

Volet relatif au suivi de la provision de services sociaux de base

MARS 2018 | Pat Scheid

BUT

L'objectif du volet relatif au suivi de la provision de services sociaux de base de la Fondation Hewlett est de contribuer à la provision de services de santé, d'éducation, d'eau et d'assainissement plus équitables et de meilleure qualité, en particulier pour les femmes, les filles, les groupes à faible revenu et d'autres groupes marginalisés de la société. L'objectif est d'obtenir les résultats intermédiaires suivants:

- Les gouvernements (nationaux et locaux) et les prestataires de services sociaux de base améliorent la mise en œuvre des politiques de provision de services sociaux de base et des réformes du système. Cela sous-entend une claire indication des responsabilités des pouvoirs publics, l'allocation d'une ligne budgétaire ainsi que d'autres ressources nécessaires et une vigilance pour que ces ressources parviennent aux communautés équitablement et de manière à répondre aux retours, aux demandes et aux besoins du citoyen tout en prenant la dimension du genre en considération.
- Des groupes de citoyens inclusifs gagnent en confiance, sont capables de comprendre et d'exploiter des informations, et mettent en œuvre des stratégies de plaidoyer en vue de contribuer à des changements positifs dans les services sociaux de base qu'ils reçoivent.
- La confiance des citoyens en la capacité des gouvernements à respecter leurs promesses s'améliore, surtout parmi les citoyens traditionnellement marginalisés ou dont la pleine participation à la chose publique a été entravée.

RAPPORT AVEC LA STRATEGIE

Ce présent volet de la stratégie met l'accent sur le domaine dans lequel les citoyens s'attendent le plus souvent à recevoir des prestations de la part de leurs gouvernements : la provision de services publics de base. Dans ce volet, nous soutiendrons des programmes qui offrent des opportunités inscrites dans une démarche inclusive d'apprentissage axées sur la façon d'accroître la motivation et la capacité des citoyens à travailler ensemble pour appuyer les pouvoirs publics (nationaux et locaux) et les prestataires de services sociaux, responsables de la provision de services sociaux de qualité. Ces programmes peuvent prendre plusieurs formes, mais sont communément appelés programmes de « redevabilité sociale ».

Nous nous attendons à ce que les subventions que nous octroyons dans le volet de la Transparence Budgétaire contribuent à créer les conditions de réussite de cette stratégie, et ceci de trois différentes manières : (a) l'Amélioration de la mise en œuvre de normes et règles internationales en matière de transparence budgétaire, de transparence des revenus provenant des industries extractives et de transparence dans la passation des marchés publics au niveau des pays, suscitera des attentes communes, entre les acteurs gouvernementaux et non gouvernementaux, portant sur le type d'informations auquel le public a le droit d'accéder ; (b) les bénéficiaires de nos subventions travaillant sur le suivi de la provision de services sociaux de base auront accès aux informations produites, bénéficieront d'outils d'analyse, d'approches et d'efforts de plaidoyer d'organismes experts ; et (c) des opportunités de collaboration émergeront au niveau national ou régional.

CE QUE NOUS AVONS APPRIS

Le contexte et les politiques axées sur la provision de services sociaux de base sont essentiels. Des recherches récentes de Fox et Aceron (2016) suggèrent que les interventions relatives à la redevabilité sociale seront plus susceptibles de réussir lorsque les praticiens sont outillés pour analyser et naviguer efficacement leur contexte local — la politique, les structures administratives, les organes de régulation et de contrôle (ou leur absence) et les groupes de parties prenantes associés à la provision de services sociaux. Un ou plusieurs de ces facteurs peuvent également différer d'une branche à l'autre de la fonction publique au sein d'un même pays.

Dans les pays où la mise en œuvre de la décentralisation de la provision de services sociaux de base est encore à un stade précoce, les collectivités locales peuvent être handicapées par leur manque d'autorité, de capacité ou de ressources budgétaires pour influencer sur le changement (Banque mondiale, 2017). Dans leur revue systématique des initiatives relatives à la redevabilité des communautés dans le secteur de l'éducation, Westhorp et al. (2016) notent qu'il est important de comprendre l'état des lieux, mais que la décentralisation démocratique ou politique a le plus de chance de réussir et de mener à la responsabilisation des communautés lorsque qu'un niveau d'autorité, de pouvoir, de redevabilité et de ressources adéquate est octroyé aux autorités locales.

Certains contextes locaux peuvent avoir l'air d'être "ouverts" mais se révéler problématiques. Des politiques gouvernementales en faveur de la transparence et de l'expansion de la participation citoyenne peuvent être en place, mais ne pas être encore ajustées de façon à ce que les citoyens puissent collaborer avec leurs gouvernements. Des facteurs importants posent la question de savoir : s'il existe suffisamment d'opportunités permettant à la société civile de jouer un rôle allant au-delà de la provision de services sociaux de base ; si les citoyens ont confiance en leurs gouvernements ou s'ils croient que leurs propres actions peuvent apporter des changements positifs (action citoyenne) ; et s'il existe des ONGs, organisations

communautaires locales, et associations ayant les capacités nécessaires ou une culture de l'action citoyenne collective pouvant être exploitée.

L'engagement constructif peut prendre plusieurs formes et peut évoluer au fil du temps.

Étant donné la diversité des contextes, il est nécessaire d'adopter des approches différentes.

L'engagement constructif existe sur un continuum comprenant diverses approches contradictoires et coopératives. Ces approches peuvent être adaptées au fil du temps selon les types d'information, de plaidoyer, d'alliances et d'action collective citoyenne qui, en fin de compte, incitent les gouvernements et les prestataires de services sociaux à réagir de manière positive.

