

20



16

LES PRIX DU GOUVERNEMENT OUVERT

L'IMPACT DE LA TRANSPARENCE

Open
Government
Partnership



L'HISTOIRE DES PRIX DU GOUVERNEMENT OUVERT

Les Prix du Gouvernement Ouvert sont la compétition annuelle phare du Partenariat pour un Gouvernement Ouvert ; lancés en 2014, ils récompensent les réformateurs issus de gouvernements et d'organisations de la société civile des pays membres du PGO. Les prix sont décernés à des partenariats entre gouvernement et société civile, en reconnaissance de leur engagement dans le développement d'approches innovantes pour rendre les gouvernements plus transparents, redevables et compétents.

Chaque année, les prix portent sur un thème clé. La première année, les prix ont récompensé des innovations dans le domaine de la « Mobilisation citoyenne ». Dix lauréats (sélectionnés parmi 33 candidatures) ont été couronnés lors d'un événement de haut niveau du PGO qui s'est déroulé la semaine où se réunissait l'Assemblée générale des Nations Unies. La deuxième année, le thème était l'« Amélioration des services publics grâce au gouvernement ouvert ». Trente pays ont participé ; trois lauréats et quatre champions régionaux ont reçu leurs prix lors du Sommet mondial du PGO à Mexico.

LE THÈME

En 2016, le PGO a choisi pour thème l'une de ses valeurs fondamentales : la transparence. Et il a demandé aux candidats de montrer comment la transparence pouvait avoir un impact réel aussi bien sur les gouvernements que sur les citoyens. Les gouvernements et administrations collectent, récupèrent et produisent quotidiennement de grandes quantités de données et d'informations. Quand elles sont transparentes – facilement disponibles et accessibles –, les citoyens peuvent les utiliser de manière créative, les analyser, les visualiser et les partager, dans l'intérêt de tous. Et cela peut avoir de nombreux impacts positifs, comme une plus grande participation des citoyens à la vie publique, une meilleure efficacité du fonctionnement de l'administration et la création de nouveaux services ayant une valeur sociale et commerciale. Quel est donc, pour vous, le réel impact de la transparence ? Avez-vous utilisé la loi sur le droit à l'information dans votre pays pour rendre votre gouvernement redevable ? Avez-vous utilisé des données détenues par l'administration pour créer une application permettant aux citoyens d'avoir facilement accès aux services publics ? Avez-vous contribué à organiser les données de façon à rendre le fonctionnement de l'administration plus efficace et plus rentable ? Les lauréats des Prix du Gouvernement Ouvert de cette année nous prouvent qu'améliorer la transparence a de nombreux impacts réels sur la vie des citoyens et des gouvernements. Ce qui est remarquable, c'est que toutes les initiatives récompensées ne se sont pas contentées de militer pour l'ouverture des données ou de développer une nouvelle application. Elles sont allées bien plus loin. Elles ont sensibilisé les communautés d'utilisateurs (des médias jusqu'aux citoyens), modelé l'utilisation des données et coopéré avec les administrations pour mettre en place leurs initiatives.

LES PARTICIPANTS

Les organisations de la société civile de tous les pays membres du PGO pouvaient participer. Le PGO a reçu 42 candidatures, dont 28 ont passé l'étape de l'évaluation. Si les organisations de la société civile étaient les principaux candidats, toutes les candidatures devaient être validées par une agence gouvernementale travaillant sur l'initiative mise en avant dans le dossier de candidature. De plus, les initiatives devaient avoir un lien direct avec un Plan d'Action National du PGO ou avec un engagement spécifique.

LES CATÉGORIES

Conscients que les bonnes idées viennent de partout, les Prix du Gouvernement Ouvert cherchent à mettre en valeur des initiatives variées venant du monde entier. Les juges ont évalué l'ambition de chaque projet en fonction de la situation du pays où il est mis en place, en tenant compte du fait que chaque pays a des expériences uniques à partager selon les défis qu'il a à relever. Fort de cette idée, en 2016, le PGO a récompensé trois LAURÉATS, quatre CHAMPIONS RÉGIONAUX et un pays dans la catégorie PRIX SPÉCIAL. Cette catégorie récompense une initiative dans laquelle les personnes de moins de trente ans ont fait preuve d'un leadership remarquable.

