



Réforme du secteur public et première enquête de satisfaction citoyenne en Turquie

En bref

Dans le cadre de la réforme du secteur public turc soutenue par la Banque mondiale, la toute première tentative d'enquête de satisfaction des usagers a été organisée dans la ville de Manisa. Ce système de notation constitue un outil puissant mis à la disposition des citoyens ordinaires pour exprimer leur opinion sur les services publics essentiels.

Défi

En dépit d'un rythme et de progrès inégaux, la réforme du secteur public se poursuit en Turquie. Elle implique plusieurs changements : privilégier les résultats au lieu des seuls intrants, transférer davantage d'autorité aux gestionnaires de programme sur le terrain pour renforcer la transparence et la responsabilité et accorder une plus grande autonomie et plus de pouvoir aux échelons inférieurs de gouvernement pour permettre un contrôle plus démocratique et un pilotage par le centre plus efficace. Cette réforme est plus délicate à mettre en œuvre au plan local qu'au niveau central, non seulement parce que le pays compte près de 2 800 gouvernements locaux, aux capacités et aux besoins différents, mais aussi parce que la société civile n'est pas encore vraiment organisée et manque pour l'instant de moyens pour participer pleinement aux processus décisionnels.

MULTIMÉDIA (en anglais)



- » **Vidéo** : Annonce du lancement de l'enquête de satisfaction citoyenne lors de l'assemblée générale de l'Assemblée citoyenne
- » **Vidéo** : Présentation du rapport d'enquête au maire par le président de l'Assemblée citoyenne
- » **Diaporama** : Le programme d'enquêtes citoyennes en Turquie

Démarche

En mars 2010, la Fondation turque pour la recherche en politique économique (TEPAV) et la Banque mondiale ont organisé un colloque à l'intention des assemblées citoyennes — un mécanisme de gouvernance multipartenaires institué par les municipalités — sur la raison d'être et la mise en place d'un système d'évaluation des services publics par la

+ de résultats



56

quartiers de Manisa — soit

population. Les deux organismes ont apporté une assistance technique ad hoc à l'Assemblée citoyenne de Manisa, en 2011. Le système adopté permet d'apprécier l'efficacité des services rendus au plan local en instaurant un dialogue entre l'administration et les citoyens qui évite de bloquer sur les points litigieux pour aborder la question, plus concrète et plus fondamentale, des services publics locaux. L'enquête de satisfaction portait plus sur la qualité des services que sur les prestataires — autorités locales, gouvernement central et secteur privé — pour remédier aux biais politiques et aux recoupements de services. L'Assemblée citoyenne de Manisa a dirigé le processus. Des échanges approfondis ont conduit le gouvernorat et la municipalité à valider le principe des fiches de notation citoyenne et à s'engager pour plus de transparence.

Résultats

Plusieurs résultats importants ont été obtenus, grâce à l'assistance technique de la Banque mondiale :

- l'Assemblée citoyenne sert désormais de passerelle entre les citoyens et l'administration municipale, ce qui conforte son rôle en tant que mécanisme de gouvernance ;
- la sensibilisation des habitants aux fiches de notation citoyenne a été accrue grâce à une couverture médiatique intensive et aux réseaux sociaux. Celles-ci étaient accessibles sur les sites web des réseaux sociaux, ce qui a permis aux internautes d'observer les résultats obtenus dans 12 régions et de poster leurs commentaires ;
- la municipalité a fait preuve de transparence en imprimant et en diffusant 1 000 exemplaires des résultats de l'enquête de satisfaction ; la Chambre de commerce de Manisa a également publié le rapport et relayé ses résultats dans ses publications mensuelles diffusées à quelque 5 000 contacts ;
- des données sur les services ont été pour la première fois collectées au niveau des quartiers ; leurs responsables se sont impliqués, en constituant un Conseil des responsables de quartier sous l'égide de l'Assemblée citoyenne ;
- l'enquête s'est intéressée aux taux de satisfaction des usagers de 27 services publics dépendant des autorités locales et centrales et d'opérateurs privés ; cinquante-six quartiers de Manisa relevant de 12 régions statistiques y ont participé, 2 500 personnes étant interrogées sur les 290 000 habitants de la ville ;
- l'enquête a donné lieu à plusieurs développements : un examen de ses conclusions dans le cadre d'une réunion avec les services municipaux compétents ; la reconnaissance officielle de la première place conférée par les résultats au Centre médical familial de la ville ; une analyse des écarts de satisfaction observés dans la collecte des ordures par les services d'hygiène ; et une étude de la qualité de l'eau dans les quartiers dont les habitants s'étaient plaints de la mauvaise odeur de l'eau du robinet.