Les citoyens ont besoin d'informations utiles, exploitables et de nature à susciter une

réaction. Le contexte n'est pas le seul facteur qui détermine l'importance des différents types d'information. Le type d'information est important, de même que le fait de savoir si les citoyens, les prestataires de services sociaux, les médias et le gouvernement estiment que la source de l'information est fiable. Le soutien que les acteurs locaux reçoivent pour mener leurs activités, souvent par le biais de médiateurs de confiance, est également important. Dans leurs recherches récentes, Björkman Nyqvist et al. (2017) ont conclu que le système de suivi communautaire dans le secteur de la santé en Ouganda a véritablement eu des répercussions importantes à long terme sur les résultats de la santé lorsque des informations comparatives sur la performance des établissements de santé ont été divulguées, et lorsque les prestataires de soins de santé et les groupes communautaires ont convenu de prendre des mesures qu'ils ont appliquées (ou, sanctionnées lorsque c'était nécessaire), et qu'ils contrôlaient au niveau local en même temps que ces mesures influent sur la qualité des services. Gullo et al. (2016) ainsi que Westhorp et al. (2016) ont également conclu que le suivi communautaire est prometteur lorsque les acteurs locaux (prestataires de services sociaux et groupes communautaires) sont en mesure d'exercer une influence suffisante et de se concentrer sur les actions les plus susceptibles d'influer sur la qualité et les résultats des services sanitaires et éducatifs.

Ci-dessous, Boydell et Keesbury (2014) ont identifié les facteurs déterminants par le biais desquels la redevabilité sociale peut entraîner l'amélioration de la provision de services sociaux de base:

Facteurs déterminants

Les citoyens ont accès à des informations pertinentes.	Les citoyens connaissent leurs droits, peuvent accéder à des informations sur des engagements et services spécifiques ainsi qu'à des informations sur les processus décisionnels pertinents.
Les citoyens peuvent exploiter les informations.	Une fois que les citoyens ont accès à des informations pertinentes, ils peuvent les exploiter pour étoffer leurs demandes.
L'État a la capacité de répondre aux exigences des citoyens.	Une fois que les exigences des citoyens sont formulées, les responsables publiques ont l'intérêt et la capacité (personnel, ressources et moyens) d'y répondre.
Des mesures incitatives et des sanctions sont mises en place pour contraindre les décideurs à réagir.	Des incitations ainsi que des sanctions formelles et institutionnalisées qui obligent les titulaires de fonctions publiques à réagir aux exigences des citoyens sont mises en place.

Les asymétries de pouvoir et de participation excluent souvent les groupes les plus marginalisés. La Banque mondiale (2017) observe que les processus participatifs dans la gouvernance de la provision de services sociaux font facilement l'objet d'un accaparement par les élites. Les citoyens les plus marginalisés sont souvent ceux qui peuvent le moins participer de manière significative au processus de prise de décision en raison de facteurs tels que le manque d'opportunité et les coûts de temps, ainsi que les normes sociales et politiques. Pour que le potentiel de la redevabilité sociale puisse être réalisé, il est nécessaire de simplifier et de structurer les processus pour assurer une participation équitable, ou d'avoir d'autres mécanismes garantissant des conditions d'égalité et réduisant les obstacles cités plus haut.

DOMAINES PRIORITAIRES DE NOS SUBVENTIONS

Dans le volet suivi de la provision de services sociaux de base de notre stratégie, nous envisageons d'octroyer des subventions dans les domaines spécifiques suivants :

- Soutien au travail **d'organisations et d'alliances exemplaires** qui utilisent des approches relatives à la redevabilité sociale d'une manière qui contribuera à l'objectif et aux résultats intermédiaires de la Fondation Hewlett.
- Appui à la **recherche empirique**, aux évaluations d'impact, à des initiatives d'apprentissage entre pairs qui permettront de produire et de partager des données empiriques permettant de mieux comprendre : si, comment et dans quelles conditions

(contexte local) ces interventions fonctionnent ; leur contribution à l'amélioration des résultats en termes de développement ; et la mesure dans laquelle ces approches peuvent être échelonnées, institutionnalisées (à travers des changements d'ordre juridique, politique ou réglementaire) et maintenues au fil du temps.

- Création d'opportunités pour combler les déficits de connaissances et de mieux **connecter les activistes, les champions de plaidoyers et les praticiens actifs** dans la redevabilité sociale vers le domaine de la transparence, de la participation citoyenne et de la redevabilité afin de cultiver davantage l'apprentissage axé sur les aspects pratiques.

Comme indiqué, la plupart des tactiques visant à accroître la redevabilité sociale dépendent de l'utilisation par les citoyens des informations sur leurs droits, des engagements des pouvoirs publics, des dépenses et/ou de la qualité de la provision de services sociaux pour défendre leur cause. Ces informations peuvent provenir de sources officielles ou de sources externes. Pour promouvoir et maintenir l'engagement citoyen, les informations doivent porter sur des sujets utiles pour les usagers ou qui les intéressent ; elles doivent également provenir d'une source qu'ils jugent fiable et être divulguées sous une forme qu'ils peuvent assimiler et sur laquelle ils peuvent agir de manière à créer un impact (ces questions guideront nos futures subventions).

