



# METTRE EN PLACE LES PRINCIPES DU GOUVERNEMENT OUVERT

Un guide pratique à destination  
des municipalités tunisiennes



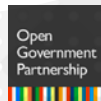
Ministère des Affaires  
Locales et de l'Environnement



REPUBLIQUE  
TUNISIENNE



الإدارة الإلكترونية التونسية  
Tunisia e-Government



#PAGOF

OPENCITIZ



**Direction de la publication :** Khaled Sellami, Présidence du Gouvernement et Dhia Chlioui, Ministère des Affaires locales et de l'Environnement

**Coordination du projet :** Emilie Beclé, Expertise France

**Rédaction :** Expertise France, OpenCitiz et Etalab

**Design :** Eva Swist

Octobre 2018

Ce guide a été réalisé dans le cadre du projet PAGOF d'Expertise France et financé par l'Agence Française de Développement (AFD).

[Contenu publié sous licence ouverte v2.0](#)



# SOMMAIRE

## P.6

### INTRODUCTION

Qu'est ce qu'un gouvernement ouvert ?

## LES 4 GRANDS PRINCIPES DU GOUVERNEMENT OUVERT



## P.14

### PARTICIPATION CITOYENNE

- Messages clefs
- Description
- Focus juridique
- Bonnes pratiques et outils
- Cas d'usages



## P.8

### TRANSPARENCE

- Messages clefs
- Description
- Focus juridique
- Bonnes pratiques et outils
- Cas d'usages



## P.20

### AMÉLIORATION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

- Messages clefs
- Description
- Focus juridique
- Bonnes pratiques et outils
- Cas d'usages



## P.25

### INTÉGRITÉ ET REDEVABILITÉ

- Messages clefs
- Description
- Focus juridique
- Bonnes pratiques et outils
- Cas d'usages





---

# PRÉFACE

Dhia Chlioui, Directeur général chargé du Bureau du Développement des Méthodes de Travail et la Bonne Gouvernance au Ministère des Affaires locales et de l'Environnement et Khaled Sellami, Directeur général chargé de l'Unité de l'Administration électronique à la Présidence du Gouvernement

---

La Constitution de 2014 a inscrit à travers l'article 139, les principes de démocratie participative et de gouvernance ouverte pour les municipalités tunisiennes. Si toutes les municipalités partagent ces principes de transparence, intégrité, participation citoyenne et amélioration du service public, la transcription de ceux-ci en politiques publiques locales est parfois complexe.

De quelles manières décliner ces principes au sein des municipalités ? Quelles sont les bonnes pratiques à mettre en œuvre ? Quelles sont les stratégies à déployer pour informer et faire participer les citoyens ?

Afin de répondre à ces interrogations, ce guide à destination des agents publics, des élus locaux et des municipalités tunisiennes a pour objectif de favoriser la compréhension des principes du Gouvernement ouvert et d'accompagner les municipalités dans l'application de ceux-ci. Ce guide est un outil pratique qui permettra aux municipalités de s'inspirer des cas d'usages nationaux et européens présentés et ainsi d'affiner leurs politiques publiques et projets locaux.

Il est construit autour des quatre thématiques du gouvernement ouvert que sont **la transparence**, c'est à dire l'accès à tous aux documents administratifs de la municipalité, **l'intégrité et la redevabilité** qui désignent le respect des procédures administratives et la reddition de compte des activités et actes des élus et des agents publics, **la participation citoyenne** qui promeut l'association des citoyens à la définition et à la mise en œuvre de projet collectif et **l'amélioration du service public** qui consiste à simplifier les procédures administratives et à instaurer une relation de confiance avec les citoyens.

Chaque thématique se traduit par une fiche pratique qui inclut des explications, des bonnes pratiques ainsi que des cas d'usages nationaux et européens qui accompagneront les municipalités dans la compréhension et la mise en œuvre de ces principes.

**Ce Guide a été réalisé par le Ministère des affaires locales et de l'environnement et le CFAD, avec l'appui d'Expertise France.**

INTRODUCTION

# QU'EST-CE QUE LE GOUVERNEMENT OUVERT ?



Le gouvernement ouvert est un mode de gouvernance qui vise à améliorer l'efficacité et la responsabilité du gouvernement et de l'action publique.

Son objectif est de permettre à tout citoyen d'accéder aux documents et informations de son gouvernement pour lui donner les moyens nécessaires de contribuer, superviser et prendre part aux décisions gouvernementales, dans un souci de transparence et de redevabilité. Le but est de leur donner les moyens nécessaires pour contribuer, de superviser et de prendre part aux décisions gouvernementales et locales.

