

PARTIE 1 : DONNÉES DE BASE

Titre de l'expérience : Gardiens citoyens (<i>Guardianes Ciudadanos</i>)	
Nom de la ville/région : Chihuahua, Chihuahua	
Pays : Mexique	
Institution candidate : <i>Sindicatura de Chihuahua</i> (Municipalité de Chihuahua)	
Date de début de l'expérience : août 2019	
Date de fin : actif	
Type de candidature	Nouvelle expérience
Type d'expérience	Autres : contrôleurs sociaux
Objectif de l'expérience innovante	Renforcement communautaire
	Renforcement de la citoyenneté non organisée
	Améliorer la qualité de la prise de décisions publiques grâce à des mécanismes de démocratie participative
Cadre territorial	Ensemble du territoire
Domaine thématique	Gouvernance
	Gestion urbaine
	Formation/préparation
	Autres

PARTIE 2 : DESCRIPTION DE L'EXPÉRIENCE

Objectifs

Objectif principal de l'expérience innovante :

Parvenir que la citoyenneté, par le biais des mécanismes de « *Contralorías Sociales* », (contrôle social), soit un acteur clé dans l'examen de la réalisation de la prestation de services publics tels que l'entretien des espaces verts, le ramassage des ordures et l'éclairage par le gouvernement municipal, ainsi que par les entreprises engagées pour fournir ces services.

La *Sindicatura de Chihuahua* est l'entité du gouvernement de la municipalité de Chihuahua, chargée de surveiller le patrimoine municipal ; par conséquent, grâce à ce mécanisme de participation des citoyens, nous voulons que ces derniers deviennent un évaluateur direct de l'utilisation des ressources et des services publics. Le processus d'inspection est adapté aux besoins des citoyens, les outils sont transférés et les capacités des personnes sont

renforcées, afin de revoir les processus d'achat/de soumission de services, ainsi que les obligations des fournisseurs de la municipalité.

Comment cet objectif a-t-il été atteint ?

En général, les gens perçoivent la surveillance du patrimoine municipal comme un processus technique et ennuyeux. Depuis la création des Gardiens Citoyens, des informations sur le fonctionnement des procédures d'appel d'offres et de passation de marchés des entreprises pour la fourniture de services publics ont été mises à la disposition du public.

Actuellement, il y a 81 tuteurs de citoyens actifs, et plus de 329 personnes ont été contactées grâce à plus de 33 visites dans les parcs et les quartiers de la municipalité. Parallèlement, un plan de formation a été mis en place pour les Gardiens sur le travail de toutes les institutions publiques municipales, les services qu'ils fournissent et les plateformes et canaux par lesquels ils peuvent avoir un contact direct avec leurs plaintes et dénonciations.



Dans quelle mesure cet objectif a-t-il été atteint ?

Au cours des neuf mois du programme des gardiens citoyens, la *Sindicatura* s'est concentrée sur la révision des contrats de fourniture de services publics, en particulier ceux visant à l'entretien et au nettoyage des espaces verts de la municipalité.

En 2019, les Gardiens du Citoyen actifs ont examiné le bon fonctionnement de 11 contrats dans le domaine de l'entretien et de la maintenance des espaces publics et de 2 contrats d'éclairage public. En 2020, il existe 11 contrats avec 11 entreprises différentes qui sont responsables de l'entretien de 745 espaces publics. Malgré l'imprévu que connaît actuellement à cause de la pandémie de Covid-19, la *Sindicatura* a progressé dans l'examen documentaire de ces contrats, en espérant qu'à l'issue de ceux-ci, tous auront été examinés par les citoyens.

En outre, nous avons mis à la disposition de tous, sur [la plateforme de la Sindicatura](#) (dans la section intitulée « Surveille ta ville ») un outil permettant de situer sur une carte et de



connaître le détail des contrats et des responsabilités des entreprises et de la municipalité en matière de nettoyage et d'entretien de plus de 1 000 espaces verts dans la ville.

Dimensions de l'expérience

Quel est l'élément le plus innovant de l'expérience ?

Guardianes Ciudadanos est un mécanisme d'intervention directe auprès des services publics municipaux, par l'intermédiaire du contrôleur social. Ce type d'action représente de nouvelles formes d'intervention de la société dans les actions de la politique, mettant en pratique les principes de base du droit et de la démocratie, ce qui se traduit à son tour par un processus sain de renouvellement de la participation politique et sociale des habitants de leur ville.

La participation directe des citoyens à ce programme leur permet de connaître exactement le rôle des institutions, car l'un des principaux problèmes est qu'il n'est pas assez clair. La corrélation entre le développement économique et les institutions est uniquement basée sur la perception du fonctionnement de l'État, et les institutions concrètes qui conduisent au développement. Par conséquent, le fait que les gens participent à ce programme leur apporte des connaissances et des compétences qui les encouragent également à utiliser d'autres mécanismes de participation citoyenne à l'avenir.

Dans quelle mesure la procédure est-elle transférable ?

Cet exercice est 100% transférable à toute agence nationale et même aux organisations de la société civile intéressées par les questions de transparence, d'actions anti-corruption et de participation des citoyens.