LES JUGES

Comme les années précédentes, les candidatures ont été examinées et évaluées par un panel de juges internationaux hautement qualifiés, issus des gouvernements, de la société civile, du milieu universitaire, d'organisations multilatérales, entre autres. Nous remercions les juges pour leur temps et leur contribution, qui ont permis de faire des Prix du Gouvernement Ouvert 2016 une vraie réussite !

BLAIR GLENCORSE

Directeur général, Accountability Lab

DANIEL CARRANZA

Co-fondateur, DATA Uruguay

GAMBHIR BHATTA

Conseiller technique, Asian Development Bank

GILBERT SENDUGWA

Directeur général, African Freedom of Information Center

GOPAKUMAR THAMPI

Asia Foundation

IGOR VIDACAK

Chef d'équipe et Expert en management stratégique des projets de l'UE d'aide à la coopération entre le gouvernement et la société civile au Monténégro et au Kosovo

JUANITA BURGOS

Conseillère en Gouvernement ouvert, Présidence de la Colombie

LANCELOT PECQUET

Conseiller en stratégie, gouvernance et innovation et Professeur - Co-fondateur de République Citoyenne

LIZ CAROLAN

Associée, Open Data Institute

MARY AGNES

Open Society Foundations

MICHAEL MACAULAY

Directeur, Institute for Governance and Policy Studies, School of Government at Victoria University of Wellington

PHIL MATSHEZA

Chef d'équipe régional pour la gouvernance et la consolidation de la paix, Centre régional du PNUD à Bangkok

SHITA LAKSHMI

Responsable de programme de développement pour la Transparence, la redevabilité et la liberté d'expression à Hivos Regional Southeast Asia

TAMARA PUHOVSKI

DPDG et fondateur de ProPuh Policy Solutions

TIAGO PEIXOTO

Spécialiste Gouvernance Senior, Banque mondiale

VALERIE TRAORE

Fondateur et Directeur général, Niyel

VERONICA CRETU

Présidente de l'Open Government Institute, Moldavie

VITUS AZEEM

Ancien Directeur général, Ghana Integrity Initiative

ZINA ASSIMAKOPOULOU

Chercheur, European Ombudsman

ZOE REITER

Responsable de projets régional, Transparency International

For more information, please visit:
www.opengovawards.org

UKRAINE

PROZORRO : RENDRE LES MARCHÉS PUBLICS ACCESSIBLES À LA POPULATION

SCORE FINAL: 95.54

PERTINENCE PGO: PAN du PGO 2012-2013, engagement n° 17 : Mise en place d'un mécanisme de marchés publics en ligne, dans le but d'assurer la transparence et l'intégrité des marchés publics



L'histoire de l'Ukraine après la fin de l'ère soviétique est une succession de révolutions et d'instabilité découlant de la corruption et de l'accapement des ressources par les élites. La Révolution Orange de 2004 et la manifestation Euromaïdan en 2013 ont fait apparaître au grand jour l'insatisfaction de la population face à la corruption. C'est à ce moment-là que ProZorro est né. ProZorro est une plateforme ouverte qui contrôle les données relatives aux appels d'offres et aux attributions de marchés publics. D'après l'Open Contracting Partnership, la mise en place d'un système de marchés publics en ligne pourrait permettre d'économiser au moins 10 % du budget dédié aux marchés publics (par exemple, le fait de ne pas avoir de système de marchés publics en ligne coûte à l'Ukraine près de 2,7 millions de dollars par jour). La manière dont le système ProZorro a été mis en place est exactement le type de partenariat multipartite que nous célébrons au PGO : l'initiative est le fruit d'un véritable effort de coopération entre la société civile, le gouvernement et le secteur privé. Elle a été lancée en 2014 avec le développement du cadre général du système qui est devenu une loi. L'idée a été proposée par des activistes de la société civile, le système a été développé gratuitement par le secteur privé, et le gouvernement en a maintenant complètement adopté l'utilisation.

