



Conseil économique et social

Distr. générale
29 décembre 2005
Français
Original: anglais

Comité d'experts de l'administration publique

Point 3 de l'ordre du jour provisoire*

**Recherche d'une approche et de méthodes participatives
destinées à poser les fondements et les principes
d'une bonne administration publique**

Cinquième session

New York, 27-31 mars 2006

Approches et méthodes participatives destinées à poser les fondements et les principes d'une bonne administration publique : questionnaires

Note du Secrétariat

Résumé

Les questionnaires figurant dans le présent document sont destinés à recueillir des informations sur les stratégies participatives que pourraient adopter les pays à divers stades de leur développement. Ils doivent permettre de recueillir l'opinion des différentes couches de la société, d'une part sur les principes fondamentaux qui doivent, selon elles, guider le comportement de l'administration publique et, d'autre part, sur les modalités à mettre en œuvre pour assurer au mieux la participation des citoyens au processus de gouvernance et renforcer ainsi leur adhésion aux systèmes, aux institutions et aux pratiques qui encadrent leur existence. Très logiquement, la volonté et la capacité de participer seront prises en compte dans l'examen des mesures préconisées ici ou là pour réaliser l'objectif d'une gouvernance pleinement participative.

Il s'agit non pas de classer les pays sur une quelconque échelle de la gouvernance participative ni de porter un jugement sur les systèmes adoptés par les uns et les autres, mais d'obtenir l'avis de trois grands groupes cibles (responsables de l'État, relais d'opinion et citoyens) sur les stratégies à adopter pour

* E/C.16/2006/1.



poser les fondements et les principes d'une administration publique inspirée par la doctrine de la participation du citoyen. Le fait d'associer le citoyen ordinaire à cette opération se justifie dans la mesure où l'idée même d'administration publique participative se fonde sur le citoyen et notamment sur son aptitude à créer des structures capables d'exercer des pressions sur l'État et d'obtenir une amélioration du service rendu.

Table des matières

	<i>Paragraphes</i>	<i>Page</i>
I. Considérations générales	1	3
II. Hypothèses de départ	2	3
III. Objectifs et description générale des trois instruments de recherche	3–12	4
IV. Plan de mise en œuvre	13–15	6
Annexe		
Questionnaires		8

I. Considérations générales

1. Si, à l'occasion de diverses rencontres nationales et internationales, un certain nombre d'approches et de méthodes participatives destinées à poser les principes d'une bonne administration publique ont été examinées, c'est en avril 2005 seulement que le Comité d'experts de l'administration publique de l'ONU a décidé d'étudier la question de manière systématique et suivie. À sa quatrième session, convaincu que, partout dans le monde, les États tireraient profit de la participation de leurs citoyens aux processus de prise de décisions, le Comité a prié le Secrétariat d'élaborer un questionnaire destiné à recueillir des informations sur les stratégies participatives que pourraient adopter les pays, à divers stades de leur développement. Il s'agit de mettre au point un instrument permettant de recueillir des avis sur la meilleure manière d'associer les citoyens au processus de gouvernance et, ce faisant, de renforcer leur adhésion aux systèmes, aux institutions et aux pratiques qui forment le cadre de leur existence. En toute logique, la volonté et la capacité de participer seront prises en compte dans l'examen des mesures préconisées ici ou là pour réaliser l'objectif d'une gouvernance pleinement participative.

II. Hypothèses de départ

2. Avant d'entamer la rédaction du questionnaire proprement dit, la Division de l'administration publique et de la gestion du développement a formulé les hypothèses suivantes :

a) Si la participation civique est effectivement indispensable à la réalisation des objectifs de la bonne gouvernance et de la bonne administration publique, aucun modèle ne se rapproche, pour l'heure, de la situation idéale;

b) Les principes d'administration publique inspirés par la doctrine de la participation ont de bonnes chances d'être largement adoptés s'ils reposent sur des études empiriques qui montrent comment différents pays les ont appliqués et dans quelle mesure leurs expériences ont été concluantes;

c) Même en disposant des résultats des études empiriques, on ne peut envisager, de manière réaliste, un modèle de participation civique à la gouvernance et à l'administration publique qui soit uniformément applicable indépendamment de l'environnement culturel et de l'époque;

d) Dans différentes régions du monde, des pays ont appliqué des mesures et des stratégies que l'on pourrait raisonnablement qualifier de « participatives », les caractéristiques variant cependant d'un pays à l'autre;

e) Indépendamment des différences, notamment culturelles, les approches participatives doivent faire face à des défis communs, au nombre desquels figure en bonne place la formation d'un consensus sur les mesures susceptibles d'améliorer la prestation des services publics et de renforcer l'adhésion aux institutions de gouvernance et administratives;

f) La réalisation d'un consensus sur la gouvernance participative sera probablement accélérée ou facilitée par la mise en œuvre d'un projet de recherche transculturel, qui permettra notamment de recueillir les points de vue de trois

catégories de parties prenantes : les responsables de l'État; les relais d'opinion du monde des entreprises et de la société civile; les citoyens;

g) Pour recueillir les avis et les positions de ces grandes parties prenantes, il est indispensable d'élaborer trois questionnaires au lieu du questionnaire unique initialement envisagé.

III. Objectifs et description générale des trois instruments de recherche

3. À partir des hypothèses qui précèdent, la Division de l'administration publique et de la gestion du développement a élaboré trois instruments qui visent, d'une manière générale, à recueillir des données empiriques sur l'opinion des répondants concernant les méthodes à adopter pour faire participer les citoyens à la formulation, à la validation et à l'application des principes de l'administration publique. Il convient de souligner qu'il s'agit non pas de classer les États sur une quelconque échelle de la gouvernance participative ou de porter un jugement sur les systèmes adoptés ici ou là mais de recueillir les opinions de trois grands groupes cibles (responsables de l'État, leaders d'opinion et citoyens) sur les stratégies à adopter pour bâtir un nouveau système d'administration publique fondé sur la doctrine de la participation du citoyen.

4. Les questionnaires abordent quatre grandes questions : les principes d'une bonne administration publique, tels que perçus par les répondants; la définition, par les répondants, de l'approche ou de la stratégie participative; le point de vue des répondants sur les dispositions à prendre afin que les principes de l'administration publique répondent aux préoccupations des citoyens; et les recommandations des répondants concernant les mesures à prendre pour éliminer les obstacles à une application effective des principes d'administration publique centrés sur le citoyen.

5. On est en droit de se demander si les questionnaires proposés ci-dessous ne sont pas trop longs. De fait, la Division de l'administration publique et de la gestion du développement a d'abord envisagé d'écourter la liste des questions. Toutefois, étant donné que le concept de participation se prête à différentes interprétations et dans la mesure où il faut étudier des réseaux complexes de relations pour arriver à comprendre son fonctionnement dans des contextes différents, la Division a jugé utile de retenir toutes les questions qui se posaient.

6. Il s'agit heureusement, *dans la plupart des cas*, de questions à réponse déterminée et non pas de questions à réponse indéterminée, ce qui devrait permettre d'obtenir des réponses faciles à interpréter et à analyser.

7. La Division a dû résoudre un autre problème, qui était le nombre de questionnaires à établir. Au vu des hypothèses évoquées plus haut, elle a décidé d'élaborer trois questionnaires à l'intention, respectivement, des responsables de l'État, des leaders d'opinion et des citoyens, en lieu et place d'un seul questionnaire. L'inclusion des responsables de l'État parmi les groupes cibles d'une enquête relative à la gouvernance participative paraît aller de soi. En tant que dépositaires du pouvoir souverain de l'État, ces responsables ont une influence considérable sur les contours et les orientations de l'administration publique, ainsi que sur le champ et les limites de la gouvernance participative. Au minimum, ils participent à l'élaboration de lois et à la formulation de politiques qui déterminent le rôle

d'institutions clefs telles que, notamment, les autorités locales élues, les structures décentralisées de l'État, les organisations civiques et divers types d'organisations non gouvernementales.

