



# Formation sur l'accueil et le contact avec le public



Bonne Gouvernance et  
Anticorruption en Tunisie

26 septembre 2019

Hotel Sufetula, Sidi Bouzid



## Le Projet pour la Bonne Gouvernance et l'Anticorruption en Tunisie

Avec le soutien financier du Bureau des affaires extérieures du Commonwealth du Royaume-Uni et en coordination avec le gouvernement tunisien, l'OCDE met en place ce projet pour la Bonne Gouvernance et l'Anticorruption en Tunisie. Celui-ci contribue à la stabilité, la prospérité et la confiance des citoyens dans leur pays. Il accompagne le gouvernement tunisien dans l'exécution de ses engagements pour une bonne gouvernance pris lors de la Conférence anticorruption de Londres ainsi que dans l'application de la stratégie nationale anticorruption 2016-2020.

En s'appuyant sur les travaux de l'OCDE au titre du Programme MENA-OCDE et de l'initiative de l'OCDE destinée à améliorer l'accès à la Justice, ce projet est construit sur trois objectifs principaux. Il vise à rendre les services publics locaux plus réactifs aux demandes des citoyens, et à soutenir ces derniers dans leur contrôle des premiers, à établir un lien plus étroit entre gouvernance, audit et contrôle public, et enfin, à contribuer à la prospérité du pays grâce à de meilleurs services publics dans un environnement plus favorable aux affaires et transparent dans les marchés publics.

### Objectif de la Formation

L'accueil des usagers et justiciables, personnes individuelles et sociétés, dans de bonnes conditions et de manière adéquate requiert un savoir-faire dont la maîtrise par les agents publics s'avère essentielle pour donner une bonne impression du service public de la justice et offrir des prestations de qualité. Fondée sur l'interactivité, cette formation cherche à faire acquérir et à mettre en œuvre des outils de communication, tels que le questionnement ouvert et fermé, la reformulation et l'observation du langage non verbal. Il s'agit de faire comprendre de manière concrète, complète et claire les demandes des usagers et justiciables et comment y répondre. Les participants à la formation auront ainsi l'occasion d'envisager des améliorations dans leurs façons d'accueillir téléphoniquement ou physiquement les usagers et les justiciables pour mieux répondre à leurs attentes.

Avant la formation, les participants seront invités à conduire une réflexion individuelle sur l'accueil des usagers et justiciables de leur chambre de première instance du Tribunal administratif grâce à un questionnaire qui leur aura été adressé.

La formation se tiendra en une journée et sera proposée aux personnels d'accueil de 7 chambres de première instance du tribunal administratif.

<b>09:00 –09:30</b>	<b>Accueil du public et message de bienvenue</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Mme Faten Juini</b>, Présidente de la Chambre Régionale du Tribunal administratif de Sidi Bouzid</li> <li>• <b>M. Alberto Costa</b>, Coordinateur de projet, OCDE</li> </ul>
<b>09:30 – 10:00</b>	<b>Ouverture du stage</b>
	<p>Cette session d'ouverture permettra d'informer le public sur l'objectif de la formation sur l'accueil dans les tribunaux administratifs. Elle donnera lieu également à un tour de salle pour présenter les participants et leur permettre d'exprimer leurs attentes quant au déroulement de la formation. Enfin une brève présentation de la méthodologie sera faite.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Richard Martinez</b>, Juriste, consultant, OCDE</li> <li>• <b>Samir Hamdi</b>, Formateur, expert en communication</li> </ul>
<b>10:00 – 11:00</b>	<b>Qu'est-ce qu'accueillir et communiquer dans une juridiction ?</b>
	<p>Cette session proposera un rappel du cadre juridique et historique de création de la juridiction administrative et de ses missions. Elle offrira également l'occasion de revenir sur l'importance et l'impact que peut avoir le processus d'accueil du justiciable et de l'utilisateur.</p>
<b>11.00 – 11.30</b>	<b>Pause-café</b>
<b>11:30 – 12:30</b>	<b>Le langage verbal et non-verbal : décryptage</b>
	<p>Cette session mettra l'accent sur l'importance des différents types de communication (verbale et non verbale). Il s'agira de donner aux participants les clefs d'une bonne maîtrise des outils de communication verbale et non verbale.</p>
<b>12:30 –13:30</b>	<b>Mise en situation</b>
	<p>Des simulations d'échanges entre usagers factices et agents du Tribunal administratif, mettrons les participants en face des situations réalistes afin d'analyser leurs comportements et leur permettre de mieux réagir en cas de situations de conflit.</p>
<b>13:30 – 14:30</b>	<b>Déjeuner</b>

<b>14:30 – 15:30</b>	<b>Mise en situation</b>
	Cette session abordera d'autres situations, parfois conflictuelles que peuvent rencontrer les personnes chargées de l'accueil. Il s'agira ici de décrypter la situation et de proposer des éléments de réponses.
<b>15:30 –16:30</b>	<b>Éléments de communication écrite</b>
	Durant cette session, les participant auront pour mission de travailler leurs capacités rédactionnelles. Il s'agira de les guider vers une meilleure maîtrise de la communication écrite et de rendre le message plus compréhensible par les usagers. Elle permettra aussi de faire une première évaluation des acquis à travers un questionnaire.
<b>16:30 –17:00</b>	<b>Répondre à une demande d'aide juridictionnelle</b>
	Le consultant évoquera la brochure sur l'aide juridictionnelle et son importance, préparée en commun par le TA et l'OCDE. Le public sera ensuite invité à une séance de question réponse. Enfin la session donnera lieu à une mise en situation, à travers un jeu de rôle.
<b>17:00- 17:30</b>	<b>Les améliorations à accomplir dans l'accueil et la communication et mot de la fin</b>
	Cette session de clôture mettra l'accent sur les éléments à améliorer dans l'accueil et la communication des CRTA. Elle donnera également l'occasion aux participants de faire une évaluation générale de la formation et de donner leurs appréciations.

## Le Tribunal Administratif

Le tribunal administratif a son siège à Tunis. En matière de contentieux administratif, les requêtes relèvent de la compétence de ses chambres de première instance qui siègent à Tunis. Néanmoins, afin de rapprocher la justice administrative des citoyens, 12 chambres régionales de première instance du tribunal administratif ont été créées sur tout le territoire national, par un décret du 25 mai 2017. Les chambres de première instance du tribunal administratif ont une compétence territoriale couvrant toutes les administrations de la capitale. Les chambres régionales du tribunal administratif ont les mêmes attributions que celles des chambres de première instance du tribunal administratif qui se trouvent à Tunis. Mais leur compétence territoriale se limite aux litiges administratifs intéressant les administrations dont le siège se trouve dans la circonscription de la chambre concernée.

## L'OCDE

L'Organisation de Coopération et de Développement Économiques (OCDE) est un organisme international qui a pour but de promouvoir des politiques destinées à améliorer le bien-être économique et social des personnes partout dans le monde. Elle est composée de 36 pays membres, d'un secrétariat siégeant à Paris et d'un comité formé d'experts issus des gouvernements et autres institutions 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. Elle œuvre ainsi en collaboration avec les gouvernements pour comprendre l'origine des changements économiques, sociaux et environnementaux. Elle mesure également 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 les réformes 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, il 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.

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

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

## CONTACT

Alberto Costa | [Alberto.Costa@oecd.org](mailto:Alberto.Costa@oecd.org)  
Sarah Hermanutz | [Sarah.Hermanutz@oecd.org](mailto:Sarah.Hermanutz@oecd.org)

Suivez-nous sur Twitter



@OECDgov  
#MENAOCED #Hawkama4Tunisia