DE L'OPACITÉ À LA TRANSPARENCE : L'ADOPTION DE LA PLATEFORME Depuis février 2015, plus de 4 500 organismes publics ont rejoint le projet et procédé à des achats qui ne sont pas directement régulés par la loi sur les marchés publics. La plupart des organismes achètent « en dessous de la valeur limite » de 200 000 hryvnia par an. Le ministère de la Défense est exclu de la loi étant donné que celle-ci lui permet d'utiliser des procédures de marchés publics simplifiées. Depuis le 1er août 2016, tous les organismes publics sont tenus d'utiliser le système ProZorro, dans le but

de suivre les appels d'offre. Les données sont disponibles en ligne afin que les citoyens puissent être informés de la manière dont les fonds publics sont utilisés par les organismes publics. Les appels d'offre passés via ProZorro permettent à l'État d'économiser près de 12 % de leur valeur estimée, et la mise en place d'instruments de planification et de contrôle peut faire monter ce pourcentage jusqu'à 20 %. L'application est disponible en ligne et sur smartphones, de sorte que tout citoyen peut suivre les dépenses du gouvernement sur la plateforme ProZorro et ainsi empêcher la corruption et les malversations.

GÉNÉRALISER L'OUVERTURE POUR LES CITOYENS ET AU-DELÀ L'utilisation des outils ProZorro s'est étendue au-delà des grandes villes. La société civile a dispensé des formations à travers le pays, de façon à ce que chaque région d'Ukraine dispose de personnes compétentes capables d'expliquer aussi bien aux entreprises qu'à l'administration comment utiliser la plateforme. Des citoyens, des entreprises et des fonctionnaires ont été formés à l'utilisation de la plateforme, ce qui a permis de la diffuser très largement et d'éveiller les consciences sur les mesures anti-corruption. ProZorro est également une source d'inspiration : des réformateurs venant d'autres pays ont développé des plateformes dynamiques similaires en collaboration avec différents acteurs, gouvernementaux ou non.

INDONÉSIE

API PEMILU : AMÉLIORER L'ACCÈS AUX DONNÉES ÉLECTORALES ET LEUR COMPRÉHENSION

SCORE FINAL: 91.34

PERTINENCE PGO: PAN du PGO 2013-2015, engagement OGI3PIAI : Mise en place de services d'informations pour les organismes publics dans l'administration locale, à travers la création d'un Bureau d'information et de documentation (OID) et ses outils.

Dans un pays de 160 millions d'habitants, qui compte 17 000 îles et 550 000 bureaux de vote, les élections sont souvent un moment de grande confusion. Lors de certaines élections, jusqu'à 200 000 candidats se sont présentés pour un total de 20 000 sièges. La confusion ne s'arrête pas là : les données électorales sont éparpillées et rarement lisibles informatiquement, et également difficilement accessibles une fois les élections passées. Fournir au public des informations essentielles et standardiser les données sont deux aspects fondamentaux pour garantir des élections libres et démocratiques.

La confusion née du manque de données électorales unifiées, cohérentes et facilement consultables par le public, est à l'origine de la création de l'Interface de programmation des élections, plus connue sous le nom de API Pemilu. API Pemilu est une plateforme de données ouvertes rassemblant des informations sur les élections en Indonésie. Elle fournit des données ouvertes gratuites à l'attention du public. L'objectif est d'encourager la participation des citoyens, d'augmenter la redevabilité du gouvernement, de promouvoir des politiques volontaires pour les communautés marginalisées et de créer un environnement politique favorable à la tenue d'élections libres et démocratiques.

UNE INITIATIVE MULTIPARTITE INCLUSIVE L'initiative est un projet conçu par la société civile, avec l'aide du secteur privé, et utilisé par l'administration. En 2015, Perludem a signé un accord avec la Commission électorale nationale et avec la ville de Surabaya pour développer le système, augmenter la participation

citoyenne et numériser les données électorales. Cette initiative a conduit la Commission électorale à adopter un règlement stipulant que les données électorales émanant de la Commission devaient être ouvertes, accessibles et publiques. Perludem a aidé la Commission à créer une feuille de route pour l'ouverture des données, dans le but de lancer un système complet en 2019.