290 000 habitants — ont pris part à l'enquête de satisfaction

27

services publics sont couverts par le questionnaire

EN SAVOIR PLUS (pages en turc ou en anglais)

- » Fondation turque pour la recherche en politique économique (TEPAV)
- » Municipalité de Manisa
- » Gouvernorat de Manisa
- » Université Celal Bayar
- » Chambre de commerce et d'industrie de Manisa
- » Initiative de Manisa
- » Twitter
- » Facebook
- » La Banque en Turquie
- » Le programme-pays en bref

Contribution de la Banque mondiale

La Banque mondiale a facilité le transfert en Turquie d'une expérience à l'efficacité avérée menée en Asie du Sud, en formant dix assemblées citoyennes aux techniques d'évaluation des

services par les citoyens, en sensibilisant les populations à ce type d'enquête et en suscitant une demande pour une première expérience pilote à Manisa. Cette formation a été conjointement organisée avec la Public Affairs Foundation (un groupe de réflexion non gouvernemental indien à l'origine de cette approche et qui a une grande expérience en Inde et à l'étranger) et la TEPAV. La Banque mondiale a fourni 20 000 dollars au titre de l'assistance technique en collaboration avec la TEPAV, qui ont surtout servi aux activités de terrain.

Partenaires

La TEPAV et les principaux acteurs à Manisa —municipalité, Assemblée citoyenne, bureau du gouverneur, Chambre de commerce et université Celal Bayar — ont noué un partenariat très solide. Dès le début, tous ont signé un accord de collaboration et se sont engagés en faveur de la transparence des résultats. La TEPAV a mis à disposition son expertise en matière de renforcement des capacités et de reddition de comptes. En tant que principal bénéficiaire, l'Assemblée citoyenne a initié l'enquête de satisfaction. La municipalité et le bureau du gouverneur se sont assurés de la participation de leurs départements compétents respectifs lors de l'élaboration du questionnaire. L'université Celal Bayar a fourni des informations sur le profil socioéconomique de la ville et aidé à regrouper les différents quartiers pour l'enquête. La Chambre de commerce et la municipalité ont publié et diffusé le rapport.

Perspectives

Les résultats à court terme ne sont en fait qu'un début, les fiches de notation citoyenne étant appelées à jouer un rôle considérable. La municipalité et l'Assemblée provinciale spéciale ont accepté sur le principe de financer le deuxième cycle d'enquête en 2012, que l'université s'est engagée à coordonner. L'Assemblée provinciale spéciale espère étendre l'enquête à tous les districts sous son autorité. Inspiré par l'exemple de Manisa, le ministère de l'Intérieur reproduit l'expérience dans six nouvelles villes en 2012 au titre d'un projet financé par l'Union européenne et baptisé « Assistance technique au renforcement de la gouvernance stratégique participative au niveau local ». En fonction de la demande, la Banque mondiale pourra envisager de fournir, avec la TEPAV, une nouvelle assistance technique de suivi.

Bénéficiaires

Mustafa Pala, président de l'Assemblée citoyenne de Manisa : « nous vivons tous des tournants dans notre vie. L'initiative de Manisa en fait partie et c'est même l'un des rares virages fondamentaux de mon existence ».

Cengiz Ergün, maire de Manisa : « quand l'Assemblée citoyenne nous a parlé de cette initiative pour la première fois, nous l'avons assurée de notre totale disponibilité. Nous attachons du prix à l'opinion, positive ou négative, de nos concitoyens. D'ailleurs, toutes les réponses des habitants de Manisa sont reprises dans le rapport issu de l'enquête. Un simple coup d'œil permet de voir si les habitants sont satisfaits des équipes municipales ».

Ziya Tay, directrice provinciale pour la santé à Manisa : « le principe de base qui régit le programme de transformation sanitaire est celui d'un service de santé axé sur l'être humain et visant le bonheur et la satisfaction des individus. C'est pourquoi nous attachons autant d'importance à la satisfaction des citoyens dans la manière dont nous mesurons la qualité des services de santé. La satisfaction manifestée par ces derniers est le fruit des efforts du personnel du ministère de la Santé situé en première ligne qui, au prix de grands sacrifices, assure des services sanitaires à l'échelle locale. Dans l'enquête, c'est la région rattachée au 3e centre de santé familiale qui se classe en tête, avec un taux de satisfaction de 86 %. Je tiens à féliciter ce centre et son personnel pour ce beau succès ».