



# Conférence : La charte du citoyen dans la démarche qualité du Gouvernement tunisien



Projet Bonne Gouvernance et  
Anti-corruption en Tunisie

---

**26 novembre 2019**

Hotel Movenpick Lac  
Tunis, Tunisie



## Le Projet Bonne Gouvernance et Anti-corruption en Tunisie

Avec le soutien financier du *Foreign and Commonwealth Office* du Royaume-Uni, l'OCDE met en place ce projet en coordination avec le gouvernement tunisien. Ce projet vise à contribuer à la stabilité, la prospérité et la confiance des citoyens en Tunisie. Il accompagne le Gouvernement de la Tunisie dans l'acquittement de ses engagements pour une bonne gouvernance pris lors de la Conférence Anti-Corruption de Londres et l'accord de Carthage ainsi que dans la mise en application de la stratégie nationale anti-corruption 2016-2020.

En s'appuyant sur les travaux accomplis par l'OCDE dans le cadre du Programme MENA-OCDE et des Recommandations de l'OCDE sur l'Intégrité Publique, le Gouvernement Ouvert et les Marchés Publics, ce projet a trois domaines cibles. Il vise à créer de la réactivité via de meilleurs services publics locaux pour les citoyens et un soutien aux citoyens dans leur rôle de contrôle de la prestation des services publics, des connections au travers d'une meilleure coordination de gouvernance et un meilleur audit et contrôle public, et enfin de la prospérité via de meilleurs services publics pour un environnement plus favorable aux affaires et plus de transparence au sein des marchés publics.

### Contexte

Dans sa composante 1, le projet répond à la nécessité de soutenir le gouvernement dans ses ambitions de lutte contre la corruption, de modernisation de l'administration et de renforcement des collectivités territoriales, en se focalisant sur l'amélioration des services publics locaux en étroite coordination avec les citoyens.

En particulier, le projet a soutenu l'élaboration participative d'une méthodologie pour la « charte du citoyen », un document public dans lequel un fournisseur de service présente publiquement un ensemble d'engagements de qualité à réaliser au profit des citoyens usagers. Ce nouvel outil a fait l'objet du Décret gouvernemental n° 2018-1067 du 25 décembre 2018, complétant le décret n° 93-982 du 3 mai 1993, fixant le cadre général de la relation entre l'administration et ses usagers. En outre, la Circulaire n° 2019-17 du 5 août 2019 sur l'amélioration de la qualité des prestations administratives à travers le mécanisme « charte du citoyen », présente la méthodologie à suivre pour élaborer telles chartes.

En parallèle, des chartes pilotes ont été élaborées de manière participative par trois services publics pilotes : la collecte de l'impôt local à Béja, les hôpitaux universitaires à Sousse et la gestion des déchets à Tozeur. Les trois services ont déjà commencé la mise en œuvre des engagements des chartes alors que des discussions sont en cours avec des nouveaux services, notamment à Tunis, Sidi Bouzid et Tataouine, pour l'élaboration d'autres chartes.

L'objectif de cette conférence est donc d'abord de présenter la nouvelle Circulaire du 5 août 2019, sensibilisant un grand nombre de représentants d'institutions publiques à l'adoption de chartes qui est obligatoire pour tout service public en relation directe avec les citoyens, tel que mandaté par le Décret n° 2018-1067. Ensuite, la conférence permettra de clarifier comment la charte du citoyen s'inscrit dans le cadre des efforts du Gouvernement tunisien pour améliorer la qualité des services publics. Enfin, cette évènement donnera l'occasion aux services pilotes de présenter leurs chartes et les progrès qu'ils sont en train de réaliser dans la mise en œuvre des engagements pris, montrant donc comment une charte peut contribuer concrètement à rendre un service public local plus efficace, transparent et ouvert.