Les types d'information qui, à notre avis, seront importants comprennent ce qui suit :

- Les informations relatives aux droits des citoyens ainsi que les responsabilités et engagements des pouvoirs publics en matière de provision de services publics et de réformes. Ces engagements pourraient également comprendre les engagements pris au niveau national découlant d'accords internationaux (par exemple : les Objectifs de développement durable relatifs à l'éducation, la santé, l'eau, l'assainissement pour 2030 ; et les Objectifs Planning Familial 2020 de la Fondation des Nations Unies).
- Les informations relatives à la qualité de la provision de services sociaux de base, aux contributions à la provision de services sociaux de base (budgets et dépenses, contrats publics ou provision de contribution et de ressources essentielles au moment opportun), aux indicateurs de performance de la prestation ou aux progrès réalisés en vue d'une amélioration des indicateurs de développement (niveau d'études des enfants ; utilisation de contraceptifs par les femmes ; santé maternelle et infantile ; alimentation en eau potable, fiable et adéquate pour usages multiples ; etc.).
- Les informations concernant les attentes des citoyens en termes de couverture et de normes relatives à la provision de services sociaux de base, de prix et de frais pour les services, et celles se rapportant aux actions qu'ils peuvent entreprendre lorsqu'il existe un décalage entre leur expérience et les politiques énoncées.
- Le retour d'information des citoyens par rapport à leur niveau de satisfaction concernant la performance des prestataires de services sociaux dans des domaines d'intérêt spécifiques, ou concernant leurs expériences dans des établissements de santé, scolaires, ou dans d'autres domaines de provision de services sociaux de base.

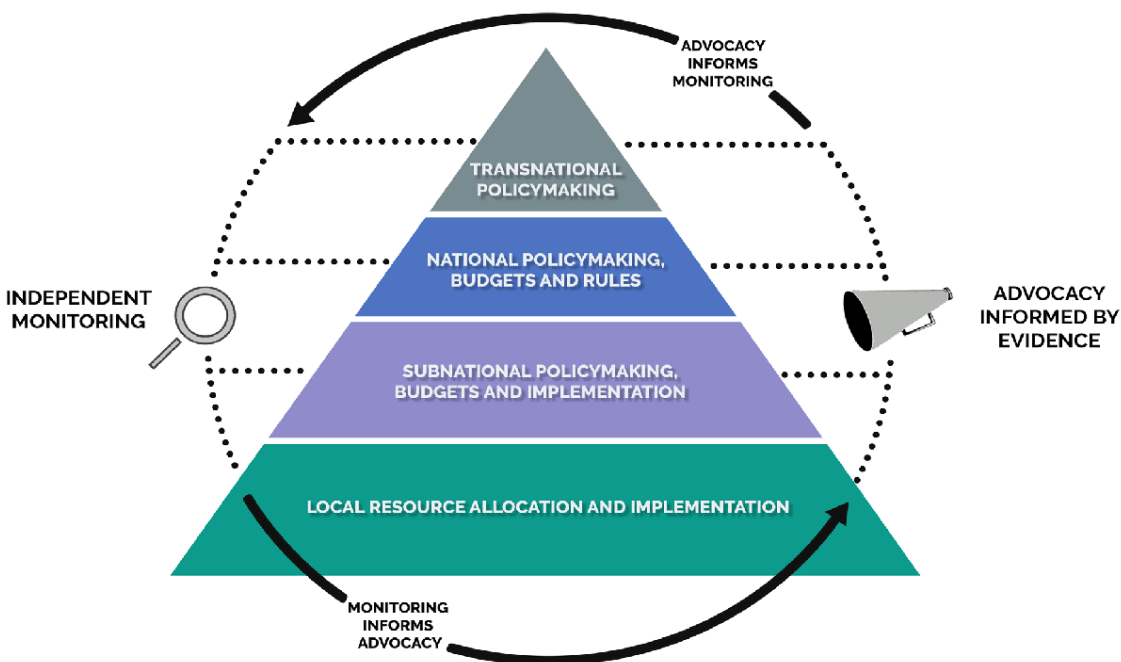
- Les informations relatives à la corruption ou aux pratiques de corruption qui affectent l'accès des citoyens à des services de qualité, et aux actions que les citoyens peuvent entreprendre face à ces pratiques.
- Les informations relatives aux montants des impôts des citoyens et aux services sociaux qu'ils reçoivent en retour (ou non).

Avoir de bons résultats, en termes de redevabilité, au niveau infranational pour ensuite les transposer au niveau national est souvent difficile. Par conséquent, nos futures subventions accorderont également plus d'attention à une question difficile : faire en sorte que les organisations de la société civile et les groupes de citoyens s'engagent dans le plaidoyer stratégique ou dans une action collective qui construit et pérennise les pratiques de redevabilité au niveau national.

Compte tenu des nombreuses interventions tests qui ont déjà eu lieu dans le domaine de la redevabilité sociale et des ressources limitées de la Fondation, nos subventions relatives au suivi de la provision de services sociaux de base seront orientées vers un certain type d'organisations. Elles devront être dotées d'une théorie bien articulée sur la manière dont leur programme suscitera des changements par rapport au sens de l'action citoyenne et sur la façon dont elle va mener à un développement de la capacité à entreprendre des actions collectives, déclencher la réactivité des pouvoirs publics ou des prestataires de services sociaux, et va conduire à une meilleure qualité et à une plus grande équité en matière de provision de services sociaux de base. Les organisations doivent également démontrer leur engagement relatif à l'apprentissage par le biais des évaluations, à communiquer et à échanger avec d'autres praticiens, chercheurs et donateurs.

Nous privilégierons fortement les programmes pouvant faire connaître, et surtout combler les écarts entre les promesses faites par les bailleurs de fond et les gouvernements nationaux, et les réalités relatives à la provision de services sociaux de base auxquelles les citoyens sont confrontés au sein de leurs communautés. Ainsi, nous espérons que plusieurs bénéficiaires de nos subventions qui s'activent dans le suivi de la provision de services sociaux de base, se serviront également de résultats produits par les interventions ayant attiré à la redevabilité sociale comme preuves empiriques pour renforcer et donner du « mordant » aux campagnes de plaidoyer et au dialogue sur les politiques, comme illustré ci-dessous (Source : Jonathan Fox et Waad Tammaa dans Fox et Halloran (2016), p.6).