8. L'inclusion du citoyen ordinaire se justifie également, compte tenu du fait que l'idée même d'administration publique participative se fonde sur le citoyen et notamment sur son aptitude à créer des structures capables d'exercer des pressions sur l'État et d'obtenir une amélioration du service rendu.

9. A priori, il peut paraître injustifié de faire des leaders d'opinion une catégorie distincte réellement capable de nous aider à comprendre l'impact et l'efficacité des stratégies participatives. Or, ignorer ce groupe reviendrait à ne pas prendre en compte une catégorie qui occupe une place stratégique entre l'État et la population et qui, de ce fait, peut confirmer les vues exprimées par les autres parties prenantes. Faut-il préciser qu'en tant que citoyens de bonne foi et, en principe, éclairés, les leaders d'opinion ont des opinions que l'on ne saurait négliger lorsqu'on cherche à connaître l'impact des institutions chargées de réaliser les objectifs de la gouvernance participative?

Questionnaire 1

Décideurs et responsables de l'État

10. Le premier questionnaire est destiné à recueillir les vues des décideurs et des responsables de l'État sur les principes et pratiques de l'administration publique contemporaine et sur l'interface entre ces principes et pratiques et le citoyen. Les cinq parties qui le composent correspondent aux cinq questions sur lesquelles l'opinion des répondants est sollicitée : les principes de l'administration publique; le champ d'application et l'efficacité des mécanismes institutionnels destinés à favoriser la participation des citoyens au fonctionnement de l'administration publique; le rôle du citoyen dans la prestation des services publics; le professionnalisme et l'impartialité politique de la fonction publique; l'ouverture et la transparence vis-à-vis du citoyen. La dernière partie du questionnaire sollicite, à propos de chaque pays, des renseignements de base qui, comme les informations demandées dans les parties précédentes, peuvent être obtenus de sources secondaires ou sur l'Internet.

Questionnaire 2

Relais d'opinion

11. Le deuxième questionnaire s'adresse aux leaders d'opinion, une catégorie aux contours indéfinis qui se situe entre l'État et la population. Cette catégorie comprend notamment les cadres d'entreprise, les dirigeants civiques et communautaires, les commentateurs sociaux, les dirigeants syndicaux, les membres du clergé et les universitaires. L'opinion des répondants est sollicitée sur les questions suivantes : les principes de l'administration publique; la participation des citoyens au fonctionnement de l'administration publique; la prestation des services publics; le professionnalisme et l'impartialité des fonctionnaires; et l'ouverture et la transparence des fonctionnaires vis-à-vis des citoyens. La dernière partie du questionnaire, qui a un caractère essentiellement statistique, doit permettre de désagréger les réponses aux questions de fond.

Questionnaire 3 Citoyens

12. Le troisième questionnaire est destiné à recueillir des données sur les dispositions cognitives et affectives de ceux que l'on appelle généralement les « citoyens ordinaires », c'est-à-dire les bénéficiaires des choix politiques ou les victimes des erreurs de gouvernance, selon le cas. Il est divisé en quatre grandes parties consacrées aux questions suivantes : l'opinion des répondants sur les principes de l'administration publique; les vues des répondants concernant la participation des citoyens; l'avis des répondants sur les systèmes de prestation de services qui doivent être mis en place; et les observations des répondants sur la transparence des institutions publiques vis-à-vis de la société. À l'image du questionnaire 2, le questionnaire 3 comporte une autre partie qui est consacrée aux caractéristiques démographiques des répondants.

IV. Plan de mise en œuvre

13. Si le Comité d'experts de l'administration publique manifestait un intérêt en ce sens, la Division élaborerait une proposition relative à la mise en œuvre d'un projet de recherche intitulé « Approche participative à l'élaboration des fondements et des principes d'une bonne administration publique ». Cette proposition, qui préciserait les objectifs du projet, comporterait également un budget établi sur la base des activités envisagées et des résultats attendus.

14. Les activités envisagées dans le cadre du projet sont notamment les suivantes :

- a) Conception du projet de recherche;
- b) Élaboration du descriptif de projet et mobilisation des ressources;
- c) Mise à l'essai des trois questionnaires (si possible, dans l'agglomération new-yorkaise et en collaboration avec une université new-yorkaise);
- d) Conversion des trois questionnaires en format électronique, afin qu'ils puissent être remplis et transmis aussi bien en ligne que sur support papier;
- e) Mise au point/adaptation du logiciel aux fins de l'analyse et de la traduction des données;
- f) Envoi (par voie classique ou électronique) du questionnaire 1 à des hauts responsables de tous les États Membres de l'ONU;
- g) En fonction des réponses au questionnaire 1, sélection d'un échantillonnage représentatif de pays de chaque région en vue de leur participation à la phase suivante, à savoir l'administration des questionnaires 2 et 3;
- h) Identification d'institutions partenaires en vue de l'administration des questionnaires 2 et 3 dans un certain nombre de pays;
- i) Organisation d'ateliers sur la méthodologie de la recherche à l'intention des institutions partenaires, l'accent étant mis sur les questionnaires 2 et 3 et sur la manière de les remplir;

j) Traduction des questionnaires 2 et 3 et des instructions dans les langues locales, en gardant la même numérotation et les mêmes codes (Institutions partenaires);

k) Organisation d'ateliers sur l'administration des questionnaires à l'intention des attachés et des assistants de recherche des institutions nationales partenaires (dans chaque pays sélectionné);

l) Administration des questionnaires 2 et 3 dans les langues locales et traduction des réponses en anglais;

m) Suivi du projet et établissement de rapports périodiques;

n) Transmission des réponses (par voie classique ou électronique);

o) Stockage, présentation en tableaux, analyse et interprétation des données à l'aide des logiciels appropriés;

p) Rédaction du rapport;

q) Choix des matériaux à publier;

r) Recherche d'autres organes de diffusion.

15. À la lumière des considérations qui précèdent, il est recommandé que le Comité examine les trois questionnaires élaborés par la Division et en approuve le texte définitif aux fins de la mise en œuvre d'un grand projet de recherche sur les stratégies participatives d'élaboration des principes de l'administration publique. Il est également demandé au Comité d'adresser un appel aux États Membres et à la communauté des donateurs afin qu'ils apportent tout l'appui nécessaire au projet de recherche.

Annexe

Questionnaire 1 : Décideurs et responsables

Section A : Principes fondamentaux qui doivent guider la fonction publique

1. Veuillez cocher, sur la liste ci-dessous, les principes qui vous paraissent être des principes fondamentaux devant guider l'action de la fonction publique

- i. Neutralité
- ii. Légalité
- iii. Continuité
- iv. Proximité et accessibilité des services
- v. Participation et consultation
- vi. Médiation
- vii. Suivi et évaluation des services
- viii. Transparence et information
- ix. Qualité
- x. Efficacité
- xi. Efficience
- xii. Éthique
- xiii. Intégrité
- xiv. Obligation de rendre des comptes
- xv. Fiabilité
- xvi. Confidentialité
- xvii. Rapidité et exactitude
- xviii. Professionnalisme
- xix. Réactivité
- xx. Autres principes fondamentaux (veuillez énumérer tous ceux auxquels vous pouvez penser)

Section B : Participation des citoyens aux processus de l'administration publique

1. Les citoyens devraient-ils pouvoir participer directement à la planification, au suivi et à l'évaluation des prestations de service public ou ces fonctions devraient-elles être réservées aux seuls fonctionnaires?