#### QUATRE PRINCIPES FONDAMENTAUX :

- 1 **La transparence** : permet une bonne compréhension du travail gouvernemental par le citoyen et est garante de la confiance entre le citoyen et le « politique » (ex : droit d'accès aux informations, publication des données publiques dans le cadre d'une stratégie de données ouvertes)
- 2 **La participation citoyenne** : en incitant d'une part le gouvernement à consulter régulièrement et à écouter les citoyens lors de la prise des décisions et en incitant le citoyen à influencer l'action publique par sa participation aux processus politiques et à l'élaboration de l'action publique ;
- 3 **La collaboration** : avec les composantes de la société civile pour une meilleure efficacité des modes de gouvernance ;
- 4 **La redevabilité** : le citoyen peut demander au gouvernement de rendre compte de sa politique et de la performance des services publics.

Le gouvernement ouvert se fonde notamment sur l'utilisation des nouvelles technologies afin de faciliter l'accès à l'information, créer des canaux de communication entre les différents acteurs et partager l'information disponible.

Au niveau international, cela s'est traduit par la création en 2011 du [Partenariat pour un Gouvernement Ouvert](#) (PGO ou Open Government Partnership), initiative multilatérale qui rassemble à ce jour 80 pays membres ainsi que des ONG et représentants de la société civile.

Le Partenariat s'attache, au niveau international, à :

- > Favoriser la transparence de l'action publique ;
- > Améliorer la participation des citoyens à l'élaboration et à l'évaluation des politiques publiques ;
- > Favoriser l'intégrité de l'action publique et des agents publics ;
- > S'appuyer sur l'utilisation des nouvelles technologies en faveur de l'ouverture et de la redevabilité.

La Tunisie a rejoint le PGO en 2014, et met en œuvre ses engagements en lien avec le gouvernement ouvert dans le cadre des [Plans d'Action Nationaux](#).



FICHE PRATIQUE N°1

# TRANSPARENCE



# TRANSPARENCE

METTRE EN PLACE UNE POLITIQUE DE TRANSPARENCE PAR L'ACCÈS AUX INFORMATIONS, DOCUMENTS, PROCÉDURES ET DONNÉES DE LA MUNICIPALITÉ

C'est votre responsabilité ! **حومتك مسؤوليتك !**



## LES MESSAGES CLEFS



La transparence consiste à diffuser et à simplifier l'accès aux informations relatives à l'action publique.

#CONFIANCE



La transparence améliore la communication interne et le partage d'informations.

#COMMUNICATION



La transparence favorise la compréhension et l'appropriation des projets municipaux par les citoyens.

#COOPÉRATION  
#PARTICIPATION



Les données publiées en open data doivent être exploitables pour favoriser leur réutilisation.

#RÉUTILISATION

Mettre en œuvre une politique de transparence, **c'est donner l'accès à tous aux informations de la municipalité** : décisions, projets, programmes, procédures administratives, informations budgétaires et financières de la municipalité, etc.

**Publier les décisions sous un format accessible et un texte compréhensible** par tous est indispensable afin que les citoyens puissent retracer facilement le processus administratif et décisionnel et s'impliquer de manière active dans leur municipalité.

La transparence peut se traduire par la **mise à disposition gratuite et sous format exploitable de données publiques** produites ou reçues dans le cadre d'une mission de service public ; on parle alors d'open data.

**Les données soumises à la propriété intellectuelle ou les données à caractère personnel ne peuvent pas être ouvertes.** Néanmoins, au sein d'un jeu de données, celles-ci peuvent être anonymisées et le jeu de données devient alors publiable.

La publication de données dans un **format numérique directement exploitable** par des logiciels informatiques permet la **création de services numériques** qui facilitent le cadre de vie (applications de gestion des déchets, ...).

La publication d'informations et données permet d'éclaircir et de rendre compréhensible par tous les projets et travaux publics en cours. Une **meilleure transparence permet de collaborer plus facilement** sur des projets transversaux et renforce l'efficacité globale des autorités locales.

**La publication des données favorise la coopération du citoyen avec l'administration locale.** Le citoyen dispose alors des outils nécessaires pour suivre, évaluer, influencer et contribuer au développement local et à l'améliorations de la qualité des décisions et services publics.

La publication des données et des budgets de la commune permet d'améliorer le recouvrement de l'impôt dû, puisque le contribuable est rassuré quant à l'usage de la contribution.

De meilleurs services publics sont d'importants vecteurs de développement économique à travers l'amélioration de l'environnement d'affaires et par conséquent, **la création d'un environnement propice à l'investissement.**



## FOCUS JURIDIQUE

La **transparence est un principe inscrit dans la Constitution de 2014**, [Chapitre I, Article 15](#) "L'Administration publique est au service du citoyen et de l'intérêt général. Elle est organisée et agit conformément aux principes de neutralité, d'égalité et de continuité du service public, et conformément aux règles de **transparence**, d'intégrité, d'efficacité et de redevabilité."

