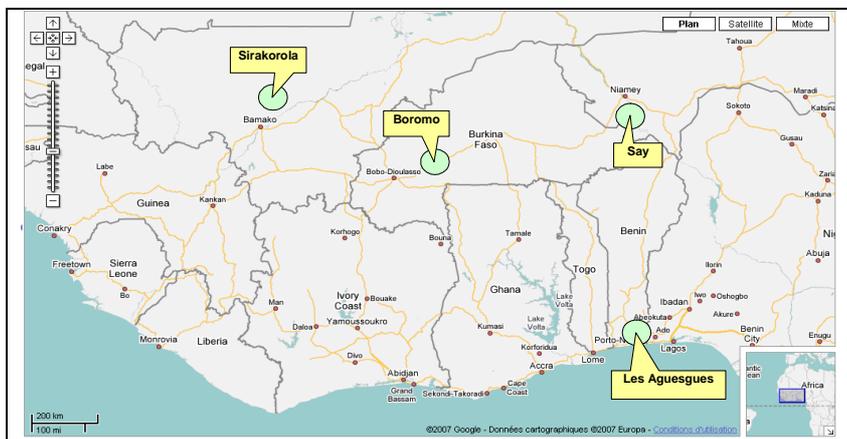


## Présentation de l'atelier

### « le service public local : son amélioration par le dialogue entre recherche et action dans quatre communes de l'Afrique de l'Ouest »

Le 24 mai 2007, de 08h00 à 16h00 au CACS<sup>1</sup> à Ouagadougou

- Quatre Communes de la sous-région - Sirakorola au Mali, Boromo au Burkina Faso, Say au Niger et Les Aguesgues au Bénin,
  - L'association burkinabè Laboratoire Citoyennetés<sup>2</sup>,
  - L'organisation néerlandaise de développement « SNV<sup>3</sup> »,
  - Les instituts de recherche LASDEL<sup>4</sup> au Niger et au Bénin, l'ISH<sup>5</sup> au Mali et le pôle recherche du Laboratoire Citoyennetés au Burkina,
- se sont engagés mi 2006 dans une démarche de recherches et d'actions pour améliorer les services publics locaux.



Au terme d'une première phase exploratoire, un atelier de deux jours (22 et 23 mai) doit permettre aux acteurs du programme de mutualiser les constats et les perspectives futures.

### Le projet relevait d'une gageure :

- Elaborer et mener un programme de recherche et d'actions dans un temps très court (moins d'un an) avec une perspective de poursuivre le processus (3 ans) ;
- Intervenir dans quatre communes de quatre pays différents ;
- Analyser une thématique peu étudiée : la fourniture des services publics au niveau local ;
- Conjuguer plusieurs ambitions : produire des recommandations nouvelles en direction des communes, appuyer les équipes locales de la SNV dans leur travail, mettre les équipes de chercheurs en dialogue avec les acteurs et susciter de nouvelles manières de voir et d'agir des acteurs des communes, des équipes de la SNV et des équipes de recherche ;
- Composer avec un contexte de construction administrative et politique des communes, peu réceptives à ce type d'intervention...

Il sera suivi, le 24 mai, d'une journée de partage des conclusions avec les parties prenantes aux processus de réformes – associations de municipalités, ministères chargés de la tutelle, ministères chargés des réformes, partenaires techniques et financiers.

Ces dernières vont pouvoir apprécier le potentiel des résultats et de la démarche, le mettre en parallèle avec leurs propres actions et donner leurs avis sur les propositions de suite du programme.

## Le pari est-il tenu ?

Les résultats au plan « physique », sont essentiellement du papier : quatre rapports d'études détaillant l'état des services publics dans les contextes qui en conditionnent la production, du point de vue de l'offre et du point de vue de la demande.

*Les quatre rapports de la recherche sont disponibles sur le site du Laboratoire Citoyennetés : [www.ace-recit.org](http://www.ace-recit.org)*

Ces rapports sont denses, variés dans leur forme, mais tous les quatre de grande qualité.

Ils ne se contentent pas d'un descriptif des services mais analysent les conditions de leur production à travers une grille articulant différentes « écoles » d'anthropologie. La méthode utilisée montre à cet égard une illustration de nouvelles manières « d'observer » et de « réfléchir » sur ces réalités.