# Programme

09:00 – 09:30	<b>Arrivée et enregistrement des participants</b>
09:30 – 10:00	<b>Ouverture</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>M. Kamel Morjane</b>, Ministre de la Fonction Publique, de la Modernisation de l'Administration et des Politiques Publiques, Tunisie</li> <li>● <b>M. Ianto Jones</b>, Directeur des Programmes, Ambassade du Royaume Uni en Tunisie</li> <li>● <b>Mme Miriam Allam</b>, Chef du Programme MENA-OCDE pour la Gouvernance, OCDE</li> </ul>
10:00 – 11:00	<b>Session 1 : La charte du citoyen dans la démarche qualité du Gouvernement tunisien</b>
	<p>Cette session permettra de présenter la Circulaire n° 2019-17 du 5 août 2019 sur l'amélioration de la qualité des prestations administratives à travers le mécanisme « charte du citoyen », qui explique la méthodologie d'élaboration des dites chartes. Ce sera aussi l'occasion pour montrer comment la charte s'inscrit dans la « démarche qualité » du Gouvernement tunisien.</p> <p><b>Intervenants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Le cadre général du projet relatif à l'amélioration de l'interface citoyen – service public au niveau local</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Mme Olfa Souli Ouertani</b>, Directrice Générale des réformes et prospectives administratives, Ministère de la Fonction Publique</li> </ul> </li> <li>● <b>La méthodologie d'élaboration des chartes du citoyen</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ Un membre de l'équipe de la DGRPA, Ministère de la Fonction Publique</li> <li>▶ <i>Discussion Ouverte</i></li> </ul> </li> </ul>
11:00 – 11:15	<b>Pause-café</b>
11:15 – 13:00	<b>Session 2 : Les chartes du citoyen pilotes et le progrès dans la mise en œuvre des engagements</b>
	<p>Le but de cette session est de présenter les chartes élaborées de manière participative par trois services pilotes ainsi que les progrès dans la mise en œuvre des engagements pris afin de montrer comment une charte peut contribuer à améliorer concrètement un service public local.</p> <p><b>Modérateur : Alessandro Bozzini</b>, Coordinateur de Projet, OCDE</p> <p><b>Intervenants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● La collecte des impôts locaux : <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>M. Mohammed Yasser Gharbi</b>, Maire de Béja</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● La santé : <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>M. Lotfi Boubaker</b>, Directeur Général de l'Hôpital Universitaire Sahloul de Sousse</li> </ul> </li> <li>● La gestion des déchets : <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ <b>Mme Soumaya Zibidi</b>, Chef de service propreté, Municipalité de Tozeur</li> <li>▶ <i>Discussion Ouverte</i></li> </ul> </li> </ul>
<b>13:00 – 13:30</b>	<b>Conclusions et prochaines étapes</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Mme Olfa Souli Ouertani</b>, Directrice Générale des réformes et prospectives administratives, Ministère de la Fonction Publique, <b>Tunisie</b></li> <li>● <b>Mme Miriam Allam</b>, Chef du Programme MENA-OCDE pour la Gouvernance, OCDE</li> </ul>
<b>13:30 – 14:30</b>	<b>Déjeuner</b>

## L'OCDE

L'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) est un organisme international qui a pour but de promouvoir des politiques visant à améliorer le bien-être économique et social des personnes partout dans le monde. Il est composé de 36 pays membres, d'un secrétariat basé à Paris et d'un comité formé d'experts issus du gouvernement et autres, spécialisés dans chaque domaine d'intervention de l'organisation. L'OCDE offre un forum dans lequel les gouvernements peuvent travailler de pair afin de partager leurs expériences et rechercher des solutions aux problèmes communs auxquels ils font face. Nous travaillons en collaboration avec les gouvernements pour comprendre les facteurs à l'origine des changements économiques, sociaux et environnementaux. Nous mesurons la productivité et les flux mondiaux de commerce et d'investissement.

### Le Programme MENA-OCDE pour la gouvernance

Le programme MENA-OCDE pour la gouvernance est un partenariat stratégique entre les pays de la région MENA et de l'OCDE pour partager des connaissances et de l'expertise, en vue de diffuser les normes et les principes de bonne gouvernance qui soutiennent le processus de réforme en cours dans la région MENA. Le programme renforce la collaboration avec les initiatives multilatérales les plus pertinentes actuellement en cours dans la région. Plus particulièrement, le programme soutient la mise en œuvre du partenariat de Deauville du G7 et aide les gouvernements à répondre aux critères d'admissibilité pour devenir membre du Partenariat pour un Gouvernement Ouvert. Grâce à ces initiatives, le Programme agit comme un des principaux défenseurs de la gestion des réformes de la gouvernance publique en cours dans la région MENA. Le programme fournit une structure durable pour le dialogue de la politique régionale ainsi que pour des projets pays spécifiques. Les projets reflètent l'engagement des gouvernements de la région MENA à mettre en œuvre des réformes de leur secteur public afin de libérer leur potentiel de développement social et économique dans le contexte des attentes grandissantes des citoyens en matière de services publics de qualité, d'inclusion dans l'élaboration des politiques publiques et de transparence.

### L'OCDE et le Gouvernement Ouvert en Tunisie

L'OCDE soutient la Tunisie depuis 2012 dans l'élaboration et la mise en œuvre des politiques pour un gouvernement ouvert. En particulier, l'OCDE a mené une revue « Le gouvernement ouvert en Tunisie », encouragé le dialogue entre la société civile et le gouvernement, organisé des activités de renforcement des capacités et accompagné la Tunisie dans sa participation au Partenariat pour un Gouvernement Ouvert et dans l'élaboration et la mise en œuvre des plans d'action nationaux. A présent, l'OCDE accompagne la Tunisie dans plusieurs domaines relatifs au gouvernement ouvert tels que l'accès à l'information, la communication publique, la voix des jeunes et des femmes ainsi que le gouvernement ouvert au niveau local.

### Le Conflict, Stability and Security Fund du Ministère des Affaires Étrangères et du Commonwealth du Royaume-Uni

Le Royaume-Uni apporte une aide de développement à la Tunisie au travers du Conflict, Stability and Security Fund. Ce fonds est géré par l'Ambassade britannique à Tunis.

# CONTACT

Alessandro BOZZINI | Alessandro.BOZZINI@oecd.org

Suivez-nous sur Twitter 

@OECDgov

#MENAOCED #Hawkama4Tunisia