- i. Ces fonctions devraient être réservées aux seuls fonctionnaires
- ii. Les citoyens devraient toujours participer
- iii. Les citoyens devraient participer uniquement à certaines activités
- iv. Je ne sais pas

2. Si vous estimez que les citoyens devraient participer, veuillez proposer au moins deux moyens institutionnels susceptibles de favoriser l'interaction entre l'administration et les citoyens.

i. _____

ii. _____

3. Croyez-vous que les mesures énoncées ci-après favoriseraient la participation des citoyens aux processus de l'administration publique (veuillez rayer la mention inutile) :

i. Systématisation/institutionnalisation de la participation des citoyens à l'analyse des politiques et d'identification des options (Oui/Non)

ii. Mise en place de dispositifs institutionnels destinés à faciliter la participation des citoyens à la planification et à la gestion du développement au niveau local (Oui/Non)

iii. Mise en place de dispositifs institutionnels destinés à faciliter la participation des citoyens à la planification stratégique au niveau national (c'est-à-dire au niveau des ministères et des organismes nationaux) (Oui/Non)

iv. Investissement dans des programmes d'éducation civique (Oui/Non)

v. Incorporation des méthodes participatives dans les programmes de formation professionnelle des fonctionnaires (Oui/Non)

vi. Participation des citoyens à l'évaluation du comportement professionnel des fonctionnaires de carrière, en particulier de celle des agents prestataires de services (Oui/Non)

4. Dans quelle mesure les citoyens ou leurs représentants devraient-ils être associés à l'établissement des budgets et à l'affectation des crédits? (ne cochez qu'UNE SEULE réponse)

i. Dans toute la mesure possible (c'est-à-dire qu'ils devraient participer à toutes les réunions importantes)

ii. Dans une large mesure (c'est-à-dire que leur concours devrait être activement sollicité et que leurs propositions devraient faire l'objet d'un examen approfondi par l'administration au stade de l'établissement du budget)

iii. Dans une certaine mesure (c'est-à-dire que seules les revendications bouillantes et insistantes devraient être examinées au stade de l'établissement du budget)

iv. En aucun cas, car les ingérences extérieures risquent de provoquer des distorsions budgétaires que l'on ne saurait accepter

5. Pensez-vous que l'on devrait prendre des dispositions spéciales pour permettre aux catégories défavorisées de faire inclure leurs priorités dans le budget au stade de l'établissement de celui-ci et au stade de l'affectation des crédits? (Oui/Non)

6. Pensez-vous que l'on devrait prendre des dispositions spéciales pour permettre aux pauvres de faire inclure leurs priorités dans le budget au stade de l'établissement de celui-ci et au stade de l'affectation des crédits? (Oui/Non)

7. Pensez-vous qu'il soit légitime pour les groupes civiques de chercher à savoir à quels objets ou à quelles fins les crédits budgétaires sont affectés au niveau local? (Oui/Non)

8. Pensez-vous qu'il soit légitime pour les groupes civiques de chercher à savoir à quels objets ou à quelles fins les crédits budgétaires sont affectés au niveau national? (Oui/Non)

Section C : Les prérogatives des citoyens face à la prestation de services

1. L'administration devrait-elle mettre en place un programme spécial pour améliorer la qualité et les normes des prestations fournies par ses différents services? (Oui/Non)

2. Le secteur privé devrait-il être associé à la conception et à la mise en œuvre d'un tel programme (et en particulier à la sélection d'« indicateurs de service à la clientèle »)? (Oui/Non)

3. La société civile devrait-elle être associée à la conception et à la mise en œuvre de ce programme? (Oui/Non)

4. Comment un programme de contrôle de la prestation de services devrait-il considérer et traiter les administrés?

- i. Seulement comme des citoyens qui ont des droits et des obligations?
- ii. Seulement comme des « clients » qui ont des préférences et des envies?
- iii. À la fois comme des citoyens et comme des « clients »?
- iv. Ni comme des citoyens ni comme des « clients »?
- v. Comme n'importe quelle autre catégorie de personnes (par exemple _____)?

5. Faudrait-il s'efforcer de recueillir les avis des citoyens et des « clients » pour élaborer les indicateurs de performance des administrations? (Oui/Non)

6. Faut-il définir des normes de performance à partir des indicateurs de performance ainsi déterminés par les citoyens? (Oui/Non)

7. A-t-on vraiment besoin de l'avis des citoyens et des « clients » pour définir des normes de performance qui sont parfois très techniques et intègrent des facteurs de temps, de coût et de qualité? (Oui/Non)

8. Les avis (et les appréciations) des citoyens et des « clients » devraient-ils être pris en compte par les ministères et les directions lorsque ces derniers doivent prendre des décisions concernant la carrière professionnelle des agents prestataires de services publics (renouvellement de contrat, promotion, réaffectation, mesures disciplinaires, etc.)? (Oui/Non)

Section D : Opinions sur le professionnalisme et la neutralité politique

1. Pensez-vous que la notion de professionnalisme ait sa place dans la fonction publique? (cocher la mention appropriée)

- i. Oui
- ii. Non

- iii. Sans opinion
2. Veuillez rayer la mention inutile :
- i. Est-il nécessaire de recruter les fonctionnaires au mérite pour garantir le professionnalisme du service public? (Oui/Non)
 - ii. Le principe de sécurité de l'emploi des fonctionnaires – tous grades et métiers confondus – favorise-t-il le professionnalisme? (Oui/Non)
 - iii. La contractualisation de la performance servira-t-elle la cause du professionnalisme? (Oui/Non)
 - iv. Les dispositions légales relatives à la représentation des minorités et de certaines catégories défavorisées sont-elles compatibles avec le principe du professionnalisme? (Oui/Non)
3. Pouvez-vous suggérer UNE autre mesure susceptible de servir la cause du professionnalisme dans la fonction publique?
4. Parmi les facteurs ci-dessous, lesquels devraient être déterminants dans la sélection des candidats à des postes de décision de très haut niveau (ministre, président du conseil d'administration d'une entreprise publique, etc.) (cocher tous les facteurs pertinents) :
- i. Diplômes et expérience professionnelle
 - ii. Antécédents comme cadre supérieur
 - iii. Loyauté politique (et appartenance à un parti politique)
 - iv. Compétence professionnelle et d'encadrement ainsi que loyauté politique
 - v. Autres facteurs (préciser : _____)
5. Parmi les facteurs ci-après, lesquels devraient être déterminants dans la sélection des candidats à des postes de conseil en formulation de politiques (cocher tous les facteurs pertinents) :
- i. Diplômes et/ou expérience professionnelle
 - ii. Antécédents comme cadre de direction
 - iii. Loyauté politique confirmée
 - iv. Compétence professionnelle et d'encadrement et loyauté politique
 - v. Autres facteurs (préciser : _____)
6. Parmi les facteurs ci-dessous, lesquels devraient être déterminants dans la sélection des candidats à des postes de haut fonctionnaire (secrétaire général de ministère, directeur, etc.) (cocher tous les facteurs pertinents) :
- i. Diplômes et/ou expérience professionnelle
 - ii. Antécédents comme cadre de direction
 - iii. Loyauté politique confirmée
 - iv. Compétence professionnelle et d'encadrement et loyauté politique
 - v. Autres facteurs (préciser : _____)

7. La nomination des hauts fonctionnaires devrait-elle être basée sur le principe de l'inamovibilité? (Oui/Non) Rayer la mention inutile
8. Parmi les catégories de postes ci-après, lesquelles devraient être soumises à renouvellement périodique (cocher UNE SEULE catégorie) :
- i. Postes politiques
 - ii. Postes de secrétaire général de ministère et de directeur
 - iii. Postes impliquant des contacts réguliers avec le public (forces de l'ordre, administration des douanes, etc.)
 - iv. Magistrature judiciaire
 - v. Toutes les catégories de postes susmentionnées
 - vi. Aucune des catégories de postes susmentionnées