Sur le fond, un certain nombre d'analogies fortes confirment les hypothèses de départ notamment l'hypothèse centrale : « *la commune (est pensée par les acteurs de l'aide) comme un niveau complet de gestion administrative et de fourniture de service alors que ses compétences légales, administratives et financières sont fortement limitées* », à travers toute une série de difficultés et manques constatés :

Les difficultés du transfert des compétences aux communes ; Le manque de moyens minimum entraînant une externalisation du fonctionnement, par substitution ; L'absentéisme contraint ou voulu des élus ; Les conflits de compétences entre services publics déconcentrés (sociétés d'Etat notamment) et communes ou cadres de la décentralisation ; Les effets locaux de politiques nationales et les effets locaux des luttes partisans ou factionnelles sur l'inégalité d'accès aux services ; Le développement d'une demande parfois disproportionnée par rapport aux capacités des communes ; Le report sur les populations d'un certain nombre de frais pour la mise en place et l'entretien des services de base...

Elle est confirmée aussi de manière plus positive à travers toute une série de « bricolages » institutionnels avec d'autres composantes de la société :

Participation de la commune aux « projets » seulement là où les villages ont payé leur impôt (Say) ; Certaines communes prévoient un pourcentage de leur budget pour le fonctionnement de la préfecture (Say) ; Le Conseil communal associe les anciens de la représentation locale du parti communiste aux équipes de perception de taxes (Aguégués) ; La commune des Aguégués a pris l'initiative de payer la contrepartie communautaire en lieu et place des populations pour l'obtention de forages au profit de toutes les localités qui n'en disposent pas encore ; A Sirakorola, l'insuffisance de certains services en offre a conduit les usagers potentiels à s'organiser, en vue de produire une offre parallèle ou une offre de premier niveau (la sécurité, la justice dans le vestibule) ; Participation forte de certaines associations à la prise en compte de l'intérêt général : dans le domaine de la salubrité, de la lutte pour la protection des droits des consommateurs, ... (Say)

Un second faisceau d'hypothèses relatives au marché des services est largement confirmée également : « *Il n'y a pas forcément recoupement entre offre et demande : il y a à la fois des offres qui ne trouvent pas leurs demandes et des demandes qui ne trouvent pas leurs offres.* » ; « *Entre l'offre officielle et la demande, apparaissent des objets de compromis (une offre de seconde qualité, « adaptable », qui paraît bien suffisante aux usagers dans l'état actuel de leurs besoins* »

Les usagers utilisent les services de manière ponctuelle en fonction d'un problème précis à résoudre et sans s'approprier l'ensemble du référentiel qui les fonde ; Les usagers utilisent les services selon une logique opportuniste, en fonction de leurs intérêts personnels et pour résoudre les problèmes tels qu'ils les perçoivent au moment où ils les perçoivent (Boromo) ; l'absence de cohérence des services autour d'objectifs communs, qui placerait par exemple l'intérêt de l'utilisateur au centre du processus (Boromo) ; En dehors des services de type régulier dont la demande est relativement faible par rapport à l'offre, les services fournis par la commune tiennent peu ou pas compte de la demande sociale (Say) ; l'offre, se produit quelquefois, dans des conditions en parfaite contradiction avec les normes officielles et assiste plutôt à la production d'autres normes qui viennent justifier ces pratiques et pérenniser l'institution (Sirakorola)

## Des pistes d'action

Les résultats résumés ci-dessus ouvrent des pistes d'actions, de thèmes de forums et des questions de recherche, qui seront formulés par les parties prenantes au processus le 22 et 23 mai pour être présentés et discutés au cours de la journée du 24 mai.