Elle est appuyée par le droit d'accès à l'information garanti par la Constitution de 2014, [Chapitre II, Article 32](#).

Son principe est défini par l'Article 2, Décret-Loi cadre n°2011-120 du 14 novembre 2011.

Au niveau local, l'[Article 75 de la loi organique n°2018-29 du 9 mai 2018](#) relative au Code des Collectivités Locales liste la transparence parmi les principes d'action et son [Article 29](#) indique l'**obligation d'information** lors des projets et programmes de développement et d'aménagement du territoire. La méthode d'application est, elle, à définir par la collectivité.

La liste minimale des données à ouvrir est spécifiée par l'[Article 6 de la loi organique n°2016-22 du 24 mars 2016](#) relative au droit d'accès à l'information.

**La collectivité se doit d'être proactive dans la publication d'informations au citoyen** pour le respect de [la loi organique n°2016-22 du 24 mars 2016](#). Celle-ci précise que toute personne physique ou morale a droit d'accès à l'information de la gestion des services publics à la reddition des comptes. Ceci dans le respect des données personnelles, de la propriété intellectuelle et de la sécurité de l'État.

**Le citoyen lanceur d'alerte participe à la consécration de la transparence.** Ses procédures d'action et de protection sont couvertes par [la loi organique n°2017-10 du 7 mars 2017](#).

## QUELQUES BONNES PRATIQUES

- › Échanger avec les municipalités ayant mise en œuvre une politique de transparence.
- › Publier et mettre à jour les documents et informations essentielles : finances publiques, budget, procédures, etc...
- › Publier régulièrement les procès-verbaux des conseils municipaux.
- › Retransmettre en direct sur Internet certaines séances du conseil municipal (vote du budget, etc.).
- › Publier des données anonymisées et exploitables sur le portail open data national.
- › Anonymiser les données à caractère personnel au sein des documents publiés.
- › Faire appel aux réseaux d'observateurs locaux existants et aux associations de la société civile afin d'améliorer la démarche d'ouverture des données.
- › Publier les données dans un format directement utilisable par un logiciel informatique pour dynamiser leur réutilisation et réduire le risque d'erreur.
- › Former les agents de la municipalité à l'ouverture des données afin d'homogénéiser le processus et de multiplier les données publiées.

## ACCÈS À L'INFORMATION :

Quelles sont les informations que les municipalités doivent publier ?

Les services et les procédures en lien avec l'institution



Le budget détaillé de la municipalité



La liste nominative des responsables d'accès à l'information et liste des documents à sa disposition



Les jugements des organismes de contrôle



Toute information relative aux finances publiques



Autres : se référer à la liste des données et documents prévus par la loi d'accès à l'information

## CAS D'USAGE

### L'exemple de Bou Arada Siliana, Tunisie Mise à disposition de données



**La municipalité de Bou Arada publie des données ouvertes au-delà de l'obligation fixée par le cadre légal.** Le portail employé est le fruit d'une collaboration avec la société civile (ATCP, programme onshor.org) et la coopération internationale (FSVC, MEPI). Bou Arada répond aux sollicitations de la société civile avec, par exemple, un taux de réponse de 73.9% à [Marsad Baladia](#) en 2017.

### L'exemple de Grombalia, Nabeul, Tunisie Application de gestion des déchets



**Les camions-poubelles, équipés de systèmes GPS diffusent en temps réel l'évolution du ramassage des ordures** et cette donnée est aujourd'hui partagée avec le citoyen au travers de l'application [smart municipalité](#).

### L'exemple de la Métropole de Rennes, France Mise en place d'un service public métropolitain de la donnée



Afin de faciliter la réutilisation des données et la création de nouveaux services pour les citoyens, la métropole de Rennes a mis en place **une gouvernance ouverte de la donnée**. Celle-ci consiste à développer de nouveaux types de coopérations entre la collectivité et les producteurs et utilisateurs de données de son territoire. Ainsi, la métropole s'est associée avec huit partenaires pour développer de nouveaux usages des données autour de l'énergie, de la mobilité, de l'eau et des données socio-démographiques.

### L'exemple de l'Université de Maynooth, Irlande Création d'un tableau de bord interactif



**L'université de Maynooth en Irlande, a facilité la compréhension des données partagées sur la ville de Dublin grâce à la création d'un tableau de bord interactif.** Ce tableau composé de cartes, graphiques et applications permet aux citoyens de mieux connaître leur ville. Ainsi, les citoyens peuvent consulter facilement le budget de leur ville, les horaires de transports en temps réel, les différents services à proximité, etc.