Section E : Réceptivité et transparence des fonctionnaires vis-à-vis du citoyen

1. À votre avis, lesquelles, parmi les mesures ci-après, paraissent les mieux indiquées pour rendre l'administration réceptive au public? (cocher toutes les mesures pertinentes) :
- i. Renforcer l'obligation faite aux fonctionnaires de rendre compte de leur gestion aux représentants élus des citoyens
 - ii. Associer pleinement les citoyens à la formulation des normes applicables aux différentes catégories de service public et à l'évaluation de la performance des administrations prestataires de services au regard de ces normes
 - iii. Limiter certaines catégories de postes à des termes d'une durée déterminée
 - iv. Soumettre certaines catégories de postes au principe de l'élection de leur titulaire
 - v. Introduire des contrats de performance pour toutes les catégories de postes de la fonction publique
 - vi. Introduire des contrats de performance uniquement pour les hauts fonctionnaires et les cadres
 - vii. Autres suggestions : (_____)
2. De l'avis du simple particulier que vous êtes, comment faudrait-il traiter les plaintes pour faute professionnelle ou abus de pouvoir afin de responsabiliser davantage l'administration vis-à-vis du citoyen? (cocher toutes les réponses pertinentes) :
- i. Les plaintes devraient être traitées par le médiateur
 - ii. Les plaintes devraient être entendues par les tribunaux
 - iii. Les plaintes devraient être examinées en audience publique et dans la transparence
 - iv. Les plaintes devraient être traitées par des commissions d'enquête publiques

- v. Les plaintes devraient être entendues par des tribunaux présidentiels spéciaux
 - vi. Les plaintes devraient être entendues par des tribunaux internationaux
 - vii. Les plaintes devraient être traitées par d'autres moyens (décrivez tous les autres moyens auxquels vous pensez)
3. En supposant qu'un citoyen s'estime lésé par une décision donnée (recrutement, appel d'offres, marchés publics, etc.) qu'il trouve injuste ou irrégulière, comment, selon vous, devrait-il réagir? (cochez toutes les réponses pertinentes)
- i. Ne rien faire
 - ii. Chercher un soutien auprès d'alliés influents tels que des membres du Parlement, des amis et des parents haut placés, des dirigeants de sa communauté, etc.
 - iii. Porter l'affaire devant le parti et demander aux dirigeants d'intervenir en faveur d'un candidat
 - iv. S'allier avec des personnes qui luttent pour les réformes et constituer un puissant mouvement de défense de l'intégrité dans la vie publique
 - v. Envoyer des dénonciations anonymes
4. Les enquêtes relatives à des décisions contestées devraient-elles être menées promptement, l'instruction devant être terminée et les conclusions annoncées (cocher UNE SEULE mention) :
- i. Dans de brefs délais (moins d'un mois)
 - ii. Au bout d'un délai assez long (de 2 à 6 mois)
 - iii. Après un très long délai (6 mois après le dépôt d'une plainte ou d'une demande de réexamen)
 - iv. Au bout du délai nécessaire à l'établissement des faits et à l'arrêt d'une juste conclusion
5. La réparation accordée à un citoyen/client lésé devrait-elle prendre les formes suivantes (répondre par oui ou par non en rayant la mention inutile)?
- i. Selon la nature du préjudice, excuses officielles et indemnisation financière (ou dommages et intérêts) (Oui/Non)
 - ii. Excuses officielles, indemnisation financière et annulation de la décision contestée (Oui/Non)
 - iii. Annulation de la décision contestée uniquement (Oui/Non)
 - iv. Excuses officielles uniquement (Oui/Non)
 - v. Introduction d'une instance disciplinaire à l'encontre de l'auteur de la décision fautive (Oui/Non)
6. Faut-il inscrire dans la Constitution ou dans les textes législatifs des dispositions prévoyant la révocation (à l'initiative du public) des titulaires des

catégories de postes ci-après, en vue de responsabiliser davantage ces fonctionnaires? (répondre par oui ou par non en rayant la mention inutile) :

- i. Fonctionnaires politiques : ministres, présidents d'organismes publics, etc. (Oui/Non)
- ii. Hauts fonctionnaires de carrière (Oui/Non)
- iii. Haute magistrature judiciaire (Oui/Non)
- iv. Cadres moyens de la fonction publique (Oui/Non)
- v. Agents prestataires de services, en contact régulier avec le public (Oui/Non)
- vi. Toutes les catégories de fonctionnaires (Oui/Non)
- vii. Aucune des catégories susmentionnées (Oui/Non)

7. Si l'administration centrale (ou locale) envisage d'adopter une décision très controversée, notamment une décision susceptible de perturber la vie quotidienne des citoyens ou d'avoir une incidence sur leurs moyens de subsistance, laquelle, parmi les mesures ci-après, devrait-elle prendre auparavant? (répondre par oui ou par non, en rayant la mention inutile) :

- viii. Elle devrait constituer un comité public ou une commission d'enquête, qui serait notamment chargé de recueillir les vues du public et des personnes touchées (Oui/Non)
- ix. Elle devrait constituer un groupe de travail ou un comité interne chargé d'analyser les avantages et les inconvénients de la décision envisagée (Oui/Non)
- x. Elle devrait engager une société de consultants chargée de réaliser les études nécessaires et de soumettre des recommandations (Oui/Non)
- xi. L'administration ou son représentant dûment autorisé devrait simplement prendre la décision envisagée (par exemple, rendre une ordonnance d'expulsion) et veiller à ce qu'elle soit promptement et strictement appliquée (Oui/Non)
- xii. Le service chargé d'appliquer une décision difficile devrait d'abord rencontrer les dirigeants ou les représentants des groupes susceptibles d'être touchés par la décision (Oui/Non)
- xiii. L'organisme public devrait organiser une campagne de publicité pour informer le public du bien-fondé de la décision envisagée (Oui/Non)
- xiv. L'administration devrait procéder à de larges consultations avec la population et en particulier les personnes touchées, mais faire quand même ce qu'elle avait envisagé de faire à l'origine, quelles que soient les opinions émises (Oui/Non)

Section F : Observations générales

1. Veuillez décrire brièvement (en 250 mots au maximum) toutes autres mesures qu'il faudrait selon vous adopter pour garantir qu'un projet soit à la fois centré sur les citoyens et conforme aux principes d'une saine administration.

Profil socioprofessionnel du répondant

Nom du répondant (FACULTATIF) : _____

Profession :

- a) Haut fonctionnaire nommé à titre politique
- b) Fonctionnaire/Administrateur de carrière
- c) Médecin, avocat, ingénieur, etc.
- d) Autre profession

Âge (cocher UNE tranche d'âge) :

- i. Moins de 20 ans
- ii. Entre 20 et 30 ans
- iii. Entre 31 et 40 ans
- iv. Entre 41 et 50 ans
- v. Entre 51 et 60 ans
- vi. Plus de 60 ans

Sexe (cocher la réponse) :

- vii. Masculin
- viii. Féminin

Diplôme le plus élevé obtenu (cocher UNE réponse) :

- ix. Primaire (avec ou sans formation professionnelle)
- x. Secondaire
- xi. Secondaire (avec formation technique/professionnelle)
- xii. Licence ou équivalent
- xiii. Maîtrise ou équivalent
- xiv. Théologie
- xv. Diplômes d'études professionnelles (en droit, comptabilité, génie, etc.)
- xvi. Doctorat

Questionnaire 2 : Relais d'opinion (dans la société civile, le secteur privé, l'enseignement, le monde syndical, la presse écrite et électronique, etc.)

Section A : Principes fondamentaux qui doivent guider la fonction publique

1. Veuillez cocher dans la liste ci-dessous les principes qui vous paraissent être des principes fondamentaux devant guider l'action de la fonction publique

- xxi. Neutralité
- xxii. Légalité
- xxiii. Continuité
- xxiv. Proximité et accessibilité des services
- xxv. Participation et consultation
- xxvi. Médiation
- xxvii. Suivi et évaluation des services
- xxviii. Transparence et information
- xxix. Qualité
- xxx. Efficacité
- xxxi. Efficience
- xxxii. Éthique
- xxxiii. Intégrité
- xxxiv. Obligation de rendre des comptes
- xxxv. Fiabilité
- xxxvi. Confidentialité
- xxxvii. Rapidité et exactitude
- xxxviii. Professionnalisme
- xxxix. Réactivité
- xl. Autres principes fondamentaux (veuillez énumérer tous ceux auxquels vous pouvez penser).