SEEKING SYNERGY MULTI-LEVEL INDEPENDENT POLICY MONITORING AND ADVOCACY



Enfin, nous privilégierons fortement les organisations pouvant définir une vision claire de la façon dont leur intervention mènera à la normalisation, à une application plus large et à une transparence durable, ainsi qu'à des mécanismes plus inclusifs de participation citoyenne et de redevabilité au niveau d'un pays ou d'une région. Fox et Aceron (2016) décrivent cette approche comme étant le fait de « prendre en compte l'échelle », se référant à « la manière dont les différents niveaux de prise de décision interagissent entre eux (de la collectivité locale au district, à la province, à l'échelle nationale et à l'échelle internationale) que ce soit pour le secteur public ou la société civile ». (p. 3)

QUELLES ORGANISATIONS BENEFICIERONT DE NOS SUBVENTIONS ?

Le domaine de la redevabilité sociale a évolué au cours de la dernière décennie. De plus en plus d'organisations non gouvernementales internationales et nationales ont commencé à expérimenter des approches de redevabilité sociale qui permettent aux citoyens de mieux comprendre leurs droits, d'avoir leur mot à dire dans la définition des priorités de développement au niveau local, et d'exercer un contrôle sur la provision de services publics. Certaines de ces organisations s'identifient comme étant des spécialistes dans le domaine de la « transparence, de la participation citoyenne et de la redevabilité ». D'autres s'identifient comme des organisations de défense des droits de l'homme ou des organisations de développement ayant adopté une approche fondée sur les droits. D'autres encore sont des organisations de développement intervenant dans des domaines spécifiques qui se concentrent sur la provision efficace de services sociaux de base par le renforcement des systèmes étatiques

ou du plaidoyer, et qui reconnaissent que l'engagement citoyen fait partie d'un effort à long terme visant à réaliser des progrès durables. La Fondation Hewlett s'intéresse aux enseignements pouvant être tirés de diverses organisations ayant un fort impact social appliquant des approches de redevabilité sociale en matière d'éducation, de santé, d'eau et d'assainissement

Les bénéficiaires/organisations travaillant au suivi de la provision de services sociaux de base qui réaliseront les meilleurs résultats seront celles/ceux qui auront les connaissances et la capacité d'accomplir ce qui suit :

- Bien comprendre le contexte dans lequel ils travaillent et s'engager sur le long terme.
- Renforcer les capacités de groupes de citoyens organisés et inclusifs à interpréter et à exploiter les informations, en particulier les organisations à membres.
- Faciliter l'utilisation de ces informations par l'action collective citoyenne dans le but de faire des demandes et/ou de créer des solutions conjointement avec les prestataires de services sociaux et les gouvernements.
- Exploiter les plates-formes existantes ou en créer de nouvelles pour permettre le retour d'informations aux citoyens, l'engagement constructif ou les actions de réparation avec les prestataires de services sociaux ou les gouvernements.
- Relier ces efforts à des campagnes de plaidoyer bien structurées fondées sur des preuves empiriques, et d'autres efforts en vue d'institutionnaliser les mécanismes et les réformes relatifs à la redevabilité.

Nous émettons l'hypothèse que ces bénéficiaires/organisations seront plus susceptibles d'obtenir des changements positifs dans l'action citoyenne, la réactivité des pouvoirs publics et l'amélioration de la provision de services sociaux de base. Les changements positifs au niveau de la réactivité des pouvoirs publics pourraient en réalité exister le long d'un continuum qui peut aller de l'écoute du retour d'informations aux citoyens et sa prise en considération lors de la définition des priorités, à l'allocation des ressources et à la résolution commune des problèmes qui permet d'améliorer la gestion des problèmes, jusqu'à l'institutionnalisation de circuit d'échanges solides et des changements contribuant à une mise en œuvre plus efficace des politiques.

Nous émettons l'hypothèse que l'« engagement constructif » existe également le long d'un continuum passant d'interactions hostiles à des interactions plus coopératives vis-à-vis des pouvoirs publics, et qu'il pourrait évoluer au fil du temps. De même, les différents acteurs au sein des pouvoirs publics ou d'autres acteurs influents peuvent réagir différemment à différents types d'information. Les organisations devraient choisir et continuer à adapter leur utilisation de l'information, à différentes formes d'engagement (hostiles ou coopératives), et à des stratégies de plaidoyer basées sur leur analyse du contexte local et sur leur perpétuel apprentissage de ce qui pousse les pouvoirs publics et les prestataires de services sociaux à réagir, à mettre en œuvre et à appuyer des changements positifs.

Par groupes de citoyens organisés et inclusifs¹, nous entendons les groupes locaux remplissant les conditions suivantes :

- Les groupes déjà constitués/formés et ayant une expérience en termes de collaboration (même les organisations informelles telles que les organisations associatives, les associations de quartier, les groupes de militants locaux, etc.).
- Les groupes directement concernés par le problème et qui sont donc motivés à s’engager de manière durable dans sa résolution en collaboration avec des intermédiaires et des acteurs gouvernementaux.
- Les groupes offrant un espace sûr et inclusif aux groupes traditionnellement marginalisés, pour qu’ils puissent exercer et bénéficier de leur participation (les femmes, les filles, les personnes à faible statut socio-économique et/ou à faible niveau d’instruction, les différents groupes avec une langue commune, etc.).

