

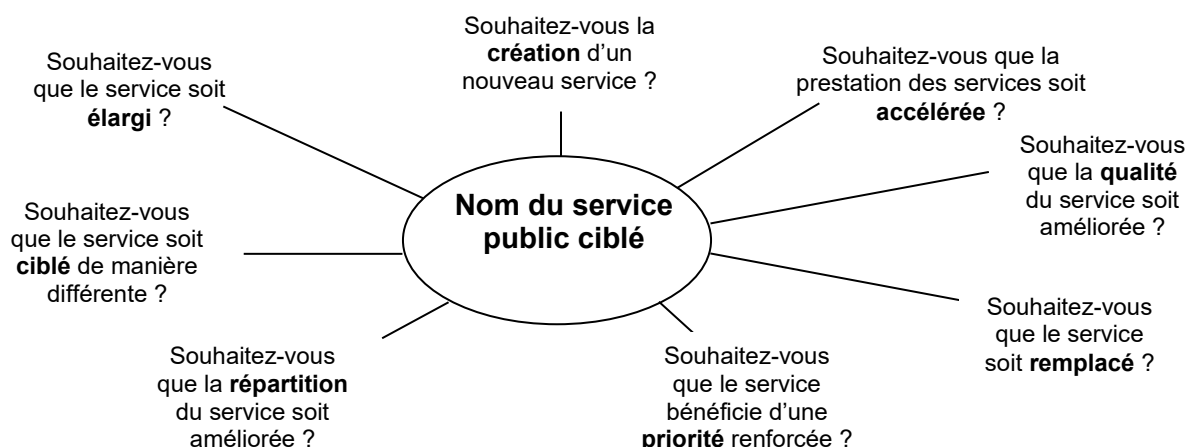
## Outil : Huit manières de changer la prestation de services

Il n'est pas toujours évident de comprendre comment un service public doit évoluer pour produire les effets que vous recherchez. Il est d'ailleurs souvent impossible de savoir à l'avance quelle solution sera la plus efficace. Par conséquent, les personnes chargées du plaidoyer budgétaire sont contraintes d'émettre des hypothèses concernant des circonstances et des problèmes multidimensionnels et souvent tumultueux. Généralement un réseau complexe de facteurs influe sur la fourniture et l'utilisation des services, ainsi que les résultats qui en découlent concernant le développement et le bien-être des personnes. Il est parfois utile d'essayer plusieurs types de changements possibles en matière de fourniture de services avant de choisir celui qui semble entraîner l'effet souhaité.

L'encadré 13, adapté de la référence 4, présente huit options qui peuvent être utiles pour faire évoluer les services publics courants. Créez un diagramme relatif à l'objectif de votre projet ou campagne :

- Écrivez le nom du service ou programme que vous souhaitez voir évoluer au centre du diagramme ; par exemple, « formation de sages-femmes » ou « services de transport scolaire ».
- Utilisez les huit questions proposées dans l'encadré 13 pour essayer différentes solutions. Engagez une discussion pour déterminer si, ou dans quelle mesure, chaque possibilité peut contribuer à la réalisation de votre objectif.
- Sélectionnez un changement du service ou programme sur lequel va porter votre plaidoyer.

### Encadré 13. Options à envisager pour faire évoluer les services publics



- **Création** : Peut-être souhaitez-vous plaider en faveur de la création d'un nouveau service afin de promouvoir un droit fondamental ou de répondre à un besoin non couvert, comme la mise en place de patrouilles de sécurité dans les trains empruntés par les enfants pour se rendre à l'école.
- **Élargissement** : Le contenu ou la qualité d'un service, par exemple la vaccination des nourrissons contre la rougeole, peut vous sembler satisfaisant mais vous souhaitez qu'il couvre un nombre de bénéficiaires plus élevé.
- **Accélération** : Le contenu ou la nature d'un service, par exemple le versement de prestations aux personnes handicapées, peut vous sembler satisfaisant mais vous souhaitez qu'il soit étendu plus rapidement à de nouveaux bénéficiaires.
- **Amélioration de la qualité** : L'échelle et la distribution du service peuvent être adéquates, par exemple, la fourniture d'un enseignement élémentaire aux élèves des écoles primaires avec en toile de fond un taux d'inscription élevé ; cependant l'enseignement dispensé est de piètre qualité.
- **Ciblage** : L'échelle et la qualité d'un service donné peuvent être adéquates, mais les bénéficiaires qui en ont le plus besoin ne sont pas couverts. Par exemple, un programme d'alimentation scolaire distribue des aliments nutritifs de manière efficace, mais n'atteint pas les enfants souffrant le plus de malnutrition.
- **Répartition** : Un service peut atteindre les bénéficiaires ciblés sans pour autant être disponible partout où il devrait l'être. Par exemple, les services de soutien ciblant les foyers dirigés par des femmes ne couvrent que les zones urbaines ou certains districts.
- **Remplacement** : Le service en place ne couvre pas de manière idéale sa fonction de développement. Par exemple, le service d'autobus scolaire public en place devrait être remplacé par un système de coupons pour le transport public.
- **Définition des priorités** : La définition proposée d'un service dans les documents d'orientation peut vous sembler satisfaisante, par exemple, un nouveau programme de services de développement de la petite enfance dans les maternelles subventionnées par l'État. Cependant vous constatez que, dans la pratique, la mise en œuvre de ce service est loin d'être considérée comme prioritaire et nécessite un engagement plus marqué.

Il existe de nombreuses autres manières de changer un service public. Il peut être, entre autres, rendu plus accessible, combiné avec un autre, remplacé, remanié, scindé, sous-traité, centralisé, décentralisé ou supprimé progressivement.