Section B : Participation des citoyens

1. Les citoyens devraient-ils pouvoir participer directement à la planification, au suivi et à l'évaluation des prestations de service public?

- v. Oui
- vi. Non
- vii. Je ne sais pas

2. Si vous avez répondu par l'affirmative à la question précédente, veuillez proposer au moins deux moyens institutionnels de faciliter l'interaction entre l'administration et les citoyens.

iii. _____

3. Croyez-vous que les mesures énoncées ci-dessous favoriseraient la participation des citoyens au contrôle de l'administration (cocher oui ou non) :

i. Systématisation/institutionnalisation de la participation des citoyens à l'analyse des politiques et à l'identification des options (Oui/Non).

ii. Mise en place de dispositifs institutionnels destinés à faciliter la participation des citoyens à la planification et à la gestion du développement au niveau local (Oui/Non).

iii. Mise en place de dispositifs institutionnels destinés à faciliter la participation des citoyens à la planification stratégique au niveau national (c'est-à-dire au niveau des ministères et des organismes nationaux) (Oui/Non)

iv. Investissement dans des programmes d'éducation civique (Oui/Non)

v. Incorporation des méthodes participatives dans les programmes de formation professionnelle des fonctionnaires (Oui/Non)

vi. Participation des citoyens à l'évaluation du comportement professionnel des fonctionnaires de carrière, en particulier de celle des agents prestataires de services (Oui/Non)

4. Dans quelle mesure les citoyens ou leurs représentants devraient-ils être associés à la préparation des budgets et à l'affectation des crédits? (cocher UNE SEULE réponse)

i. Dans toute la mesure du possible (c'est-à-dire qu'ils devraient participer à toutes les réunions importantes)

ii. Dans une large mesure (c'est-à-dire que leur concours devrait être activement sollicité et que leurs propositions devraient faire l'objet d'un examen approfondi par l'administration au stade de l'établissement du budget)

iii. Dans une certaine mesure (c'est-à-dire que seules les revendications bruyantes et insistantes devraient être examinées au stade de l'établissement du budget)

iv. En aucun cas, car les ingérences extérieures risquent de provoquer des distorsions budgétaires que l'on ne saurait accepter

5. Pensez-vous que l'on devrait prendre des dispositions spéciales pour permettre aux catégories défavorisées de faire inclure leurs priorités dans le budget au stade de l'établissement de celui-ci et au stade de l'affectation des crédits? (Oui/Non)

6. Pensez-vous que l'on devrait prendre des dispositions spéciales pour permettre aux pauvres de faire inclure leurs priorités dans le budget au stade de l'établissement de celui-ci et au stade de l'affectation des crédits? (Oui/Non)

7. Pensez-vous qu'il soit légitime pour les groupes civiques de chercher à savoir à quels objets ou à quelles fins les crédits budgétaires sont affectés au niveau local? (Oui/Non)

8. Pensez-vous qu'il soit légitime pour les groupes civiques de chercher à savoir à quels objets ou à quelles fins les crédits budgétaires sont affectés au niveau national? (Oui/Non)

Section C : Les prérogatives des citoyens face à la prestation de services publics

1. L'administration devrait-elle mettre en place un programme spécial pour améliorer la qualité et les normes des prestations fournies par ses différents services? (Oui/Non)

2. Le secteur privé devrait-il être associé à la conception et à la mise en œuvre d'un tel programme (et en particulier à la sélection d'« indicateurs de service à la clientèle »)? (Oui/Non)

3. La société civile devrait-elle être associée à la conception et à la mise en œuvre de ce programme? (Oui/Non)

4. Comment un programme de contrôle du service rendu devrait-il considérer et traiter les administrés? (Cocher UNE SEULE réponse)

- i. Seulement comme des citoyens qui ont des droits et des obligations?
- ii. Seulement comme des « clients » qui ont des préférences et des envies?
- iii. À la fois comme des citoyens et comme des « clients »?
- iv. Ni comme des citoyens ni comme des « clients »?
- v. Comme n'importe quelle autre catégorie de personnes (par exemple _____)?

5. Faudrait-il recueillir les avis des citoyens et des « clients » pour élaborer les indicateurs de performance des administrations? (Oui/Non)

6. Faudrait-il définir des normes de performance à partir des indicateurs de performance ainsi déterminés par les citoyens? (Oui/Non)

7. A-t-on vraiment besoin de l'avis des citoyens et des « clients » pour définir des normes de performance qui sont parfois très techniques et intègrent de complexes facteurs de temps, de coûts et de qualité? (Oui/Non)

8. Les avis (et les appréciations) des citoyens et des « clients » devraient-ils être pris en compte par les ministères et les directions lorsqu'ils ont des décisions à prendre concernant la carrière professionnelle des agents prestataires de services publics (renouvellement de contrat, promotion, réaffectation, mesures disciplinaires, etc.)? (Oui/Non)

Section D : Opinions sur le professionnalisme et la neutralité politique

1. Pensez-vous que la notion de professionnalisme ait sa place dans la fonction publique? (cocher UNE SEULE réponse)

- iv. Oui
- v. Non
- vi. Sans opinion

2. Veuillez cocher oui ou non après chacune des questions ci-dessous :

- v. Est-il nécessaire de recruter les fonctionnaires au mérite pour garantir le professionnalisme du service public? (Oui/Non)
- vi. Le principe de sécurité de l'emploi des fonctionnaires – tous grades et métiers confondus – favorise-t-il le professionnalisme? (Oui/Non)
- vii. La contractualisation de la performance aidera-t-elle la cause du professionnalisme? (Oui/Non)
- viii. Les dispositions légales relatives à la représentation des membres des minorités et de certaines catégories défavorisées sont-elles compatibles avec le principe de professionnalisme? (Oui/Non)

3. Pouvez-vous suggérer UNE mesure particulière qui aiderait la cause du professionnalisme de la fonction publique?

4. Parmi les facteurs ci-dessous, lesquels devraient être déterminants dans la sélection des candidats à des postes de décision de très haut niveau (ministre, président du conseil d'administration d'entreprise publique, etc.) (cocher tous les facteurs pertinents) :

- vi. Diplômes et expérience professionnelle
- vii. Antécédents comme cadre supérieur
- viii. Loyauté politique (et appartenance à un parti politique)
- ix. Compétence professionnelle et qualités de gestionnaire ainsi que loyauté politique
- x. Autres facteurs (préciser : _____)

5. Parmi les facteurs ci-dessous, lesquels devraient être déterminants dans la sélection des candidats à des postes de conseil en formulation de politiques (cocher tous les facteurs pertinents) :

- vi. Diplômes et/ou expérience professionnelle
- vii. Antécédents comme cadre de direction
- viii. Loyauté politique confirmée
- ix. Compétence professionnelle et qualités de gestionnaire ainsi que loyauté politique
- x. Autres facteurs (préciser : _____)

6. Parmi les facteurs ci-dessous, lesquels devraient être déterminants dans la sélection des candidats à des postes de haut fonctionnaire (secrétaire général de ministère, directeur, etc.) (cocher tous les facteurs pertinents) :

- vi. Diplômes et/ou expérience professionnelle
- vii. Antécédents comme cadre de direction
- viii. Loyauté politique confirmée
- ix. Compétence professionnelle et qualités de gestionnaire ainsi que loyauté politique
- x. Autres facteurs (préciser : _____)