POUR DES DONNÉES ÉLECTORALES OUVERTES DANS TOUTE L'ASIE DU SUD-EST La vision de Perludem ne s'arrête pas aux frontières de l'Indonésie ; avec l'aide de Perludem, des plateformes telles que API Pemilu sont en train d'être implantées dans toute l'Asie du Sud-Est. Des employés de Perludem sont ainsi allés au Myanmar pour partager leurs connaissances avec la Commission électorale de l'Union, afin qu'elle puisse créer une base nationale et publique de données électorales.

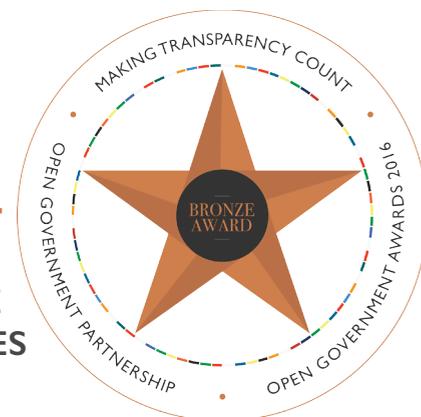


HONDURAS

INITIATIVE POUR LA TRANSPARENCE DANS LE SECTEUR DE LA CONSTRUCTION (CoST) AU HONDURAS : PLUS DE TRANSPARENCE POUR DE MEILLEURES INFRASTRUCTURES

SCORE FINAL: 90.04

PERTINENCE PGO: PAN du PGO 2016-2018, engagement n° 1 : « Une politique transparente, intègre et éthique pour le Honduras »



Les projets de construction financés par le gouvernement fédéral sont généralement peu transparents, notamment dans les pays qui manquent de personnels pour suivre et surveiller ces projets. Sans transparence ni mécanisme de contrôle, les projets d'infrastructure peuvent parfois se révéler néfastes pour l'environnement, entraver les activités quotidiennes de la population et gaspiller l'argent des contribuables.

DES INFRASTRUCTURES AMÉLIORÉES GRÂCE À LA TRANSPARENCE Le CoST Honduras a pour objectif d'améliorer les infrastructures au Honduras grâce à une plus grande transparence dans l'attribution des marchés et à un meilleur contrôle. Un groupe multipartite, composé de représentants du gouvernement, de la société civile et du secteur de la construction, a défini les orientations stratégiques et opérationnelles du programme, garantissant ainsi que les voix des acteurs de tous les secteurs étaient entendues. Le CoST Honduras emploie trois stratégies pour améliorer les infrastructures. Il exige que les entités adjudicatrices publient les informations relatives aux projets d'infrastructures publiques. Il évalue la crédibilité de ces informations rendues publiques et les traduit dans un langage accessible à tous. Enfin, il promeut l'engagement des citoyens en aidant les bénéficiaires des projets à utiliser les informations disponibles et à contrôler les recommandations du CoST émises à l'issue du processus de garantie.

TROIS FOIS PLUS DE CLARTÉ : MISE EN ŒUVRE ET ÉVALUATION L'étude préliminaire menée par le CoST Honduras a établi qu'avant la mise en place du CoST, les projets d'infrastructures présentaient un taux de transparence de 27 %. Après le premier processus de garantie qui a analysé 13 projets routiers financés par des fonds extérieurs, les

niveaux de transparence ont augmenté significativement, pour atteindre 84 %. Le deuxième processus de garantie, qui a étudié des projets financés par des fonds publics, a permis de faire progresser les taux de transparence de 24 à 97 %.

Le système de déclaration en ligne du CoST, le SISOCS, est facile d'utilisation. Il publie des données afin que les citoyens et les organismes publics puissent les vérifier. Les niveaux de transparence dans les infrastructures sont passés de 27 % avant la mise en place du CoST à 84 % après. Depuis le lancement du système SISOCS, les données sur les marchés publics concernant 411 projets d'infrastructure, qui représentent 567 millions de dollars d'investissement (plus de 3 % du PIB), ont été rendues publiques. Le CoST a également travaillé en étroite collaboration avec les Commissions citoyennes de transparence (CCT) pour former les citoyens à l'utilisation du système SISOCS, afin que ces derniers puissent contrôler les projets d'infrastructure plus efficacement.