## POUR EN SAVOIR PLUS

[Indicateurs de transparence](#) de la collectivité locale

[Indice de transparence](#) et fiches des municipalités de Marsad Baladia, Al Bawsala

Application [onshor.org](#) de l'[ATCP](#) basée sur des données du système ADEB du Ministère des Finances

[Guide d'accès à l'information](#) d'Al Bawsala

[Guide de référence sur le droit d'accès à l'information](#) réalisé par les Nations Unies

[Formulaire de demande d'accès à l'information](#)



## INSTITUTIONS RÉFÉRENTES

- [Instance Nationale d'Accès à l'Information](#) (INAI)
- Bureau central de relation avec le citoyen (<https://www.e-people.gov.tn>)
- [Unité de l'Administration Électronique](#) (Présidence du Gouvernement)
- [Direction Générale des Réformes et Prospectives Administratives](#) (DGRPA)
- [Centre de Formation et d'Appui à la Décentralisation](#) (CFAD)



FICHE PRATIQUE N°2

# PARTICIPATION CITOYENNE

# PARTICIPATION CITOYENNE

FACILITER ET SOUTENIR LA PARTICIPATION CITOYENNE  
POUR UNE ACTION PUBLIQUE CONCERTÉE

Une responsabilité collective pour un objectif commun ! حمل الجماعة ريش!

	LES MESSAGES CLEFS
	<p>La participation citoyenne est une opportunité pour les municipalités vis-à-vis du citoyen</p> <p>#DÉMOCRATIE LOCALE</p>
	<p>La participation citoyenne ne peut réussir qu'en associant l'ensemble des parties prenantes : autorité locale, société civile, citoyens, secteur privé, administration centrale, etc.</p> <p>#RESPONSABILITÉ COLLECTIVE</p>
	<p>La municipalité peut intégrer une approche participative dans les décisions relatives au choix des investissements locaux et à l'aménagement du territoire</p> <p>#RESPONSABILITÉ MUNICIPALE</p>

dans ses prises de décisions et dans sa gestion pour une meilleure efficacité.

**La participation citoyenne est une nécessité démocratique**, une aspiration citoyenne et une nécessité. L'Encourager au niveau local aide à promouvoir l'engagement citoyen.

Sa mise en pratique apporte :

- › **Une meilleure gouvernance au niveau local** : la prise de décision sera transparente, faite d'une façon collégiale et en concertation avec le citoyen
- › **Une satisfaction des citoyens** : impliqué dès le départ dans le processus d'élaboration et de suivi, le citoyen est averti et partie prenante dans l'action.
- › Une meilleure **efficacité de l'action publique** : basée sur une meilleure connaissance des besoins des citoyens et de leurs souhaits, une meilleure réponse est apportée : l'apport d'une "expertise usager" de la part des citoyens, indispensable à la bonne définition et à la conduite des politiques publiques complémentaire de l'expertise technique.

La participation citoyenne est **l'association du plus grand nombre de citoyens à la définition et à la mise en œuvre d'un projet collectif pour leur ville**. C'est aussi un moyen pour la municipalité d'impliquer les citoyens



## FOCUS JURIDIQUE

**La participation citoyenne est une notion qui a été introduite par la Constitution de la République Tunisienne [article 139](#)** « Les collectivités locales adoptent les mécanismes de la démocratie participative et les principes de la gouvernance ouverte, afin de garantir une plus large participation des citoyens et de la société civile à l'élaboration des projets de développement et d'aménagement du territoire et le suivi de leur exécution, conformément à la loi. »

Aujourd'hui, elle est devenue obligatoire dans le code des collectivités locales (cf. [Loi organique n°2018-29](#) relative au Code des collectivités locales) et l'un des

critères d'évaluation de la performance de la commune (cf. - Arrêté du ministre de l'intérieur et du ministre des finances du 29 décembre 2015 fixant les critères d'évaluation annuelle et indépendante des performances des collectivités locales mentionnés à l'article 11 du décret 2014-3505 du 30 septembre 2014.