7. La nomination des hauts fonctionnaires devrait-elle être basée sur le principe de l'inamovibilité? (cocher oui ou non)

8. Parmi les catégories de postes ci-après, lesquelles devraient être soumises à renouvellement périodique (cocher UNE SEULE catégorie) :

- vii. Postes politiques
- viii. Postes de secrétaire général de ministère et de directeur
- ix. Postes impliquant des contacts réguliers avec le public (police, maintien de l'ordre, douanes, etc.)
- x. Haute magistrature
- xi. Toutes les catégories de postes susmentionnées
- xii. Aucune des catégories de postes susmentionnées

Section E : Réceptivité et responsabilité des fonctionnaires vis-à-vis du citoyen

1. À votre avis, lesquelles parmi les mesures ci-après paraissent les mieux indiquées pour rendre l'administration réceptive au public? (cocher toutes les mesures pertinentes)

- viii. Renforcer l'obligation faite aux fonctionnaires de rendre compte de leur gestion aux représentants élus des citoyens
- ix. Associer pleinement les citoyens à la formulation des normes applicables aux différentes catégories de service public et à l'évaluation de la performance des administrations prestataires de services au regard de ces normes
- x. Limiter certaines catégories de postes à des termes d'une durée déterminée
- xi. Soumettre certaines catégories de postes au principe de l'élection de leur titulaire
- xii. Introduire des contrats de performance pour toutes les catégories de postes de service public
- xiii. Introduire des contrats de performance pour les hauts fonctionnaires et les cadres seulement
- xiv. Autres suggestions (_____)

2. À votre avis formulé en tant que simple particulier, comment devrait-on traiter les plaintes pour faute professionnelle ou abus de pouvoir afin de responsabiliser davantage l'administration vis-à-vis du citoyen? (cocher toutes les réponses pertinentes)

viii. Les plaintes devraient être traitées par le Médiateur

ix. Les plaintes devraient être entendues par les tribunaux

x. Les plaintes devraient être examinées en audience publique et dans la transparence

xi. Les plaintes devraient être traitées par des commissions d'enquête publiques

xii. Les plaintes devraient être entendues par des tribunaux présidentiels spéciaux

xiii. Les plaintes devraient être entendues par des tribunaux internationaux

xiv. Les plaintes devraient être traitées par d'autres moyens (décrivez ici tous les autres moyens auxquels vous pensez)

3. En supposant qu'un ou plusieurs citoyens s'estiment lésés par une décision donnée (recrutement, appel d'offres, marchés publics, etc.) qu'ils trouvent injuste ou irrégulière, comment, selon vous, devraient-ils réagir? (cocher toutes les réponses pertinentes)

vi. Ne rien faire

vii. Chercher un soutien auprès d'alliés influents comme des membres du parlement, des amis et des parents hauts placés, des dirigeants de leur communauté, etc.

viii. Porter l'affaire devant le parti et demander à ses dirigeants d'intervenir en faveur d'un candidat

ix. S'allier avec des personnes qui luttent pour les réformes et constituer un puissant mouvement de défense de l'intégrité dans la vie publique

x. Envoyer des dénonciations anonymes

4. Les enquêtes relatives à des décisions contestées devraient-elles être menées promptement, l'instruction devant être terminée et les conclusions annoncées (cocher UNE SEULE réponse) :

v. Dans de brefs délais (en moins d'un mois)

vi. Au bout d'un délai assez long (de deux à six mois)

vii. Après un très long délai (six mois après le dépôt d'une plainte ou d'une demande de réexamen)

viii. Au bout du délai nécessaire à l'établissement des faits et à l'arrêt d'une juste conclusion

5. La réparation accordée à un citoyen/client lésé par une décision devrait-elle prendre les formes suivantes? (cocher oui ou non en regard de chaque option)

- vi. Selon la nature du préjudice, excuses officielles et indemnisation financière (ou dommages-intérêts) (Oui/Non)
 - vii. Excuses officielles, indemnisation financière et annulation de la décision contestée (Oui/Non)
 - viii. Annulation de la décision contestée uniquement (Oui/Non)
 - ix. Excuses officielles uniquement (Oui/Non)
 - x. Introduction d'une instance disciplinaire contre l'auteur de la décision fautive (Oui/Non)
6. Faudrait-il inscrire dans la constitution ou la législation des dispositions prévoyant la révocation (à l'initiative du public) de titulaires des catégories de poste ci-après, en vue de responsabiliser davantage ces fonctionnaires? (cocher oui ou non après chaque option)
- i. Fonctionnaires politiques (ministres, présidents d'entreprise publique, etc.) (Oui/Non)
 - ii. Hauts fonctionnaires de carrière (Oui/Non)
 - iii. Magistrats et responsables de l'autorité judiciaire (Oui/Non)
 - iv. Cadres moyens de la fonction publique (Oui/Non)
 - v. Agents prestataires de services, en contact régulier avec le public (Oui/Non)
 - vi. Toutes les catégories de fonctionnaires (Oui/Non)
 - vii. Aucune des catégories susmentionnées (Oui/Non)
7. Lorsque l'administration centrale (ou locale) envisage d'adopter une décision très délicate, notamment une décision qui risque de perturber la vie quotidienne des citoyens ou d'avoir un impact important sur leurs moyens de subsistance, lesquelles, parmi les mesures ci-après, devrait-elle prendre auparavant? (répondre par oui ou par non en rayant la mention inutile)
- i. Elle devrait constituer un comité public ou une commission d'enquête qui serait notamment chargée de recueillir les vues du public et des personnes touchées (Oui/Non)
 - ii. Elle devrait constituer un comité ou un groupe de travail interne chargé d'analyser les avantages et les inconvénients de la décision envisagée (Oui/Non)
 - iii. Elle devrait engager une société de consultants et la charger de réaliser les études nécessaires et de formuler des recommandations (Oui/Non)
 - iv. L'administration ou son représentant dûment autorisé devrait simplement prendre la décision (rendre une ordonnance d'expulsion, par exemple) et veiller à ce qu'elle soit promptement et strictement appliquée (Oui/Non)
 - v. Le service chargé d'appliquer une décision difficile devrait d'abord rencontrer les dirigeants ou les représentants des groupes susceptibles d'être touchés par la décision (Oui/Non)

vi. L'administration devrait organiser une campagne de publicité pour informer le public du bien-fondé de la décision envisagée (Oui/Non)

vii. L'administration devrait procéder à de larges consultations avec la population et en particulier les personnes intéressées, mais faire quand même ce qu'elle avait envisagé de faire à l'origine, quelles que soient les opinions émises (Oui/Non)

Section E : Observations générales

Veillez décrire brièvement (en 250 mots au maximum) toutes autres mesures qu'il faudrait selon vous adopter pour garantir qu'un projet soit à la fois centré sur les citoyens et conforme aux principes d'une saine administration.

Profil socioprofessionnel du répondant

Nom du répondant (FACULTATIF) : _____

Âge (cocher UNE tranche d'âge) :

- xvii. Moins de 20 ans
- xviii. Entre 20 et 30 ans
- xix. Entre 31 et 40 ans
- xx. Entre 41 et 50 ans
- xxi. Entre 51 et 60 ans
- xxii. Plus de 60 ans

Sexe (cocher la réponse)

- xxiii. Masculin
- xxiv. Féminin

Diplôme le plus élevé obtenu (cocher UNE SEULE réponse)

- xxv. Primaire (avec ou sans formation professionnelle)
- xxvi. Secondaire
- xxvii. Secondaire (avec formation technique/professionnelle)
- xxviii. Licence ou équivalent
- xxix. Maîtrise ou équivalent
- xxx. Théologie
- xxxi. Diplômes d'études professionnelles (en droit, comptabilité, génie, etc.)
- xxxii. Doctorat

Profession (cocher UNE SEULE réponse) :

- i. Entrepreneur (petite et moyenne entreprise, y compris les cabinets-conseil en gestion ou génie)
- ii. Cadre supérieur d'entreprise (gestion, direction hiérarchique, direction fonctionnelle)
- iii. Haut fonctionnaire (direction hiérarchique ou services fonctionnels)
- iv. Professeur d'université ou chercheur
- v. Membre du clergé, toutes confessions confondues
- vi. Enseignant du secondaire
- vii. Directeur de programme ou cadre supérieur d'organisation non gouvernementale ou d'association
- viii. Dirigeant ou permanent syndical
- ix. Divers (_____)

Questionnaire 3 : Citoyens

Section A : Principes fondamentaux qui doivent guider la fonction publique

1. Veuillez cocher dans la liste ci-dessous les principes qui vous paraissent être des principes fondamentaux devant guider l'action de la fonction publique.