MEXIQUE

PORTAIL TRANSPARENCE BUDGÉTAIRE : SUIVRE LES DÉPENSES DE A À Z

SCORE FINAL: 87.24

PERTINENCE PGO: PAN du PGO 2013-2015, engagement n° 9 : Des dépenses ouvertes



Les infrastructures financées par le gouvernement font partie intégrante de notre vie : autour de nous, des quartiers sont construits et reconstruits, contribuant, dans le meilleur des cas, à améliorer notre qualité de vie. Cependant, un manque de clarté sur la manière dont est dépensé l'argent public entraîne de l'inquiétude et, surtout, de l'insatisfaction.

Le Portail Transparence budgétaire est né du besoin de suivre les dépenses d'infrastructures aux niveaux fédéral et régional. Plusieurs organisations de la société civile, en partenariat avec le gouvernement, ont créé deux plateformes publiques, ouvertes et interactives : l'une suit les dépenses relatives aux infrastructures publiques tout au long de leur cycle de vie, l'autre suit le développement, la justification et l'évolution des travaux publics. Ces plateformes s'appuient sur les données publiques pour permettre de suivre les dépenses et rendre les projets gouvernementaux redevables auprès des citoyens.

LES PORTAILS : AMÉLIORER LA QUANTITÉ ET LA QUALITÉ Depuis le lancement des deux plateformes en janvier 2015, la qualité des informations disponibles ainsi que le nombre de visites sur les deux portails ont considérablement augmenté. Le ministère des Finances mexicain et les organisations de la société civile ont coopéré pour homogénéiser les informations relatives aux dépenses, collectées par plus de 4 700 fonctionnaires dans 2 457 municipalités. Ce travail considérable a consisté à définir des normes précises, à établir des procédures, à créer une culture dans l'administration publique centrée sur la production d'informations de qualité, et à tirer avantage des technologies de l'information.

Le résultat est une augmentation de 40 % de la moyenne nationale de l'Index de qualité de l'information entre 2014 et 2016. Le Portail Infrastructure ouverte propose notamment des documents permettant de justifier le lancement de projets d'infrastructure, tels que l'analyse coût-avantage, les études de faisabilité, les études d'impact environnemental et bien d'autres encore. Le portail permet également aux utilisateurs de contrôler les projets dans le temps, notamment ce qui a été dépensé ainsi que l'avancement des travaux. De plus, le portail fournit désormais des informations sur les partenariats public-privé, y compris la documentation justifiant la décision d'entreprendre un projet spécifique sur cette base-ci.

CONFRONTER LES DONNÉES À LA RÉALITÉ : UNE RÉUSSITE Le ministère a fermé la boucle de rétroaction de cette initiative en mettant en place une activité intitulée « Confronter les données à la réalité » : les participants de quatre États mexicains ont visité les projets listés sur le Portail et évalué les différences entre les données collectées et ce qu'ils voyaient sur le terrain, et ont publié les résultats de leurs visites sur les réseaux sociaux.

MALAWI

INITIATIVE DU MALAWI POUR LA TRANSPARENCE DANS LE SECTEUR DE LA CONSTRUCTION (CoST) : LA TRANSPARENCE POUR LE DÉVELOPPEMENT

SCORE FINAL: 84.04

PERTINENCE PGO: PAN du PGO 2016-2018, engagement n° 3 : Système d'intégrité nationale et Lutte contre la corruption

La population du Malawi, en forte augmentation, manque des infrastructures nécessaires pour accompagner son bien-être économique et social. L'allocation des ressources est régulièrement entravée par une mauvaise gestion et par la corruption. Le scandale du « Cashgate », qui a secoué le pays en 2014, a laissé un trou de 32 millions de dollars dans les caisses de l'État. Ce scandale a provoqué la fureur non seulement des bailleurs internationaux – dont l'aide représente près de 40 % du budget annuel du Malawi – mais aussi des Malawiens, qui exigeaient plus de transparence et de redevabilité de la part du gouvernement sur la façon dont leurs impôts sont dépensés.