- Arrêté du ministre de l'intérieur et du ministre des finances du 13 juillet 2015, fixant les conditions minimales requises pour le transfert des subventions annuelles par la caisse des prêts et de soutien des collectivités locales aux collectivités locales)

---

## BONNES PRATIQUES

- › Ouvrir toutes les séances des conseils municipaux aux citoyens;
- › Communiquer en amont du projet sur les règles du jeu et procédures;
- › Nommer des "réfèrents participations citoyennes" au sein de la municipalité;
- › A l'issue des projets de participation citoyenne, faire un retour au citoyen et l'informer des suites;
- › Lancer une consultation citoyenne sur un projet d'aménagement urbain ou un sondage sur un autre secteur (culture, sport, etc.);
- › Ouvrir toutes les séances des conseils municipaux au public;
- › Mettre en place des réunions et débats publics sur des programmes urbains et aménagement du territoire;
- › Créer ou utiliser une plateforme numérique de participation citoyenne pour échanger et dialoguer avec les citoyens, en s'appuyant par exemple sur : [e-people.gov.tn](http://e-people.gov.tn) ou [e-participation.tn](http://e-participation.tn)





## PLAN ANNUEL D'INVESTISSEMENT PARTICIPATIF (PAI PARTICIPATIF)

Méthode de participation citoyenne établie par la caisse des prêts et soutien des collectivités locales



## BUDGET PARTICIPATIF

Les 8 étapes du budget participatif



## CAS D'USAGE

### L'exemple de la municipalité de La Marsa, Tunisie La mise en place d'un budget participatif



La Municipalité de La Marsa est la première ville à mettre en place le budget participatif depuis 2014.

Les travaux exécutés à travers le budget participatif répondent directement aux besoins prioritaires des citoyens et améliorent les infrastructures et les équipements d'une municipalité. C'est un processus de démocratie directe au cours duquel les citoyens décident sur une partie du budget de leur commune, soit 10 % du budget est géré par les citoyens eux même. Le BP améliore la gouvernance locale, car il permet une gestion partagée des finances locales.

## L'exemple de la municipalité de Carthage

### La mise en place d'un PAI (Plan Annuel d'Investissement)



En 2016, la municipalité de Carthage a mis en place un PAI. Plusieurs réunions ont ainsi été menées notamment une première réunion de sensibilisation avec les cadres et les agents de la commune. Les services concernés ont ensuite réalisé un diagnostic technique et financier pour publication vers les citoyens. Ce dernier a été discuté à travers deux réunions participatives avant approbation du PAI en conseil municipal.

## L'exemple de Lisbonne, Portugal

### Le premier budget participatif en ligne européen



En place depuis 2008, le budget participatif de Lisbonne (Portugal) fut le premier budget participatif en ligne en Europe. Sur les 2,5 millions d'euros à la disposition des citoyens, 1 million d'euros financent les projets transversaux et 1,5 million d'euros financent les projets locaux répartis entre les cinq zones territoriales de la ville.

En parallèle du vote et dépôt de projet en ligne, des assemblées participatives dédiées à la construction des projets en commun ont été mises en place.

## L'exemple de Nantes, France

### Un projet d'aménagement urbain participatif



D'octobre 2014 à mai 2015, la métropole de Nantes a organisé le Grand Débat « Nantes, la Loire et Nous », une démarche de participation citoyenne globale mêlant participation présentielle et numérique. La collectivité a eu recours à la méthode World Wide Views : consultation multi-sites organisée au sein d'une journée afin de diversifier les formats et de favoriser la participation des citoyens non spécialistes et non engagés sur les thèmes du débat. Au total, 40 865 participants numériques ont été recensés via le site Internet et 3 200 participants en présentielle.



## POUR EN SAVOIR PLUS

[Guide sur la participation des citoyens à l'action publique \(2014\), GIZ et CFAD](#) : ce manuel propose des éléments d'éclairage sur les concepts clefs et les conditions « cadres » de la participation et présente quelques solutions pratiques illustrées par des expériences significatives, nationales et internationales.

[e-participation.fn](#) : Le portail de participation publique en ligne est dédié aux consultations publiques, aux idées et aux débats publics. Grâce à ces trois modules diversifiés dans la plateforme, le citoyen peut contribuer activement dans la vie publique et dans la prise de décision publique, il peut soumettre une idée ou participer à un dialogue public.



## INSTITUTIONS RÉFÉRENTES

- [Ministère des Affaires Locales et de l'Environnement](#)
- [Caisse des Prêts et Soutien des Collectivités Locales](#) (CSPL)
- [Unité de l'Administration Electronique, Présidence du Gouvernement](#)
- [Centre de Formation et d'Appui à la Décentralisation](#) (CFAD)
- [Bureau Central de Relation avec les Citoyens](#)
- [Direction Générale des Réformes et Prospectives Administratives](#) (DGRPA)

A large, light teal graphic of a house with a person silhouette inside, serving as a background for the text.



