



Conférence : Améliorer l'interface citoyen-service public au niveau local



Projet Bonne Gouvernance et
Anti-corruption en Tunisie

25 mars 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. Des chartes pilotes sont en train d'être 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.

En parallèle, le projet a mené un « scan de vulnérabilité des services publics » relatif aux mêmes services pilotes : un exercice visant à identifier des processus spécifiques susceptibles d'être vulnérables à la corruption. Cela a permis d'identifier des vulnérabilités au niveau contextuel, stratégique, opérationnel, organisationnel, technologique et logistique ainsi que des actions correctives en cours. Les recommandations du scan représenteront aussi une base pour définir les futures interventions de l'OCDE.

L'objectif de cette conférence est donc d'abord de partager les résultats du projet, présentant le Décret n° 2018-1067 et la méthodologie pour les chartes du citoyen afin de favoriser la réplique et diffusion de cet outil. Ensuite, la conférence permettra de présenter les projets de chartes pilotes et les constats préliminaires des scans de vulnérabilité des services publics afin de les discuter et les améliorer. Des présentations d'exemples concrets de bonnes pratiques en matière de transparence et lutte contre la corruption dans les secteurs de la collecte des impôts locaux, de la santé et de la gestion des déchets dans les pays de l'OCDE seront aussi d'inspiration pour l'amélioration de l'interface entre citoyens et services publics locaux en Tunisie.

Programme

09:30 – 10:00	Ouverture
	<ul style="list-style-type: none"> ● M. Kamel Morjane, Ministre de la Fonction Publique, de la Modernisation de l'Administration et des Politiques Publiques ● Mme Louise De Sousa, Ambassadeur du Royaume Uni en Tunisie ● M Alessandro Bellantoni, Chef de l'Unité Gouvernement Ouvert, OCDE <ul style="list-style-type: none"> ▶ Maitre de cérémonie : Mme Olfa Souli Ouertani, Directrice Générale des réformes et prospectives administratives, Ministère de la Fonction Publique, de la Modernisation de l'Administration et des Politiques Publiques, Tunisie
10:00 – 11:00	Session 1 : Le Décret n° 2018-1067 du 25 décembre 2018 et la méthodologie des chartes du citoyen
	<p>Cette session permettra de présenter le Décret 2018-1067, qui a modifié le Décret 93-982 fixant le cadre général de la relation entre l'administration et ses usagers, afin d'introduire la charte du citoyen comme nouvel outil. Ce sera aussi l'occasion pour expliquer la méthodologie d'élaboration desdites chartes.</p> <p>Intervenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mme Olfa Souli Ouertani, Directrice Générale des réformes et prospectives administratives, Ministère de la Fonction Publique, Tunisie <p>▶ <i>Discussion Ouverte</i></p>
11:00 – 11:30	Pause-café
11:30 – 13:00	Session 2 : Les bonnes pratiques internationales de transparence, redevabilité et lutte contre la corruption dans les services publics locaux
	<p>Le but de cette session est de partager les bonnes pratiques internationales en matière de transparence, redevabilité et lutte contre la corruption dans les trois services publics pilotes, afin d'inspirer des possibles initiatives de réforme pertinentes pour la Tunisie et créer des synergies avec les acteurs tunisiens.</p> <p>Modérateur : Alessandro Bozzini, Coordinateur de Projet, OCDE</p> <p>Intervenants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● La collecte des impôts locaux : <ul style="list-style-type: none"> ▶ M. John Leonardo, Expert en gestion des finances publiques, Australie ● La santé : <ul style="list-style-type: none"> ▶ Mme Nathalie De Wulf, Directrice du European Healthcare Fraud & Corruption Network (EHFCN), Belgique ● La gestion des déchets : <ul style="list-style-type: none"> ▶ M. Pablo Kunik, Économiste et ancien Président du Consortium pour la gestion des déchets solides de la province de Tucuman, Argentine <p>▶ <i>Discussion Ouverte</i></p>

13:00 – 14:00	Pause déjeuner
14:00 – 16:00	Travaux de groupes sur les projets de chartes du citoyen et les constats préliminaires du scan : Béja, Sousse, Tozeur
	<p>Les participants seront répartis en trois groupes, selon le service public concerné. Chaque groupe pourra présenter les constats et les recommandations préliminaires du scan, ainsi que le projet de charte du citoyen, et discuter des moyens pour améliorer les recommandations et la charte.</p> <p>Modérateurs et rapporteurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Groupe Béja : Mme Imen Tazarki, Sous-Directrice, Direction Générale des réformes et perspectives administratives, Tunisie ● Groupe Sousse : Mme Mariem Ismail, Cheffe de service, Direction Générale des réformes et perspectives administratives, Tunisie ● Groupe Tozeur : M. Naim Ameur, Directeur, Direction Générale des réformes et perspectives administratives, Tunisie <p>▶ <i>Discussion Ouverte</i></p>
16:00 – 16:30	Restitution en plénière des travaux de groupe
	<p>Les rapporteurs identifiés par chaque groupe présenteront en plénière les mesures proposées pour répondre aux recommandations des scans et pour améliorer la formulation et le suivi des chartes du citoyen.</p> <p>Modérateur : M. Alessandro Bozzini, Coordinateur de projet, OCDE</p> <p>▶ <i>Questions et réponses</i></p>
16:30 – 17:00	Conclusions et prochaines étapes
	<p>Intervenants :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Mme Olfa Souli Ouertani, Directrice Générale des réformes et perspectives administratives, Ministère de la Fonction Publique, de la Modernisation de l'Administration et des Politiques Publiques, Tunisie ● M. Alessandro Bellantoni, Directeur Adjoint de la Division des Examens de la Gouvernance et des Partenariats, Chef de l'Unité Gouvernement Ouvert, OCDE
17:00 – 18:00	Cocktail

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

Charlotte DENISE-ADAM | Charlotte.DENISE-ADAM@oecd.org
Alessandro BOZZINI | Alessandro.BOZZINI@oecd.org

Suivez-nous sur Twitter 

@OECDgov

#MENAOCED #Hawkama4Tunisia