DES CHANGEMENTS D'ÉCHELLE POUR AMÉLIORER LES SERVICES PUBLICS En réponse aux scandales et aux inquiétudes de la population, le CoST a développé ses activités au Malawi dans le but d'améliorer les prestations de services publics et l'action du gouvernement à l'attention des citoyens. Le CoST travaille au Malawi à la création de systèmes permettant à la population d'avoir accès à des informations fiables et détaillées sur les projets d'infrastructure, ces informations devant être validées et interprétées. Forts de ces informations qu'ils comprennent, les acteurs (citoyens, médias, parlements, organismes de surveillance, etc.) peuvent faire part de leurs inquiétudes sur une action qu'ils jugent inadaptée, sur une mauvaise gestion ou un soupçon de corruption. Dans certains cas, elles peuvent réclamer la révision des résultats attendus d'un projet, des économies, et des systèmes de gouvernance plus efficaces et performants dans la prestation de services publics. Le gouvernement répond aux inquiétudes exprimées en lançant des audits sur les projets concernés ou des analyses plus larges sur la performance d'un organisme ou d'un secteur, qui donnent lieu à des rapports de garantie.



Le modèle du CoST tel qu'appliqué ici est innovant dans le sens où il réunit les acteurs-clés pour qu'ils créent ensemble les solutions efficaces aux défis que représentent la corruption et une mauvaise gestion dans les infrastructures publiques. De plus, ce projet montre bien l'impact positif de la transparence puisqu'il permet non seulement de rendre les informations publiques, mais aussi d'évaluer leur pertinence et de les traduire en messages-clés que les citoyens peuvent utiliser pour demander des comptes à leurs décideurs politiques.

RÉSULTATS ET INNOVATION Le premier rapport de garantie du CoST a permis la suspension et l'annulation de projets d'infrastructures inutiles ou mal gérés, et d'économiser plus de 18 millions de dollars de fonds publics (5 % du PIB). Le CoST Malawi a attiré l'attention des médias sur les problèmes relatifs aux infrastructures publiques en créant les Prix des médias, qui récompensent les acteurs contribuant de façon positive à développer la transparence dans les infrastructures publiques. Grâce à cette plus grande couverture médiatique, le CoST Malawi permet aux citoyens de faire des choix éclairés à propos de leur gouvernement. Par ailleurs, le CoST Malawi a lancé une plateforme de SMS innovante et gratuite sur laquelle les citoyens signalent les irrégularités concernant les projets d'infrastructures publiques dans leur région.

PAYS-BAS

DÉPENSES OUVERTES : INFORMER DIRECTEMENT LES CONTRIBUABLES

SCORE FINAL: 83.14

PERTINENCE PGO:

- PAN du PGO 2013-2014, action n° 3 : Améliorer la transparence financière avec le Budget ouvert et en expérimentant les Dépenses ouvertes et le Contrôle du budget
- PAN du PGO 2016-2017, point d'action n° 5 : Ouverture des finances : données ouvertes et détaillées sur les dépenses

En travaillant avec le quartier central d'Amsterdam en 2013, l'Open State Foundation s'est aperçu que les collectivités locales doivent envoyer un rapport financier trimestriel standardisé au Bureau national des statistiques. Si toutes les collectivités sont capables de collecter des données, elles ont donc aussi potentiellement accès à des données structurées concernant le budget et les dépenses de toutes les administrations locales – une merveilleuse façon d'améliorer la transparence et la redevabilité du gouvernement, et de donner du pouvoir aux citoyens.

COMMENT LES PLANS D'ACTION NATIONAUX ONT PERMIS LA TRANSPARENCE FINANCIÈRE La transparence financière est un élément clé des Plans d'Action Nationaux des Pays-Bas. Après avoir découvert que les collectivités locales étaient tenues d'envoyer un rapport financier au gouvernement central en utilisant des rapports trimestriels standardisés, l'Open State Foundation a travaillé avec les ministères et le Bureau des statistiques pour rendre les données issues de ces rapports ouvertes, publiques et réutilisables, accessibles sur un site web central, Openspending.nl. La société civile a travaillé avec des représentants du gouvernement, des fonctionnaires, des journalistes et des citoyens pour sensibiliser sur l'utilité de ces données pour les collectivités locales.



