**Intervenant :** Dr. Otmane GAIR, Président de l’Observatoire National du Développement Humain, Maroc

**Intitulé de la communication :**

Vers une évaluation inclusive des politiques publiques qui prend en compte la voix des citoyens : Retour sur l’expérience de l’ONDH

Towards an inclusive evaluation of public policies that considers the voice of citizens: Looking back on ONDH’s experience

**Problématique :**

Comment l'inclusion du citoyen, en tant qu’usager des services publics, peut-elle contribuer à renforcer l’adéquation entre les réformes gouvernementales et la réalité sociale ?

**Contexte national :**

Aujourd’hui au Maroc, les politiques publiques sont appelées à s’employer sur une double entrée : Garantir un niveau de soutien minimal à tout citoyen, tout en investissant dans une démarche d’allocation de ressources supplémentaires, sur la base de critères spécifiques, tels que les performances individuelles ou des besoins sociétaux particuliers. Toutefois, ces progrès pourraient être accélérés par une plus grande adéquation entre les réformes gouvernementales et la réalité sociale et un ancrage d’évaluation dans le contexte, les besoins et les réalités territoriales.

**Retour sur l’expérience de l’ONDH :**

Comme stipulé dans son texte fondateur, l’ONDH a pour mission permanente d’analyser et d’évaluer l’impact social des programmes de développement humain mis en œuvre par le gouvernement.

Dans son plan stratégique couvrant la période 2024-2028, l'ONDH s’est engagé à développer une nouvelle approche d’évaluation fondée sur les données probantes et orientée vers l’utilité et la perception sociales.

Dans ce cadre, après quatre mois de l’entrée en vigueur de la nouvelle réforme de l’école publique, l’ONDH a lancé une évaluation qualitative visant à observer les acteurs de l’écosystème de l’école, notamment en ce qui concerne le mode de mise en œuvre de cette réforme.

Il s'agit de mesurer la performance des services du point de vue des usagers (*notamment les enseignants et les élèves*) des produits de la réforme et d'utiliser leurs avis pour contribuer à l'amélioration future de ses ‘services/ produits’. Dans cette perspective, l’évaluation s’est centrée sur ce que les usagers de la réforme éducative « veulent », et non sur ce que les décideurs administratifs « supposent vouloir ».

1. **Approche d’évaluation :**

L'évaluation a adopté deux approches : a) une approche générative de la causalité afin de saisir la complexité de l'évolution des facteurs contribuant aux perceptions et à la satisfaction des parties prenantes, y compris l’élève en tant qu’usager final de la réforme ; et b) une approche fondée sur les preuves en se focalisant sur l'utilisation de l'analyse de la contribution.

1. **Résultats de l’évaluation :**

En termes de renforcement de la transparence et de l’inclusion de la voix du citoyen en tant qu’usager du service public, les informations fournies par les participants à l’évaluation contiennent des commentaires précis et transparents sur leurs avis, leurs perceptions et leur satisfaction de la réforme et de ses effets immédiats pendant les quatre premiers mois de son implémentation.

La conduite de l’évaluation au moment de l’implémentation des jalons de la réforme a offert aux décideurs politiques un cadre d’observation favorable des comportements des acteurs et leurs aptitudes vis-à-vis des objectifs et des services de la politique publique. Cet esprit de dialogue a permis au pilotage ministériel de la réforme d'obtenir des données probantes sur la conduite du changement dans le monde réel et d’anticiper les ajustements nécessaires à même de mieux adapter la phase de généralisation de l’expérience par rapport aux besoins exprimés par lesdits acteurs.

**Mots clés :** Approche fondée sur les preuves ; évaluation inclusive ; citoyen- usager ; parties prenantes ; réformes sociales.