En résumé, la Fondation examinera les critères de sélection ci-dessous dans l’octroi de ses subventions sur le suivi de la provision de services sociaux. Nous viserons des ONGs internationales, régionales ou nationales ayant :

- de solides relations, licites et de confiance avec des organisations citoyennes organisées et inclusives déjà en place.
- Des antécédents et un engagement à poursuivre leur travail avec ces groupes au fil du temps.
- Des relations constructives et multidimensionnelles avec les entités gouvernementales concernées (aux niveaux national et/ou local, selon la théorie du changement en question).
- Une certaine expérience dans l’utilisation et/ou une certaine connaissance des mécanismes existants de redevabilité (s’ils sont disponibles).
- La capacité à analyser et à comprendre la politique de la provision de services sociaux de base et les obstacles à franchir en relation avec le genre, le statut socio-économique et d’autres formes d’exclusion.
- Un intérêt avéré pour l’apprentissage, l’adaptation et le partage de ce qu’elles font et la manière dont elles le font.
- Une connexion avec des réseaux et plates-formes intervenant dans des domaines spécifiques et/ou internationaux de transparence, de participation citoyenne et de redevabilité.

Nous attendons également de nos bénéficiaires qu’ils soient curieux et qu’ils aient des idées sur la manière dont ils vont tester leurs hypothèses et adapter leur théorie du changement au fil du temps. Nous chercherons à fournir un appui supplémentaire (à travers des subventions

1. La Fondation Hewlett n’est pas en mesure d’accorder des subventions directes aux groupes locaux de citoyens.

pour renforcer l'efficacité organisationnelle, les échanges pour l'apprentissage entre pairs et d'autres appuis techniques) aux bénéficiaires qui ont besoin d'aide pour déterminer comment tester leurs hypothèses, apprendre et s'adapter.

CE QUE NOUS NE FINANÇONS PAS

Nous n'envisageons pas de soutenir ce qui suit :

- Les campagnes médiatiques ou les campagnes de plaidoyer thématiques, internationales ou nationales indépendantes qui ne sont ni fondées sur des preuves empiriques ni liées à la redevabilité sociale ou aux efforts de suivi de la provision de services sociaux de base.
- Les programmes pilotes ou microprogrammes de redevabilité sociale, à moins qu'ils n'offrent des opportunités exceptionnelles pour répondre à certaines de nos questions prioritaires en matière d'apprentissage et proposent des idées sur la façon dont ils vont s'y prendre.
- Les programmes qui ne s'inscrivent pas dans les régions ou secteurs d'orientation de la Fondation Hewlett².

QUESTIONS D'APPRENTISSAGE

À mesure que la Fondation mettra en œuvre ce présent volet de sa stratégie, nous chercherons à répondre aux questions d'apprentissage liées à notre théorie du changement, à des facteurs opérationnels et contextuels ainsi qu'à des hypothèses connexes. Les domaines prioritaires d'apprentissage figurent ci-dessous.

Théorie du changement — Lien entre les résultats et les résultats intermédiaires/finaux :

- **Dans quelle mesure le suivi de la provision de services sociaux de base conduit ou contribue-t-il à l'amélioration des résultats en matière de santé, d'éducation, d'eau et d'assainissement pour les citoyens ?** Existe-t-il des différences au niveau de l'amélioration des résultats à travers les secteurs ? Existe-t-il des différences axées sur le genre, le statut socio-économique, ou parmi certains groupes marginalisés ?
- **Comblent l'écart entre les efforts locaux et nationaux.** Que conviendrait-il de faire pour combler l'écart entre les efforts de redevabilité sociale au niveau infranational ou local pour améliorer la provision de services sociaux de base et la mise en œuvre, au

2. Nos régions cibles sont : l'Afrique de l'Ouest, l'Afrique de l'Est et le Mexique ; nos secteurs prioritaires sont l'éducation, la santé, l'eau et l'assainissement.

niveau national, des engagements et des réformes en matière de provision de services sociaux de base ?

Nous chercherons à tester les hypothèses connexes suivantes :

- Les campagnes de plaidoyer bien organisées et stratégiques utilisant des données empiriques et qui s'appuient sur des programmes infranationaux de suivi de la provision de services sociaux de base créeront une pression suffisante pour des réformes de la prestation des services au niveau national.
- Les ONG/OSC sont en mesure de nouer des alliances efficaces, de coordonner et d'agir collectivement sur les campagnes de plaidoyer au niveau national.

Théorie du changement — Niveau des résultats :

- Comment divers types d'information dans plusieurs secteurs peuvent-ils être rendus plus accessibles, crédibles et pertinents pour les citoyens?
- Quelles sont les méthodes de présentation d'informations qui encouragent le plus l'action citoyenne?
- Comment ces informations peuvent-elles être exploitées pour promouvoir l'action locale chez les groupes de citoyens organisés, les autorités locales et les autres leaders communautaires? Existe-t-il des différences entre les types et les sources d'informations qui sont les plus importants ou qui motivent certains types de groupes ou de citoyens (en particulier les femmes, les jeunes, les pauvres, les travailleurs du secteur informel et d'autres groupes marginalisés) ?
- Qu'est-ce qui peut être combiné avec ces informations pour augmenter la probabilité de voir des mesures prises ? Existe-t-il des différences entre les types/composition de groupes ou les personnes entreprenant des actions ?