FICHE PRATIQUE N°3

# AMÉLIORATION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

# AMÉLIORATION DES SERVICES PUBLICS LOCAUX

## SIMPLIFIER L'ADMINISTRATION ET LA RELATION USAGERS GRÂCE AU NUMÉRIQUE

Votre ville est à votre image ! **حومتك صورتك**

	LES MESSAGES CLEFS
	<p>Certains outils numériques permettent d'améliorer le service rendu par la municipalité aux usagers</p> <p>#EFFICACITÉ #NUMÉRIQUE</p>
	<p>Simplifier les procédures permet également de faciliter le travail des agents de la municipalité</p> <p>#ORGANISATION INTERNE #SIMPLIFICATION</p>
	<p>Améliorer la qualité des services publics afin d'accroître l'attractivité économique et culturelle de la municipalité et de la Tunisie</p> <p>#ATTRACTIVITÉ</p>

### 1. Transparence des formalités administratives :

avoir accès facilement en ligne aux informations concernant toutes les procédures à suivre pour l'obtention d'un service public et le suivi des demandes des usagers. La municipalité et l'agent municipal sont tenus de garantir la prestation d'un service public qui respecte les exigences de transparence demandées.

### 2. Qualité des services publics :

offrir des services publics de bonne qualité, moins de papiers, moins de déplacements pour l'utilisateur et un délai de réponse plus rapide. La municipalité et l'agent devront respecter les normes, les critères et les standards de qualité afin de mieux servir le citoyen.

### 3. Accessibilité des services publics :

garantir l'accessibilité gratuite et en ligne aux services publics et faciliter l'accès et la priorité aux personnes ayant des besoins spécifiques. La municipalité et l'agent doivent respecter les standards et les normes d'accessibilité afin de faciliter l'accès des citoyens aux services publics.

Cette amélioration des services publics permet un double gain :

- Pour l'utilisateur : plus de lisibilité et de proximité, d'accessibilité et réduction des délais de traitement des dossiers et donc satisfaction du citoyen
- Pour la municipalité : une meilleure efficacité, avec une transformation des métiers, de nouvelles compétences et un gain de temps

L'amélioration du service public par la simplification des procédures et formalités administratives grâce au numérique **permet la construction d'une relation de confiance, de proximité et de respect mutuel** avec le citoyen et est essentielle à la construction d'une forte démocratie locale.

La mise en pratique de l'amélioration des services publics passe par la :



## FOCUS JURIDIQUE

[Selon l'article 15 de la constitution Tunisienne](#) : « L'Administration publique est au service du citoyen et de l'intérêt général. Elle est organisée et agit conformément aux principes de neutralité, d'égalité et de continuité du service public, et conformément aux règles de transparence, d'intégrité, d'efficience et de redevabilité »

[Dans le chapitre 2 du code des collectivités locales](#) (loi organique n° 29 du 9 mai 2018 relative au code des collectivités locales) une description des principes généraux de gestion des services publics locaux.

[Le circulaire n°12 de 2011](#) défini le cadre général d'implication des usagers de l'administration dans l'évaluation des services publics

[Le Décret n° 2007-1259 du 21 mai 2007](#), portant modification du décret n° 93-982 du 3 mai 1993. Il fixe le cadre général de la relation entre l'administration et ses usagers en ce qui concerne :

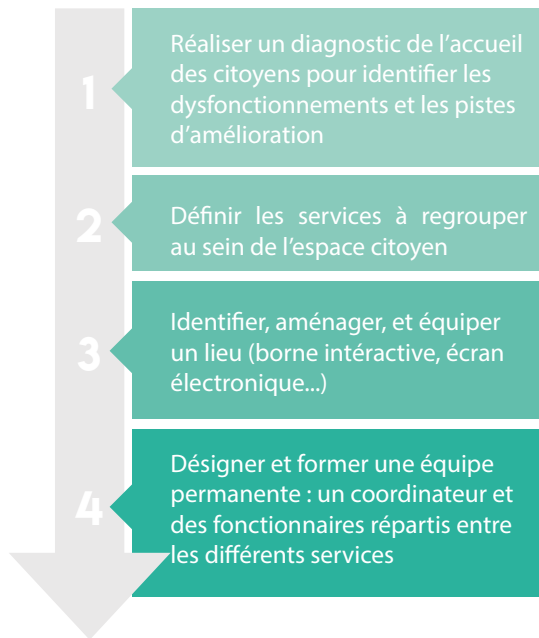
- l'exercice des activités économiques dans le cadre d'un cahier des charges
- l'attestation administrative et la déclaration sur l'honneur
- les demandes présentées pour l'obtention d'une prestation administrative