La loi de transparence et d'accès à l'information au Mexique permet à toute personne, par le biais de la demande d'information, d'avoir accès aux contrats de fourniture de services publics et de créer des fiches d'information spécifiques aux besoins de ceux qui effectuent cet exercice.

En outre, l'institutionnalisation et la systématisation de cet exercice ont conduit à la *Sindicatura* à disposer de deux procédures internes (annexées au présent document), qui peuvent constituer un guide important pour ceux qui souhaitent reproduire cet exercice. En outre, nous avons également le [Manuel pour les gardiens citoyens](#), qui peut être adapté à n'importe quelle ville.

Enfin, le Syndicat des Chihuahua encourage l'échange de bonnes pratiques, de sorte que le programme gardiens citoyens et tous ses apports sont entièrement transférables à des individus, des organisations ou des gouvernements. D'ailleurs, le [site officiel](#) de l'entité est *open source*.

Pourquoi considérez-vous que l'expérience est faisable ?

Grâce à la mondialisation, ces dernières années, des concepts et des outils tels que l'ouverture du gouvernement, la transparence, la lutte contre la corruption et la participation

des citoyens ont été introduits dans l'idée de gouvernance, ce qui a entraîné un changement dans la culture politique et les traditions démocratiques de la région.

Ces changements ont entraîné des transformations dans la portée de la participation des citoyens, qui ne se limite plus à faire confiance aux acteurs ou aux partis politiques par le biais du vote. Il existe maintenant un besoin explicite d'utiliser les mécanismes de démocratie directe et semi-directe, ainsi que de renforcer le rôle de la société civile pour influencer la prise de décision publique et contrôler l'action du gouvernement.

En outre, le coût de la reproduction de cet exercice est faible, mais il présente des avantages importants pour le renforcement de la citoyenneté participative.



Comment l'expérience a-t-elle été articulée avec d'autres acteurs et processus ?

Ce programme est une réponse à la demande sociale de justice dans les actions gouvernementales qui ont été affectées par la discrétion et l'inefficacité des processus menés par les autorités.

Guardianes Ciudadanos a trouvé de grands alliés dans la société civile, où les canaux de communication ont été élargis dans les deux sens et renforcés :

- L'empathie et la compréhension entre les fonctionnaires et la société civile.
- La connaissance de la part des citoyens dans les processus de transparence, de contrôle et de rapport aux autorités.
- La confiance dans les institutions publiques par la responsabilisation.

En retour, ce programme a été complété par d'autres outils de gouvernement ouvert déjà disponibles auprès de la municipalité. Par exemple :

- Les demandes de signalement de défauts dans les services publics, plateformes de transparence, etc.
- Les informations disponibles [en ligne](#).



Cela a conduit à de nouveaux canaux de communication avec un niveau de réponse élevé, qui est rarement obtenu par les médias traditionnels et qui jouent un rôle important dans la mise en évidence des allégations de corruption et des plaintes dans des cas spécifiques, ainsi que dans le suivi permanent des processus d'évaluation de la performance institutionnelle de la branche gouvernementale.

Quel a été le niveau de coresponsabilité ?

Avec la mise en œuvre de ce programme, un cycle a été créé dans lequel toutes les personnes jouent un rôle important.

La création de ces outils de transparence et de participation des citoyens dans les institutions publiques génère la confiance, et c'est précisément ce niveau de confiance qui encourage les citoyens et les organisations à participer aux actions du service public. De cette manière, un cercle vertueux d'action est créé, dans lequel les gens sont responsabilisés et participent, et les autorités travaillent à l'amélioration des services publics.

Quels mécanismes d'évaluation et de responsabilisation ont été utilisés ?

Avant de visiter les *colonias* (quartiers) et de nommer des Gardiens Citoyens, la *Sindicatura* procède à une analyse des plaintes et des rapports sur les services publics de la zone à visiter. Ces informations sont utilisées pour tenir les gens responsables de leurs visites dans les colonies, afin que la communauté sache combien de plaintes et de rapports ils ont faits sur les défaillances des services publics.

Une fois la visite effectuée, des cartes de surveillance destinées aux personnes chargées de surveiller l'entretien des parcs, le ramassage des ordures et l'éclairage des rues de leur colonie sont délivrées et un gardien citoyen principal est nommé. Les résultats des cartes de citoyen sont comparés avec le statut des services de l'administration municipale. Si les cédules présentent des signes de défaillances non envisagées par les autorités, l'adresse responsable est notifiée. On compare également si le nombre de plaintes concernant les services publics a augmenté ou diminué après que les gardiens citoyens ont rempli les cartes de surveillance.

D'autre part, comme nouvel élément dans le processus de formation des gardiens citoyens, une évaluation pré-post est appliquée concernant les connaissances des citoyens dans les processus d'achat/de récompense des services, la structure du gouvernement municipal, entre autres sujets.

Annexes :

- [Vidéo Gardiens Citoyens](#)
- [Manuel pour les gardiens citoyens](#)
- [Procédures internes I](#)
- [Procédures internes II](#)