Nous chercherons à tester les hypothèses connexes suivantes :

- Les organisations de la société civile locales disposent de capacités et de ressources pour produire des informations fiables, précises et accessibles ; les citoyens peuvent comprendre ces informations et sont fortement disposés à les exploiter ; le gouvernement estime que les informations sont fiables et précises.
- Le gouvernement et/ou les prestataires de services sociaux sont incités à écouter les requêtes des citoyens ; le gouvernement a l'autorité, la capacité et la motivation nécessaires à apporter des changements permettant d'améliorer la provision de services sociaux de base.
- Le gouvernement et/ou les prestataires de services sociaux répondent positivement et offrent des services améliorés et équitables pour satisfaire les besoins des citoyens.
- Les citoyens se réuniront pour exprimer leurs intérêts et agir avec leurs capacités, la motivation et dans des conditions adéquates (par exemple, un environnement favorable, disposer de suffisamment de temps et de ressources, des stratégies et

pratiques pour surmonter les obstacles liés au genre, au statut social, au faible niveau d'instruction, entre autres).

- Le gouvernement écouterait les citoyens qui s'expriment et agissent collectivement et répondrait à leurs doléances, ce qui produirait un engagement durable entre citoyens et pouvoirs publics.

Théorie du changement — Niveau des résultats :

- Quelles interfaces citoyens-gouvernements sont plus efficaces pour bâtir la confiance, réduire les fuites, résoudre les problèmes liés à la provision de services sociaux de base ou institutionnaliser les changements qui réduiraient les inégalités ? Existe-t-il des différences entre les différents niveaux du gouvernement ou entre les secteurs, quelles sont les raisons de ces différences et comment elles peuvent être surmontées ? Pourquoi (et comment) les obstacles liés aux questions de genre, au statut socio-économique, au faible niveau d'instruction, à l'accès à la technologie, entre autres, affectent-ils la participation citoyenne et, si oui, comment surmonter ces obstacles ?
- Dans quelle mesure (et sous quelles conditions) les demandes d'information des citoyens et les réponses qu'elles suscitent contribuent à améliorer la qualité et la pertinence des informations que les gouvernements produisent et divulguent au public ?
- Comment les efforts de suivi de la provision de services sociaux de base sont-ils reliés et mettent à profit l'écosystème de la redevabilité à l'échelle du pays, à savoir les bureaux des inspecteurs, les comités de suivi des politiques, les médiateurs, les mécanismes de plaintes, les tribunaux, etc. ? Quand ces efforts sont-ils efficaces et quand ne le sont-ils pas ?

Nous chercherons à tester les hypothèses connexes suivantes :

- Il est possible d'identifier, de construire et d'assimiler des voies d'engagement constructif des citoyens auprès des pouvoirs publics ; l'utilisation des informations peut constituer un élément important de l'engagement constructif des citoyens.
- Les pouvoirs publics écouteront et répondront à tout citoyen qui collabore de manière constructive avec les autorités publiques dans les conditions adéquates et ces conditions peuvent être identifiées/assimilées.

Questions opérationnelle et contextuelle :

- Quels sont les formes et les moyens de soutien les plus efficaces pour les groupes de citoyens infranationaux tels que les associations d'enseignants et de parents d'élèves, les groupes de jeunes, les organisations féminines, les comités de gestion scolaire, les comités de santé, les associations d'usagers de l'eau, les comités locaux de développement, les conseils villageois, etc. ? Comment ces groupes peuvent-ils éviter

d'être instrumentalisés par des élites et comment collaborent-ils (ou non) de manière utile avec les organisations de la société civile agissant au niveau national ?

- Quelles sont les synergies entre le suivi de la provision de services sociaux de base, la transparence budgétaire et les mécanismes de gouvernance, et comment pouvons-nous faciliter ces liaisons ?
- Comment savoir quand les contextes politico-économiques ou d'autres changements suggèrent que les efforts visant à encourager la redevabilité devraient être réorientés, réduits ou abandonnés ?

Nous chercherons à tester les hypothèses connexes suivantes :

- Les bénéficiaires/organisations de la société civile peuvent établir des partenariats (de confiance et de respect) avec des citoyens, des groupes de citoyens et d'autres organisations de la société civile ; peuvent éviter d'être l'instrument des élites ; et ne sont pas en concurrence entre elles au sujet des ressources.
- Les bénéficiaires sont capables d'élaborer des approches relatives à l'analyse du contexte (politique/économique/culturel) ; d'en assurer le suivi et d'évaluer leur efficacité ; ainsi que d'y apprendre et de l'adapter en conséquence au fil du temps, afin d'augmenter leurs chances de succès.
- La Fondation Hewlett sera en mesure d'identifier des moyens spécifiques et décisionnels de soutenir ses bénéficiaires dans des processus d'apprentissage et l'adaptabilité.

A QUOI TOUT CECI RESSEMBLERA DANS CINQ ANS ?

Dans cinq ans, nous espérons implanter plusieurs interventions de suivi de la provision de services sociaux de base et de redevabilité sociale, qui auront démontré une plus grande réactivité des pouvoirs publics face aux demandes et aux besoins des citoyens, en termes de provision de services sociaux de base de meilleure qualité. A travers ce travail, nous espérons que les preuves empiriques sur la redevabilité sociale seront beaucoup plus solides et nuancées. Nous espérons également mieux comprendre les barrières liées au genre, à la catégorie sociale, etc., savoir quelles approches sont plus efficaces pour les surmonter, et voir s'il existe des différences dans les résultats pouvant être obtenus dans différents types de services (éducation, santé, eau et assainissement).

