'écosystème de la redevabilité au sens large et que les bénéficiaires de nos subventions peuvent décider de s'engager dans ces domaines dans le but de poursuivre leurs objectifs stratégiques. Encore une fois, notre financement a pour but d'appuyer des organisations fortes plutôt que des approches particulières.

**Mouvements sociaux :** Nous ne sommes pas en mesure de réagir face à la rapidité et à l'aisance avec lesquelles les mouvements sociaux, essentiels au changement social, se forment généralement, souvent pour répondre à des événements importants<sup>16</sup>.

**Audits sociaux :** À quelques exceptions près, les audits sociaux sont dissociés de la capacité de réaction obligatoire des autorités gouvernementales compétentes et sont difficiles à maintenir une fois que le financement s'épuise.

**Nouvelles enquêtes auprès des citoyens :** L'enquête auprès des citoyens, qui est une autre source importante d'informations permettant d'amplifier la voix des électeurs et d'élaborer un programme de plaidoyer, fait déjà l'objet de financements considérables et évolue rapidement avec l'adoption des réseaux sociaux.

**'Civic Tech'<sup>17</sup> sans l'approbation du gouvernement :** Ceci peut entraîner une lassitude et une désillusion à l'égard du processus démocratique lorsque les pouvoirs publics ne sont pas réactifs.

## QUESTIONS D'APPRENTISSAGE

Les recherches actuelles abordent chacune des questions et sous-questions qui suivent. Avec l'aide de consultants et des bénéficiaires de nos subventions, nous voulons soutenir les travaux qui s'inscrivent sur ce qui est déjà connu. Au cours des quatre prochaines années, nous nous

---

16. Certains chercheurs [font la distinction](#) entre les « espaces invités » dans lesquels la participation est institutionnalisée dans le cadre d'un système de prise de décision plus vaste, et les « espaces inventés » dans lesquels la participation des activistes se passe hors de ces institutions, réclamant souvent des changements au niveau même du système. Les espaces invités risquent de faire l'objet d'un accaparement de la part des élites, créant ainsi une situation dans laquelle ceux qui exercent le pouvoir savent comment contourner le système. Nous reconnaissons que les espaces inventés réussissent plus souvent à impliquer les communautés sous-représentées. En dépit de ces limites, en tant que fondation privée basée en Californie, nous ne sommes pas en mesure d'appuyer les dynamiques rapides de l'organisation politique informelle et locale. Au mieux, nous pouvons contribuer à un « environnement propice » qui facilite une organisation communautaire plus facile et plus efficace.

17. La 'civic tech désigne les technologies destinées à aider les citoyens à mieux prendre part à la décision publique et à s'engager plus facilement.

attaquerons aux deux premières questions d'apprentissage, même si en fin de compte nous chercherons à résoudre la troisième- comment améliorer les services et les résultats en matière de développement. Chaque année, nous voulons mettre à jour ce document en y intégrant de nouvelles recherches qui apporteront des enseignements supplémentaires aux questions ci-dessous.

- Quels mécanismes et approches de la gouvernance encouragent le plus efficacement la participation citoyenne pour identifier les défis de la provision de services sociaux de base et son amélioration ?
  - Les citoyens sont-ils suffisamment conscients des responsabilités de leur gouvernement en matière de provision de services sociaux de base ? Une meilleure prise de conscience suscite-t-elle une plus grande participation ?
  - Quelles sont les plates-formes qui permettent d'établir un lien entre les griefs individuels des citoyens tels que le manque de médicaments dans un hôpital public ? Quelle action collective mener, comme par exemple des campagnes de plaidoyer pour exiger un meilleur contrôle des fournitures médicales ?
  - Quels sont les facteurs qui motivent ou limitent la participation des citoyens sous-représentés, notamment les femmes, les minorités ethniques et religieuses, les pauvres et les habitants du monde rural ?
  - Comment la fermeture de l'espace civique et la peur des représailles influencent-elles sur la participation citoyenne ?
- Quels mécanismes et approches de gouvernance suscitent plus de réactivité de la part des autorités publiques ?
  - Quand et pourquoi les autorités publiques et prestataires de services sociaux répondent-ils aux doléances des citoyens ?
  - Quand est-ce que les approches conflictuelles sont-elles plus efficaces que les approches collaboratives pour inciter les gouvernements à répondre aux défis de la provision de services sociaux de base ?
  - Comment et pourquoi des approches similaires entraînent-elles des résultats différents dans des contextes différents ? Comment les initiatives se propagent-elles d'un district aux autres ou d'un secteur à l'autre ?
- Lorsque les autorités publiques répondent aux doléances des citoyens, constate-t-on une amélioration de la qualité des services ?
  - Qui bénéficie le plus de l'amélioration de l'accès aux services ?
  - Existe-t-il des résultats tangibles en termes de développement, tels que de meilleurs résultats pour la santé ou l'apprentissage ?
  - Lorsque les autorités publiques et les fournisseurs de services cherchent à remédier aux plaintes, à quel point cela augmente-t-il la volonté des citoyens à payer pour ces services ?

## HYPOTHESES ET PRINCIPES DIRECTEURS

Nous financerons l'innovation, la recherche et le plaidoyer pour des mécanismes de gouvernance qui s'appuient sur ce qui a déjà été financé et étudié. Nous contribuerons au programme de recherche sur les mécanismes de gouvernance.