- xli. Neutralité
- xlii. Légalité
- xliii. Continuité
- xliv. Proximité et accessibilité des services
- xlv. Participation et consultation
- xlvi. Médiation
- xlvii. Suivi et évaluation des services
- xlviii. Transparence et information
- xlix. Qualité
- l. Efficacité
- li. Efficience
- lii. Éthique
- liii. Intégrité
- liv. Obligation de rendre des comptes
- lv. Fiabilité
- lvi. Confidentialité
- lvii. Rapidité et exactitude
- lviii. Professionnalisme
- lix. Réactivité
- lx. Autres principes fondamentaux (veuillez énumérer tous ceux auxquels vous pouvez penser).

Section B : Participation des citoyens

1. Les citoyens devraient-ils pouvoir participer directement à la planification, au suivi et à l'évaluation des prestations de service public? (ne cocher qu'UNE SEULE réponse)

- viii. Oui
- ix. Non
- x. Je ne sais pas

2. Si vous avez répondu par l'affirmative à la question précédente, veuillez proposer au moins deux moyens institutionnels de faciliter l'interaction entre l'administration et les citoyens.

iii. _____

iv. _____

3. Selon vous, lesquelles des mesures suggérées ci-dessous aideraient les citoyens ordinaires à participer aux affaires publiques au niveau local ou national? (répondre par Oui, Non ou Je ne sais pas en rayant les mentions inutiles) :

i. L'organisation de référendums et de plébiscites sur les grandes questions constitutionnelles, politiques ou sociales (Oui/Non/Je ne sais pas)

ii. La mise en place d'une instance chargée de répondre aux besoins particuliers des minorités et des catégories défavorisées (Oui/Non/Je ne sais pas)

iii. L'organisation de sondages d'opinion périodiques menés par l'administration elle-même ou sous-traités au secteur privé (Oui/Non/Je ne sais pas)

iv. L'élargissement de l'accès à l'information, si nécessaire en adoptant une loi et des règlements relatifs à la liberté de l'information (Oui/Non/Je ne sais pas)

v. La mise en place des dispositifs juridiques et institutionnels nécessaires pour faciliter la participation des citoyens ordinaires à des réunions publiques avec l'administration (Oui/Non/Je ne sais pas)

vi. La mise en place des dispositifs juridiques et institutionnels nécessaires pour faciliter la participation des vrais pauvres aux réunions où se prennent les décisions sur les programmes de développement (Oui/Non/Je ne sais pas)

vii. La mise en place des dispositifs juridiques et institutionnels nécessaires pour faciliter la participation des vrais pauvres aux réunions (notamment aux réunions de sélection des candidats à des élections et aux séances des collèges électoraux) où se prennent les décisions sur le choix des candidats à des élections (Oui/Non/Je ne sais pas)

viii. La création de forums où les citoyens pourraient rencontrer fonctionnaires de carrière et responsables élus pour discuter avec eux de leurs problèmes personnels ou collectifs (Oui/Non/Je ne sais pas)

ix. L'élargissement des possibilités offertes à des délégations locales de soumettre les préoccupations de leur communauté aux autorités nationales/locales (Oui/Non/Je ne sais pas)

4. Selon vous, avec quel degré de sérieux les pauvres urbains et ruraux devraient-ils considérer qu'ils ont la responsabilité de participer à la prise des décisions qui intéressent leurs moyens d'existence et leur bien-être? (ne cocher qu'UNE SEULE réponse)

i. Très sérieusement

ii. Sérieusement

- iii. Un peu sérieusement
- iv. Pas sérieusement
- v. Pas sérieusement du tout
- vi. Je ne sais pas

5. Selon vous, lesquels des groupes énumérés ci-après peuvent être considérés comme des obstacles à un accès plus large des citoyens aux fonctionnaires et aux services publics? (rayer les mentions inutiles)

- i. La masse des citoyens, parce qu'ils ne montrent guère d'intérêt à revendiquer leurs droits et à remplir leurs obligations de citoyens d'une communauté organisée (Oui/Non/Je ne sais pas)
- ii. Les particuliers, car ils préfèrent approcher individuellement les fonctionnaires et les responsables plutôt que de s'organiser collectivement pour défendre la cause de la bonne gouvernance (Oui/Non/Je ne sais pas)
- iii. La presse, parce qu'elle ne veille pas à l'éducation civique de ses lecteurs (Oui/Non/Je ne sais pas)
- iv. Les élites, parce qu'elles ne montrent pas l'exemple et n'ont pas le sens de l'intérêt public (Oui/Non/Je ne sais pas)
- v. La fonction publique et la bureaucratie, parce qu'elles entretiennent la lourdeur, la complexité et l'impénétrabilité des démarches administratives (Oui/Non/Je ne sais pas)
- vi. Les partis politiques, parce qu'ils n'enseignent pas à leurs membres le respect dû aux principes d'une saine administration (Oui/Non/Je ne sais pas)

Section C : Opinions du répondant sur l'efficacité et l'impact des systèmes de prestation de services

1. Laquelle des méthodes ci-dessous vous paraît la plus efficace pour impliquer les communautés rurales dans les politiques de développement agricole et alimentaire? (ne cocher qu'UNE SEULE réponse) :

- i. Faire participer les représentants des communautés aux réunions des comités de développement rural
- ii. Réactiver les coopératives de production et encourager les producteurs à travailler dans le cadre de ces coopératives
- iii. Réactiver des caisses d'épargne et coopératives de crédit moribondes
- iv. Une autre méthode de votre choix : _____

2. Laquelle des méthodes ci-dessous vous paraît la plus efficace pour impliquer les habitants des villes dans la formulation et la mise en œuvre de politiques de développement urbain? (ne cocher qu'UNE SEULE réponse) :

- i. Encourager les habitants des villes à donner suite à leurs réclamations et à leurs propositions en se constituant en associations bénévoles (comme des associations de locataires et de propriétaires, des comités de sécurité de quartier et des comités de dépollution de l'environnement)