Au cours des cinq prochaines années, nous nous attendons à ce que plusieurs de nos bénéficiaires aient obtenu les résultats intermédiaires suivants :

- Une participation soutenue de divers citoyens investi dans la résolution des problèmes de provision de services sociaux de base ; et une action citoyenne accrue et une plus grande confiance des citoyens envers leur gouvernement.
- Une augmentation de la réactivité des gouvernements et des prestataires de services sociaux envers les demandes des citoyens – notamment, en réduisant les fuites de

ressources, en résolvant les problèmes de provision de services sociaux de base et en comblant les lacunes en matière d'équité.

- Un meilleur bilan des performances du gouvernement dans l'exécution de leurs promesses (Objectifs de développement durable pertinents et autres engagements visant à améliorer la provision de services sociaux de base ainsi que l'impact social sur le peuple).

Nous espérons également, qu'à travers ces expériences cumulées à nos efforts visant à encourager et à appuyer nos bénéficiaires dans leur apprentissage, nous aurons apporté des preuves empiriques et des connaissances relatives aux questions prioritaires d'apprentissage identifiées dans le présent volet. Enfin, nous espérons que notre portefeuille de subventions évoluera de la manière suivante:

- Nous comprenons mieux le rôle que joue la question du genre, de la catégorie sociale et des autres différences existant dans les initiatives de suivi de la provision de services sociaux de base.
- Nous avons une cohorte de bénéficiaires dans les secteurs de la santé, de l'éducation, de l'eau et de l'assainissement testant les interventions relatives au suivi de la provision de services sociaux de base ainsi que les approches permettant de passer d'un niveau local de réformes et de redevabilité à un niveau national, ainsi que de partager les leçons apprises avec d'autres.
- Nous avons des exemples de collaboration et d'alliances efficaces entre des organisations (OSC/ONG et groupes de citoyens, organismes de plaidoyer, chercheurs, etc.) qui travaillent sur des objectifs de transparence, de participation citoyenne et de redevabilité.
- Nous avons connecté des organisations qui travaillent dans les secteurs spécifiques de la redevabilité sociale et de la transparence budgétaire/fiscale à des plate-formes et réseaux d'apprentissage axés sur la transparence, la participation citoyenne et la redevabilité, ce qui est en train de mener à une expansion de l'approche d'apprentissage sur le terrain.'

REFERENCES

- AidData. 2015. "The Marketplace of Ideas for Policy Change. Who do developing world leaders listen to and why?" The Institute for the Theory and Practice of International Relations. College of William and Mary.
- Alfers, Laura. 2017. The Informal Workers Health Project. Summary Report based on the final project report by Francie Lund & Rhonda Douglas. Women in Informal Employment Globalizing and Organizing.
<http://www.wiego.org/sites/wiego.org/files/publications/files/Alfers-Informal-Workers-Health-Project.pdf>
- Alt, James E., and David Dreyer Lassen. 2006. "Transparency, Political Polarization, and Political Budget Cycles in OECD Countries." *American Journal of Political Science* 50 (3): 530–50. doi:10.1111/j.1540-5907.2006.00200.x.
- Arbatli, Elif, and Julio Escolano. 2015. "Fiscal Transparency, Fiscal Performance and Credit Ratings: Fiscal Transparency, Fiscal Performance and Credit Ratings." *Fiscal Studies* 36 (2): 237–70. doi:10.1111/1475-5890.12051.
- Batley, R., and McLoughlin, C. 2015. "The Politics of Public Services: A Service Characteristics Approach." *World Development*, 74, 275–285. doi:10.1016/j.worlddev.2015.05.018
- Bernoth, Kerstin, and Guntram B. Wolff. 2008. "Fool The Markets? Creative Accounting, Fiscal Transparency and Sovereign Risk Premia." *Scottish Journal of Political Economy* 55 (4): 465–87. doi:10.1111/j.1467-9485.2008.00462.x.
- Björkman Nyqvist, M., de Walque, D., and Svensson, J. 2017. "Experimental Evidence on the Long-Run Impact of Community-Based Monitoring." *American Economic Journal: Applied Economics* 2017, 9(1): 33–69. <https://doi.org/10.1257/app.20150027>
- Boydell, V., and Keesbury, J. 2014. "Social Accountability: What are the Lessons for Improving Family Planning and Reproductive Health Programs?" The Evidence Project, The Population Council, Inc.
- Bräutigam, Deborah. 2004. "The People's Budget? Politics, Participation and Pro-Poor Policy: The People's Budget? Politics, Participation and Pro-Poor Policy." *Development Policy Review* 22 (6): 653–68. doi:10.1111/j.1467-7679.2004.00270.x.
- Buntaine, Mark T., et al. "Escaping the Valley of Disengagement: Two Field Experiments on Motivating Citizens to Monitor Public Goods."
aiddata.org/sites/default/files/wps41_escaping_the_valley_of_disengagement.pdf
- Carlitz, Ruth. 2013. "Improving Transparency and Accountability in the Budget Process: An Assessment of Recent Initiatives." *Development Policy Review* 31 (July): s49–67. doi:10.1111/dpr.12019.
- Couture, T., and Dennis, S. 2016. "Towards a Common Framework for Measuring Government Spending on Family Planning." Washington, D.C.: PAI.
- Damon, M., and Zinnes, C. 2014. "Monitoring and Evaluation of the Transparency and Accountability Program (TAP-3)" (Rep. No. 6805). Bethesda, MD: NORC at University of Chicago.

