

Espace Citoyen : Quelles perspectives ?

La réussite de cette expérience a incité la Coopération Allemande à réfléchir sur les possibilités de sa double extension :

- dans l'espace : en envisageant la couverture d'autres municipalités par ce projet
- dans le champ d'intervention : en élargissant ces espaces aux organismes de la société civile et ce, pour en faire des espaces de dialogue et de concertation organisant des événements périodiques sur des thèmes d'actualité ou vitaux pour le développement de la ville.

Espace Citoyen: Contact

Coopération des Villes et des Municipalités au Maghreb (CoMun)

Renforcement de la Démocratie locale en Tunisie

Renforcement de la FNVT

Deutsche Gesellschaft für

Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

B.P. 753 – 1053 les Berges du Lacs

c/o Fédération Nationale des Villes Tunisiennes

76, Rue de Syrie

1002 Tunis Belvédère

Tel : + 216 71846232 ; +216 71845966

Fax : + 216 71847454

www.giz.de

www.co-mun.net

Le projet « Espace Citoyen »



MISE EN PLACE D'UN ESPACE CITOYEN
DANS LES MUNICIPALITES TUNISIENNES



Organisé par
giz
Deutsche Gesellschaft
für Internationale
Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

CoMun
Coopération des Villes et des Municipalités
Partager le savoir-faire du Maghreb pour le développement urbain

Espace Citoyen : Quel cadre ?

Le projet de mise en place des Espaces Citoyen dans des communes pilotes tunisiennes est financé par le Ministère des Affaires Etrangères de la République Fédérale d'Allemagne à hauteur de 500.000 € en 2013.

Il est mis en œuvre par la GIZ / Projet « CoMun » en partenariat avec la Direction Général des Collectivités Locales, le Centre de Formation et d'Appui à la Décentralisation, la Fédération Nationale des Villes Tunisiennes ainsi que des communes retenues pour le projet.

Espace Citoyen : Quel intérêt ?

La municipalité constitue l'administration la plus proche des citoyens et sans doute celle qui a le plus d'impact sur sa vie de tous les jours. Des performances et de la qualité des services qu'elle rend, la municipalité conditionne donc la satisfaction globale du citoyen, vis-à-vis de toute l'administration publique, façonne l'expression de sa citoyenneté et détermine son civisme, notamment fiscal. La subordination de l'administration municipale au parti au pouvoir d'avant la révolution et le favoritisme et clientélisme chauvins qui en résultaient ont grandement détruit la confiance entre la commune et ses citoyens. Après la révolution, le rétablissement de cette confiance s'impose comme une priorité absolue si l'on veut réussir le processus de transition démocratique tant souhaité par les tunisiens. La mise en place d'Espace Citoyen dans les communes constitue l'une des solutions pouvant aider à la concrétisation d'un tel objectif.

Espace Citoyen : Quels objectifs ?

Montrer au citoyen qu'il se situe désormais au centre des intérêts de la commune et en constitue la première priorité et ce à travers un confort, un accueil et une qualité des services dignes de ce nouveau statut. Pratiquement, le citoyen sera désormais accueilli dans un espace agréable et convivial, pris en charge par une seule personne pour tout type de services (informations, demandes, dépôts de dossiers, réclamations, plaintes, suggestions) avec un engagement de la commune de lui répondre dans un délai raisonnable et fixé à l'avance.

Espace Citoyen : Quelles expertises ?

Le montage de tels espaces a nécessité le recours à quatre types d'expertises :

1-Architecture et Décor : qui a réussi à créer un concept proposant un standing raffiné et un accueil rompent avec l'ancienne image du guichet fermé séparant l'employé du citoyen.

2-Organisation : qui a réussi à optimiser l'accueil et formaliser des procédures à même de rendre des services de qualité et dans les meilleures conditions pour les citoyens.

3-Informatique : qui a réussi à développer, d'une part, un logiciel permettant de gérer cette nouvelle organisation et procédures et, d'autre part, un site web dynamique permettant l'accès à distance aux services offerts par l'Espace Citoyen.

4-Communication : qui a réussi à conduire une enquête de satisfaction en vue d'instaurer une tradition d'écoute des citoyens par l'administration municipale, à concevoir une charte graphique pour l'Espace Citoyen et à élaborer un plan de communication appelé à améliorer la communication interne et externe de la commune et assurer par là sa pleine transparence.

Espace Citoyen : Quelles prestations ?

L'Espace Citoyen couvrira une vingtaine de services (Hors Etat civil), avant tout :

- 1-Dépôt de dossier de permis de bâtir
- 2-Demande de raccordement aux réseaux publics : STEG, SONEDE, ONAS, Tunisie Télécom
- 3-Dépôt de réclamations, des plaintes et des suggestions
- 4-Dépôt de différents types de demandes d'autorisations et/ou de dossiers
- 5-Demande de différents types d'informations (dont fiscales).

Espace Citoyen : Quels résultats ?

Les résultats atteints par le projet sont les suivants :

- 1-Aménagement d'espaces de haut standing confortables, conviviaux, et efficacement équipés
- 2-Elaboration d'un guide et d'un manuel d'organisation et de procédures couvrant tous les services et prestations pris en charge par l'Espace Citoyen
- 3-Elaboration d'un tableau de bord produisant des indicateurs de suivi et d'évaluation des activités et du personnel de l'Espace Citoyen
- 4-Conception et mise en œuvre d'un logiciel de gestion des Espaces Citoyen et d'un site web dynamique d'accès à distance à leurs services
- 5-Réalisation d'enquêtes de satisfaction des citoyens par rapport aux performances des communes
- 6-Elaboration d'une charte graphique pour les Espaces Citoyen
- 7-Elaboration de plans de communication interne et externe
- 8-Elaboration de supports de communication
- 9-Choix du personnel le plus qualifié pour la conduite des Espaces Citoyen et leur formation sur la manipulation des différents outils
- 10-Assistance, suivi et accompagnement des Espaces Citoyen notamment lors de la période de démarrage