---

## BONNES PRATIQUES

- Créer un site Internet et consacrer une rubrique dans le site pour informer et renseigner les citoyens sur toutes les formalités et les procédures administratives;
- Mettre en place des procédures dématérialisées et en ligne en commençant par les plus fréquentes;
- Organiser des ateliers pour les personnes ne sachant pas utiliser Internet;
- Donner aux citoyens la possibilité de signaler tous types de problème en relation avec les services ou l'infrastructure de la ville (propreté, construction anarchique, occupations des espaces anarchiques, circulation, éclairage public, services administratifs, autres) via le site web de la municipalité ou une application mobile;
- Former les agents de la municipalité au numérique, à son utilisation ou se doter des compétences liées au numérique
- Former les agents municipaux aux bonnes pratiques d'accueil et de communication avec les usagers et la gestion de leurs demandes de manière efficiente (qualité de service, respect des délais, rapidité d'exécution)

## LES ÉTAPES DE MISE EN ŒUVRE D'UN ESPACE CITOYEN



Un espace citoyen est l'équivalent d'un guichet unique pouvant regrouper des services de différents domaines : état civil, domaine juridique, domaine économique, domaine technique, requêtes et suggestions, etc. S'il nécessite une réorganisation interne des services, les modalités de mise en place d'un espace sont relativement peu coûteuses.

### BONNE PRATIQUES

- › Publier les informations sur toutes les formalités et les procédures administratives
- › Les mettre à jour régulièrement
- › L'existence d'une équipe permanente compétente garantit la pérennité de cet espace
- › La municipalité s'inscrit dans un processus d'amélioration continu : acquisition de logiciels, dématérialisation des procédures, formation des agents
- › Mettre en lien et coordonner le projet avec les maisons de service

## CAS D'USAGE

### L'exemple de Menzel Bourguiba, Tunisie Mise en place d'un guichet unique



En place depuis 2013, la Municipalité de Menzel Bourguiba est la première ville en Tunisie à avoir créé un guichet unique appelé "Espace Citoyen" couvrant 33 services administratifs les plus fréquents : état civil, permis et urbanisme, autorisations, fiscalité locale. L'efficacité de l'approche réside dans les étapes suivantes :

- › Dépôt de la demande dans l'Espace Citoyen
- › Reçu indiquant le délai de la réponse
- › Obtention d'un code pour le suivi de sa demande à distance ([le site de la Municipalité](#))
- › Réception de la réponse dans l'Espace Citoyen

## L'exemple de Jendouba, Tunisie

### Mise en place d'une application de gestion des plaintes



Une application a été installée dans l'Espace Citoyen de la Municipalité de Jendouba pour :

- › Gérer les plaintes / réclamations
- › Fournir au citoyen un seul point d'accès pour déposer et suivre ses réclamations
- › Faire suivre les réclamations à travers une application informatique
- › Chaque citoyen qui dépose une réclamation reçoit une réponse officielle signée par le Président de la Commune et sa réclamation est traitée dans 21 jours

## L'exemple de la Wallonie, Belgique

### Un plan d'action magistral pour simplifier l'administration



Dans le cadre de son plan « Ensemble simplifions 2016-2020 », la Wallonie et la Fédération Wallonie-Bruxelles (Belgique) ont mis en place l'espace personnel. Un service en ligne où les citoyens peuvent réaliser toutes leurs démarches administratives concernant leur vie privée et professionnelle grâce à deux espaces distincts : l'espace citoyen et professionnel. Le citoyen peut choisir de partager ses données ou non avec le Service public de Wallonie, qui peut ainsi envoyer des informations (alertes, aides possibles, etc.) à celui-ci.

## L'exemple d'Angers, France

### Une offre de services aux citoyens unique



La ville et Métropole d'Angers (France) ont mis en place l'offre de services A'tout. Ce compte unique où les citoyens peuvent réaliser leurs démarches administratives en ligne et payer leurs factures personnelles et familiales se décline sous forme de carte. Cette carte leur permet d'accéder aux services et équipements de la métropole, tels que les équipements sportifs, culturels (bibliothèques) mais aussi les transports publics.



## POUR EN SAVOIR PLUS

Guide de la gestion des données pour l'espace citoyen, GIZ  
[L'étude de l'OCDE sur l'Open Gov au niveau local en Tunisie](#)  
[e-people.gov.tn](http://e-people.gov.tn)



## INSTITUTIONS RÉFÉRENTES

- [Direction Générale des Réformes et Prospectives Administratives \(DGRPA\)](#)
- [Caisse des Prêts et Soutien des Collectivités Locales \(CSPL\)](#)
- [Unité de l'Administration Electronique, Présidence du Gouvernement](#)
- [Centre de Formation et d'Appui à la Décentralisation \(CFAD\)](#)
- [Ministère des Technologies de la Communication et de l'Economie Numérique](#)
- [Fédération Nationale des Villes Tunisiennes \(FNVT\)](#)