- Das, Maitreyi Bordia. Harnessing a Rising Tide – A New Look at Water and Gender. The World Bank, 2017, www.worldbank.org/en/news/feature/2017/08/29/harnessing-a-rising-tide---a-new-look-at-water-and-gender
- Dennis, S. 2016. “CSOs Ensure That Malawi Increases Contraceptive Budget Line Funding Is Spent.” Washington, D.C.: PAI.
- Eberhardt, M. J., Burnett, N., Hill, T., Engmann, M., and Plaut, D. 2015. “Bringing Learning to Light: The Role of Citizen-led Assessments in Shifting the Education Agenda.” Washington, D.C.: Results for Development Institute.
- “Evaluation of the National Taxpayers’ Association School Report Card Work: Literature Review.” 2016. Itad.
- Fox, Jonathan and Acheron, Joy. 2016. “Doing accountability differently. A proposal for the vertical integration of civil society monitoring and advocacy.” *U4 Issue. August 2016 No 4*
- Freedman, L. P. 2016. “Implementation and aspiration gaps: Whose view counts?” *The Lancet*. doi:10.1016/S0140-6736(16)31530-6
- Freedman, L. P., and Schaaf, M. 2013. “Act global, but think local: Accountability at the frontlines.” *Reproductive Health Matters*, 21(42), 103-112. doi:10.1016/S0968-8080(13)42744-1
- Gelos, R. Gaston, and Shang-Jin Wei. 2005. “Transparency and International Portfolio Holdings.” *The Journal of Finance* 60 (6): 2987–3020. doi:10.1111/j.1540-6261.2005.00823.x.
- Glennster, Rachel, and Yongseok Shin. 2008. “Does Transparency Pay?” *IMF Staff Papers* 55 (1): 183–209. doi:10.1057/palgrave.imfsp.9450028.
- Goldfrank, Benjamin. 2006. “Lessons from Latin American Experience in Participatory Budgeting.” Presented at the Latin American Studies Association Meeting San Juan, Puerto Rico.
- Goldfrank, Benjamin, and Aaron Schneider. 2008. “Competitive Institution Building: The PT and Participatory Budgeting in Rio Grande Do Sul.” *Latin American Politics and Society* 48 (3): 1–31. doi:10.1111/j.1548-2456.2006.tb00354.x.
- Gonçalves, Sónia. 2014. “The Effects of Participatory Budgeting on Municipal Expenditures and Infant Mortality in Brazil.” *World Development* 53 (January): 94–110. doi:10.1016/j.worlddev.2013.01.009.
- Gullo, S., Galavotti, C., and Altman, L. 2016. “A Review of CARE’s Community Score Card experience and evidence.” *Health Policy and Planning*, 1-12. doi:10.1093/heapol/czw06
- Hameed, Farhan. 2005. “Fiscal Transparency and Economic Outcomes.” Working Paper. IMF. <http://www.imf.org/external/pubs/cat/longres.aspx?sk=18329>.
- Hepworth, N. 2016. “Social accountability for a water-secure future: knowledge, practice, and priorities.” Discussion paper for Stockholm International Water Week, 2016
- Joshi, A. 2014. “Reading the Local Context: A Causal Chain Approach to Social Accountability.” *IDS Bulletin*, 45(5), 23-35. doi:10.1111/1759-5436.12101

- Kolstad, Ivar, and Arne Wiig. 2009. "Is Transparency the Key to Reducing Corruption in Resource-Rich Countries?" *World Development* 37 (3): 521–32. doi:10.1016/j.worlddev.2008.07.002
- McNeil, Mary, and Carmen Malena. 2010. *Demanding Good Governance: Lessons from Social Accountability Initiatives in Africa*. World Bank. <https://openknowledge.worldbank.org/handle/10986/2478>.
- Moses, Elizabeth, and Carole Excell. Thirsting for Justice: Transparency and Poor People's Struggle for Clean Water in Indonesia, Mongolia, and Thailand. World Resources Institute, Aug. 2017, www.wri.org/publication/thirsting-for-justice.
- Newlands, A. 2014. "Europe Can Make the Difference: How Social Accountability Improves the Lives of Children." (K. Eardley and J. Hall, Eds.). *World Vision International*. "Open Government Impact and Outcomes: Mapping the Landscape of Ongoing Research." 2016. World Bank Group.
- Prat, Andrea. 2005. "The Wrong Kind of Transparency." *American Economic Review* 95 (3): 862–77. doi:10.1257/0002828054201297.
- Reinikka, Ritva, and Jakob Svensson. 2011. "The Power of Information in Public Services: Evidence from Education in Uganda." *Journal of Public Economics* 95 (7–8): 956–66. doi:10.1016/j.jpubeco.2011.02.006.
- Results for Development Institute. "Accelerating Progress in Family Planning: Options for Strengthening Civil Society-led Monitoring and Accountability." 2014.
- Tincani, L. and Mwaruvanda, W. "Final Evaluation of the Fair Water Futures Project (Uhakika wa Maji) in Tanzania: Final Report." 2016.
- Touchton, M., and B. Wampler. 2014. "Improving Social Well-Being Through New Democratic Institutions." *Comparative Political Studies* 47 (10): 1442–69. doi:10.1177/0010414013512601.
- "Twenty Questions: What Works to Improve State Capacity and Accountability?" 2016. Berkeley, CA: The Center for Effective Global Action.
- Wales, J. and Wild, L. 2015. "CARE's experience with community score cards: what works and why?" ODI and CARE Project Briefing.
- Westhorp, G., Walker, D.W., Rogers, P., Overbeeke, N., Ball, D., and Brice, G. 2014. "Enhancing community accountability, empowerment and education outcomes in low and middle-income countries: A realist review." EPPI-Centre, Social Science Research Unit, Institute of Education, University of London.
- World Bank. 2017. "World Development Report 2017: Governance and the Law." Washington, D.C.: World Bank. doi:10.1596/978-1-4648-0950-7. License: Creative Commons Attribution CC BY 3.0 IGO.