- ii. Faire élire des représentants des citoyens dans les comités de développement des administrations locales
 - iii. Donner aux citoyens l'autorité nécessaire pour faire révoquer des fonctionnaires et des responsables convaincus de manquement à leurs devoirs ou de faute grave
 - iv. Une autre méthode de votre choix : _____
3. Laquelle des méthodes ci-dessous vous paraît la plus propre à donner les moyens aux pauvres d'influencer la conception et l'exécution des programmes de réduction de la pauvreté? (ne cocher qu'UNE SEULE réponse) :
- i. Faire défendre les intérêts des pauvres par des organisations non gouvernementales, des associations civiques et de puissants groupes d'intérêts
 - ii. Faire défendre les intérêts des pauvres par des partis politiques
 - iii. Aider les pauvres à désigner leurs représentants dans les comités d'étude et d'élimination de la pauvreté
 - iv. Renforcer les liens institutionnels entre les pauvres et les organismes chargés de concevoir et exécuter les projets et programmes de réduction de la pauvreté
 - v. Une autre méthode de votre choix : _____
4. Pensez-vous qu'il soit possible pour les pauvres de participer aux activités décrites ci-dessous? (rayer la mention inutile après chaque activité) :
- i. Choix des projets à exécuter en zone urbaine ou rurale (Oui/Non)
 - ii. Participation aux frais et mobilisation de ressources (Oui/Non)
 - iii. Exécution de tranches spécifiques du projet comme le défrichage du site, l'entretien des installations terminées, etc. (Oui/Non)
 - iv. Contrôle et compte rendu de l'exécution du projet, y compris la surveillance de l'affectation et du décaissement des fonds et leur suivi (Oui/Non)
5. Veuillez valider ou invalider les affirmations suivantes en rayant « Oui » ou « Non » selon le cas :
- i. Le moyen le plus efficace et le moins coûteux de prendre en compte les besoins des pauvres dans les services essentiels (santé, éducation, distribution de l'énergie, développement de l'infrastructure, etc.) est d'externaliser la prestation de ces services (Oui/Non)
 - ii. La privatisation des biens économiques (comme la production d'énergie, l'adduction et la distribution d'eau et le téléphone rural) a le double avantage d'entraîner une affectation plus productive des ressources disponibles et de faciliter l'accès des pauvres aux services correspondants (Oui/Non)
 - iii. Il est absolument nécessaire d'impliquer les bénéficiaires (en particulier les pauvres) dans le choix des indicateurs et normes permettant d'évaluer le niveau de prestation des services publics (Oui/Non)

iv. Le public devrait avoir la possibilité d'évaluer la performance des fonctionnaires (notamment dans les domaines de l'éducation, de la santé, de la justice et de la police) et de porter les plaintes et réclamations de leurs administrés à l'attention des supérieurs hiérarchiques des fonctionnaires concernés (Oui/Non)

v. Il faudrait informer systématiquement le public de la marche à suivre pour faire des réclamations et des voies de recours qui lui sont ouvertes (Oui/Non)

vi. La seule façon de faire en sorte que des services que l'on se propose d'instituer aient un impact visible sur les pauvres est d'impliquer leurs représentants aux stades les plus importants de la prise de décisions, depuis le choix initial des priorités jusqu'au contrôle continu, en passant par les stades de la formulation et de l'exécution (Oui/Non)

vii. Les pauvres sont capables de contrôler la prestation des services essentiels sur le triple plan de l'efficacité, de l'impact et de l'équité dans la distribution (Oui/Non)

viii. Les pauvres ont le temps et les moyens d'exercer ces importantes fonctions de contrôle (Oui/Non)

ix. Les pauvres ou leurs représentants qui exercent ces fonctions de contrôle devraient être rémunérés pour le temps qu'ils consacrent à l'accomplissement de devoirs civiques (Oui/Non)

x. Les pauvres sont fortement motivés à exercer ces importantes fonctions de contrôle (Oui/Non)

**Section D : Observations du répondant sur les comptes
que les institutions publiques doivent rendre à la société civile**

1. Parmi les sources ci-dessous, lesquelles vous paraissent propres à renforcer vos connaissances et à vous informer sur les questions de gouvernance et d'administration? (rayer la mention inutile en regard de chaque source d'information)

i. Les quotidiens nationaux (Oui/Non)

ii. Les quotidiens régionaux ou provinciaux (Oui/Non)

iii. Les stations de radio et chaînes de télévision nationales publiques (Oui/Non)

iv. Les stations de radio et chaînes de télévision privées (Oui/Non)

v. Les journaux étrangers (Oui/Non)

vi. Les stations de radio et chaînes de télévision étrangères (Oui/Non)

vii. L'Internet et les sites Web (Oui/Non)

viii. Les amis et les collègues (Oui/Non)

ix. La famille proche et élargie (Oui/Non)

x. Les dirigeants de votre communauté (Oui/Non)

- xi. Les institutions d'État (Oui/Non)
 - xii. Les associations professionnelles ou syndicales dont vous êtes membre (Oui/Non)
2. Devant qui pensez-vous que l'administration en général devrait être responsable? (cocher toutes les réponses qui vous paraissent pertinentes sur la liste ci-dessous)
- i. Les citoyens
 - ii. Le parlement
 - iii. Les tribunaux
 - iv. Le Président
 - v. Autres catégories et institutions (inscrivez ici toutes celles auxquelles vous pensez)
3. En supposant qu'une personne de votre connaissance s'estime lésée par une décision officielle (recrutement, promotion, attribution d'un marché public, etc.), comment pensez-vous qu'elle réagira le plus vraisemblablement? (ne cocher qu'UNE SEULE option)
- i. Elle se croisera les bras et ne réagira pas
 - ii. Elle cherchera un soutien auprès d'alliés influents et sollicitera l'appui de membres du parlement, d'amis et de parents haut placés, de dirigeants de sa communauté, etc.
 - iii. Elle portera cette décision devant les instances du parti et demandera aux dirigeants d'intervenir en sa faveur
 - iv. Elle se joindra aux réformistes et renforcera le mouvement des partisans d'une plus grande intégrité du secteur public
 - v. Elle enverra des dénonciations anonymes
 - vi. La question est sans objet car cette situation ne se produira probablement pas
4. Quelles devraient être les caractéristiques de toute procédure visant à tenir des fonctionnaires comptables de leurs actes? Cette procédure devrait-elle (rayer les mentions inutiles) :
- i. Être facile à comprendre et à suivre (Oui/Non/Je ne sais pas)
 - ii. Être exempte de démarches inutiles et ne pas multiplier les signatures à obtenir (Oui/Non/Je ne sais pas)
 - iii. Être transparente et ne pas cacher de pièges (Oui/Non/Je ne sais pas)
 - iv. Être conviviale et à la portée du premier citoyen/client venu (Oui/Non/Je ne sais pas)
 - v. Être précise et sans détours, même si elle peut être un peu intimidante pour les pauvres et les citoyens ordinaires (Oui/Non/Je ne sais pas)

5. À votre avis, comment devrait-on traiter les plaintes pour faute professionnelle ou abus de pouvoir afin de responsabiliser davantage l'administration vis-à-vis du citoyen? (rayer les mentions inutiles)

- i. On devrait procéder à une enquête à huis clos (et non à une enquête publique) (Oui/Non)
- ii. On ne devrait procéder à une enquête qu'en cas de graves allégations (Oui/Non)
- iii. On ne devrait procéder à une enquête que lorsque la plainte suscite un intérêt croissant dans le public et dans la presse (Oui/Non)
- iv. On devrait exclure toute enquête (Oui/Non)
- v. Je ne sais pas

Profil socioprofessionnel du répondant

1. Nom du répondant (FACULTATIF) : _____
2. Âge (cocher une tranche d'âge) :
 - i. Moins de 20 ans
 - ii. Entre 20 et 30 ans
 - iii. Entre 31 et 40 ans
 - iv. Entre 41 et 50 ans
 - v. Entre 51 et 60 ans
 - vi. Plus de 60 ans
3. Sexe (cocher la réponse)
 - i. Masculin
 - ii. Féminin
4. Diplôme le plus élevé obtenu (ne cocher qu'UNE SEULE réponse)
 - i. Non scolarisé
 - ii. Primaire (avec ou sans formation professionnelle)
 - iii. Secondaire
 - iv. Secondaire (avec formation technique/professionnelle)
 - v. Licence ou équivalent
 - vi. Maîtrise ou équivalent
 - vii. Diplômes d'études professionnelles (en droit, comptabilité, génie, etc.)
5. Profession (ne cocher qu'UNE SEULE réponse) :
 - i. Salarié du secteur privé
 - ii. Commerçant
 - iii. Travailleur qualifié (mécanicien, maçon, plombier, coiffeur, etc.)
 - iv. Manœuvre
 - v. Travailleur autonome
 - vi. Demandeur d'emploi
 - vii. Divers (_____)