- Nous reconnaissons les limites de la reproduction des mécanismes de gouvernance efficaces dans des contextes politiques, historiques et socioculturels différents<sup>18</sup>. Ce qui fonctionne, par exemple, dans un régime parlementaire avec un paysage médiatique diversifié peut ne pas fonctionner dans un régime présidentiel avec un monopole des médias. Nous privilégierons les mécanismes de gouvernance relativement adaptables à de multiples contextes afin de contribuer à un environnement favorable facilitant la participation citoyenne et le suivi de la provision de services sociaux de base.

Nous commencerons par nous concentrer sur les mécanismes de gouvernance qui facilitent une communication de qualité et efficace entre les citoyens et leurs *collectivités locales*, car ce sont ces dernières qui supervisent généralement la provision de services sociaux de base et qui sont les mieux placées pour répondre aux doléances des citoyens. Toutefois, les changements substantiels dans la provision de services sociaux de base de la part des collectivités locales sont rendus difficiles par leur manque relatif de ressources et d'influence législative. Notre objectif est d'appuyer les mécanismes de gouvernance des collectivités locales qui peuvent également mener une sensibilisation au niveau national et constituer une coalition pour répondre à des revendications communes.

- Nous reconnaissons que la plupart des mécanismes de gouvernance n'a pas permis une participation significative des femmes, des minorités ethniques, des pauvres et des habitants du monde rural. Ainsi, notre appui aux mécanismes de gouvernance risque de renforcer la voix politique de citoyens ayant déjà de fortes capacités au détriment d'autres qui ne l'ont pas. Nous appuierons les travaux sur les mécanismes de gouvernance intentionnellement inclusifs et privilégiant la participation de citoyens sous-représentés dans le discours politique et dans le contrôle des actions des pouvoirs publics.
- Nous privilégierons les organisations et les initiatives conçues par des contributions d'utilisateurs ciblés. Nous nous abstiendrons de financer les mécanismes et les plates-formes qui adoptent l'attitude selon laquelle « si vous créez cela, ils viendront ».

---

18. Le livre de Francis Fukuyama intitulé « *Political Order and Political Decay* » (résumé [ici](#) par Duncan Green) souligne l'importance de la prise en considération de l'expérience singulière de chaque pays en termes de développement politique et du fait de ne pas tomber dans le piège des approches standardisées pour mesurer ou améliorer la gouvernance.



- Nous reconnaissons qu'il ne suffit pas de répondre à des doléances individuelles pour créer du changement dans la provision de services sociaux de base. Le renforcement des mécanismes de gouvernance doit aller de pair avec le renforcement des coalitions, avec des campagnes de plaidoyer et des partenariats stratégiques avec les organes de contrôle du gouvernement.

## QUELS SERONT LES RESULTATS DE CETTE STRATEGIE DANS CINQ ANS ?

Imaginez que vous vivez à Nakuru, au Kenya, où vous travaillez comme coiffeur pour subvenir à vos besoins et à ceux de vos trois enfants. Vous écoutez les nouvelles à la radio tous les matins et discutez de la politique au moins une fois par jour avec un client. Vos trois enfants sont dans une école publique, et vous devez payer les « frais » de scolarité, au moins une fois par an. Dernièrement, les enseignants n'assurent qu'environ 75% de leurs cours. Vous envisagez d'inscrire votre fils ou fille aîné (e) dans une école privée. Un nouvel hôpital public a été construit l'année dernière, mais le temps d'attente avant d'être examiné par un médecin ou une infirmière demeure inchangé. Vous faites face à une coupure d'eau au moins une fois par semaine. Vous avez entendu dire que les usines locales utilisent plus d'eau que les quotas qui leur étaient alloués.

Vous votez lors de la plupart des élections, mais il est difficile de juger les candidats en fonction de ce qu'ils disent qu'ils feront plutôt que ce qu'ils ont réellement accompli. Maintenant, imaginez que vous avez trois différentes façons de faire part de vos opinions et de vos doléances au gouvernement : chaque année, vous pouvez aider à déterminer ce qui doit être financé à travers le budget participatif. Lorsque votre système d'approvisionnement en eau ne fonctionne pas, vous pouvez le signaler en envoyant un message texte (SMS) pour demander à ce qu'on vous dise quand il sera réparé. Et, si pour une raison quelconque, la panne n'est pas réparée, vous avez alors accès à un assistant juridique qui peut vous donner des orientations, et à vos voisins, pour engager une action en justice afin de jouir de votre droit constitutionnellement reconnu d'accès à l'eau.

Auriez-vous recours à tous ces mécanismes ? Probablement pas. Mais ces mécanismes conjugués contribuent à établir un environnement favorable au sein duquel vous disposez d'un plus grand nombre d'options pour exiger de meilleurs services si vous le désirez. Et, c'est peut-être le plus important, ils vous aideront à entrer en contact avec des concitoyens rencontrant les mêmes problèmes, conduisant ainsi à la formation d'un groupe communautaire de suivi et de plaidoyer qui se réunit régulièrement.

Il faudra certainement plus de cinq ans pour que les habitants de Nakuru aient accès à l'ensemble de ces trois mécanismes. D'un autre côté, peut-être qu'un seul des trois mécanismes sera véritablement fonctionnel grâce à un processus itératif d'adoption et d'adaptation. Quoi qu'il en soit, nous pouvons contribuer à la recherche, à l'innovation et au plaidoyer afin que les réformateurs, qui entrent au gouvernement et veulent renforcer la

participation citoyenne et améliorer la provision de services sociaux de base, soient mieux informés sur comment mettre en œuvre des mécanismes de gouvernance efficaces et inclusifs.