RÉSULTAT : LA TRANSPARENCE DEVIENT LA NORME À l'issue du travail mené par l'Open State Foundation, les données financières des 12 provinces, 390 gouvernements locaux, 24 offices de l'eau et 147 accords communs des Pays-Bas ont été rendues publiques de manière durable et proactive. En 2015, l'Open State Foundation a collaboré avec la province et la municipalité de Groningen, ainsi qu'avec cinq autres collectivités locales, pour piloter la publication de données ouvertes plus détaillées au niveau des transactions. L'Open State Foundation est en train d'intensifier la diffusion des données financières détaillées de nombreuses autres collectivités locales grâce aux fonds qui lui sont octroyés par le ministère de l'Intérieur néerlandais dans le cadre du Plan d'Action National du PGO.

Les données sont rendues publiques trimestriellement, et les journalistes, les collectivités locales et les membres des conseils les utilisent pour poser des questions ou exprimer leurs inquiétudes concernant les budgets. Bien que ce projet en soit encore à ses débuts, différents outils ont déjà été développés à partir de ces données publiées.

MONGOLIE

JE NOTE MES SERVICES : FERMER LA BOUCLE DE RÉTROACTION

SCORE FINAL: 82.34

PERTINENCE PGO: PAN du GPO 2016-2018, engagement n° 1 : Améliorer les services publics



Malgré sa richesse en ressources naturelles, la Mongolie n'a pas réussi à améliorer la qualité de vie de ses citoyens. Bien que le pays ait dépensé environ 20 % de son budget national dans l'éducation, on compte toujours de 40 à 50 élèves par classe, répartis sur trois périodes de cours. Ces élèves souffrent d'un manque d'espace qui les rend rapidement irritables et distraits. Dans d'autres secteurs, des citoyens doivent parfois frapper à dix portes différentes pour obtenir un document officiel de la part de l'administration ou une solution à un problème simple.

ÉVALUATION DE L'ADMINISTRATION : LES CITOYENS

NOTENT LES SERVICES Pour résoudre ce problème, DEMO a lancé l'initiative « Je Note Mes Services » dont le but est de faire évaluer la transparence et la prestation des services publics par les bénéficiaires, via un outil appelé Carte citoyenne de notation (CSC). C'est un outil communautaire de contrôle qui exige transparence et réactivité de la part des prestataires de services publics, tout en donnant le pouvoir aux utilisateurs de ces services. Afin de réaffirmer la prise de ces engagements, DEMO a signé des accords avec les prestataires de services. Les citoyens peuvent désormais enregistrer une plainte à propos d'un service, à laquelle les prestataires concernés doivent répondre et apporter une solution.

DONNER UNE VOIX AUX CITOYENS POUR FERMER LA BOUCLE DE RÉTROACTION À ce jour, DEMO a évalué 84 services publics, notamment des universités, des éclairages publics et des systèmes de traitement des déchets, touchant plus de 45 000 citoyens. Certains services évalués incluent, entre autres, Je Note Mon École, Je Note Mon Hôpital, Je Note

Mes Prestations Sociales, Je Note Mon Accès à l'Électricité et Je Note Mon Éclairage Public. Les résultats des évaluations techniques et financières de ces services sont disponibles sur Internet et dans des kiosques dédiés situés dans les administrations locales, garantissant ainsi l'accès de tous les citoyens, même ceux ne disposant pas d'un accès à Internet.

Avant la mise en place de cette notation par DEMO, les informations concernant les services publics n'étaient pas publiées et les citoyens n'étaient pas correctement informés des implications de la Loi sur la liberté d'information et de la Loi sur la transparence budgétaire. Désormais, les informations relatives aux actions et à la gestion financière de 84 organismes publics sont disponibles sur Internet et sur des panneaux d'affichage, et sont mises à jour régulièrement. Les citoyens sans accès à Internet peuvent trouver ces informations en ligne depuis des ordinateurs installés dans les bureaux des gouvernements régionaux. Les citoyens peuvent obtenir des formulaires, consulter leur consommation d'électricité, visualiser le décompte de leurs prestations sociales ou toute autre information nécessaire en un seul clic – là où, avant, il leur fallait frapper à dix portes différentes.

Open
Government
Partnership