En vue de faciliter la discussion, les pistes d'action qui se dessinent sont regroupées en quatre catégories :

1. **Pistes d'action relatives aux fondements du processus de décentralisation (Comment améliorer le cadre politique global de fourniture de services publics locaux ?)**
  - Comment mettre l'utilisateur au centre des démarches de développement institutionnel ? Quelles conditions institutionnelles favoriseront la formulation de politiques et surtout de stratégies de mise en œuvre basées sur une analyse approfondie des référentiels des fournisseurs et des usagers, en tenant compte des chaînes de service tant sectorielles que territoriales ?
  - Est-il utile de développer des guides d'élaboration des normes pour le niveau national, déconcentré et décentralisé et, en miroir, des guides à l'intention des usagers, organisés par problème spécifique ?
  - Comment ancrer la formulation des indicateurs statistiques de suivi d'appui budgétaire dans les réalités locales ? Comment faciliter le dialogue micro-macro autour de ces indicateurs ? Comment mobiliser la recherche participative pour compléter le suivi quantitatif de l'évolution de ces indicateurs avec un suivi qualitatif des causes possibles des évolutions constatées pour informer les politiques nationales ?
2. **Pistes d'action d'ordre institutionnel (Comment améliorer les interfaces et mécanismes institutionnels pour une fourniture de services publics locaux plus efficace ?)**
  - Faut-il revoir les outils et démarches d'analyse institutionnelle et organisationnelle au niveau local ?
  - Quel est au niveau déconcentré et décentralisé, mais surtout au niveau de l'interaction fonctionnaire – usager, l'espace discrétionnaire minimal souhaitable pour un service donné pour pouvoir agir en situation et maximal nécessaire pour atteindre les objectifs du législateur ?
3. **Pistes d'action relatives aux appuis (financiers et techniques) des partenaires (Comment améliorer les stratégies d'appui et modalités d'intervention en matière de services publics locaux ?)**
  - Faut-il concevoir l'appui de manière plus globale à la fois par rapport aux thématiques retenues, aux catégories d'acteurs institutionnels impliqués et aux contextes nationaux qui conditionnent l'évolution des capacités du « local » ? En particulier, accorder de l'importance à la construction et reconnaissance respective des « sujets de droit » (commune et usagers) à travers l'appui au développement d'un droit beaucoup plus appliqué ?
  - Faut-il articuler le « soft »<sup>6</sup> avec un minimum de moyens ?<sup>7</sup>
  - Comment formuler des indicateurs permettant à une organisation d'appui technique à la gouvernance de renseigner l'apprentissage mutuel des acteurs aux niveaux institutionnel, organisationnel et individuel et de rendre compte de sa contribution ?
  - Faut-il trouver des modalités de financement permettant un horizon plus long et une gestion plus appropriée de la démarche par exemple par la création d'un fonds commun avec la participation de différents bailleurs de fonds ?
4. **Pistes d'action concernant le suivi du processus de recherches et d'action (Quelle est l'étape suivante ? Comment poursuivre et renforcer le dialogue entre recherche et action ?)**
  - Faut-il, riche de cette première expérience, répéter la démarche dans d'autres communes avec une plus grande implication des acteurs locaux dans la formulation des hypothèses et des questions de recherche ?
  - Quels moyens réunir et quels partenariat pour poursuivre ce travail ?
  - Faut-il trouver des montages de programme qui assurent une plus grande implication des parties prenantes aux réformes et au développement institutionnel dans le choix des thèmes de recherche, une participation plus ouvertes de chercheurs de la sous-région (par exemple sur invitation annuelle de propositions à apprécier par un panel scientifique et technique<sup>8</sup>)

## Notes

<sup>1</sup> Centre d'accueil, de conférence et de séminaire « La résidence du voyageur », secteur 28, route de Fada N'Gourma, 01 BP3636, Ouagadougou 01, tel +226 50 36 50 83 (voir carte ci-dessous)

<sup>2</sup> Anciennement appelée Association Construisons Ensemble – Recherche sur les Citoyennetés en Transformation (ACE-RECIT).

<sup>3</sup> Bureau de la Région Afrique de l'Ouest et du Centre ainsi que ses bureaux dans les quatre pays

<sup>4</sup> Laboratoire d'études et recherches sur les dynamiques sociales et le développement local

<sup>5</sup> Institut des Sciences Humaines

<sup>6</sup> L'appui institutionnel, le renforcement de compétences, l'animation,...

<sup>7</sup> A cet égard l'appui à la recherche concertée de ressources locales (valorisation des infrastructures publiques marchandes) pourrait être un axe important.

<sup>8</sup> Avec un dispositif d'appui à la reformulation des propositions prometteuses, mais mal formulées, pour introduction l'année suivante.

## Lieu de l'atelier : CACS

### Centre d'accueil, de conférence et de séminaire « La résidence du voyageur »