# INTÉGRITÉ ET REDEVABILITÉ

FAIRE DE L'INTÉGRITÉ ET DE LA REDEVABILITÉ ENVERS LE CITOYEN DES PRINCIPES AU CŒUR DES ACTIONS

**Votre Municipalité est votre honnêteté !** بلديتكم امانتكم

	LES MESSAGES CLEFS
	<p>La confiance entre citoyen et collectivité locale se construit par le dialogue et la réponse à ses interrogations.</p> <p>#CONFIANCE #DIALOGUE</p>
	<p>Il va de la responsabilité, y compris pénale, de l'équipe municipale de prévenir les circonstances propices aux interférences entre mission de service public et situations privées.</p> <p>#RESPONSABILITÉ</p>
	<p>L'intégrité de l'équipe municipale est facteur de développement social et économique de la ville.</p> <p>#DÉVELOPPEMENT</p>
	<p>L'intégrité et la redevabilité de l'équipe municipale font la qualité du service public rendu et améliore la performance de la municipalité d'un mandat électoral à un autre.</p> <p>#QUALITÉ #PERFORMANCE</p>

Intégrité et redevabilité sont des principes éthiques et des règles pratiques qui déterminent la qualité des échanges entre élus, agents publics et citoyens.

**L'Intégrité est le respect des procédures administratives et des devoirs des élus et des agents publics.** La prévention et la détection des irrégularités sont alors améliorées. C'est la transparence quant aux intérêts particuliers des élus et agents municipaux et le respect des règles financières. C'est aussi le respect des droits des citoyens par la prévention et la détection des irrégularités. Cela permet de lutter contre la corruption, l'enrichissement illicite, le favoritisme, le népotisme, l'avantage indu et les conflits d'intérêts.

**La Redevabilité oblige l'élu et l'administration municipale à rendre compte de leurs actes et activités, de leur choix et décisions à la société civile et au citoyen.** Par la prise en compte du citoyen en amont et en aval de ses activités, la municipalité améliore la qualité et de l'efficacité du service public rendu. C'est répondre au citoyen dans le délai imparti pour assurer sa bonne compréhension de la procédure administrative et l'identification des droits et devoirs de chacun. C'est un suivi des plaintes, une réponse dans les délais (21 jours en 2018) et la poursuite des éventuels contrevenants. La redevabilité est alors facteur de confiance entre équipe municipale et citoyens.



## FOCUS JURIDIQUE

Ces principes sont inscrits dans la [Constitution, Chapitre I, Article 15](#) "L'Administration publique est au service du citoyen et de l'intérêt général. Elle est organisée et agit conformément aux principes de neutralité, d'égalité et de continuité du service public, et conformément aux règles de transparence, d'intégrité, d'efficience et de redevabilité."

Au niveau local, l'[Article 75 de la loi organique n°2018-29 du 9 mai 2018](#) relative au Code des Collectivités Locales pose l'intégrité et la redevabilité parmi les principes d'action.

Parmi les outils qui permettent d'assurer les principes d'Intégrité et de Redevabilité, la déclaration du patrimoine et des intérêts est essentielle (loi n°2018-46 du 1<sup>er</sup> août 2018).

Une corruption constatée peut être dénoncée et la [loi organique n°2017-10 du 7 mars 2017](#) énonce la protection des dénonciateurs et les dispositions d'identification de la structure administrative appropriée par l'administration incriminée.

Ceci est complété par la [loi organique n°2018-29 du 9 mai 2018](#) qui définit en particulier les conditions d'évaluation et d'audit du budget de la collectivité ainsi que les conséquences du non-respect de ces principes.

Budget et marchés publics sont nécessairement gérés par des systèmes informatisés nationaux tel que [TUNEPS](#) d'après le décret gouvernemental n°2018-416 du 11 mai 2018. (en rectification du décret n°2014-1039 du 13 mars 2014 relatif aux marchés publics).

Enfin, l'agent public peut se référer aux cellules de gouvernance de son institution dont les attributions sont définies par le décret gouvernemental n°2016-1158 du 12 août 2016 ainsi qu'aux règles du Code de Conduite et de Déontologie de l'Agent Public (approuvé par le décret gouvernemental n°2014-4030 du 3 octobre 2014).

## BONNES PRATIQUES

- Publier les procédures administratives spécifiques à la municipalité et veiller à ce qu'il n'y ait pas de passe-droit.
- Accompagner le citoyen tout au long du suivi d'une procédure administrative. Cela, par exemple, en l'informant quand son dossier est envoyé à ou reçu d'une autre administration.
- Réaliser et publier des comptes-rendus des activités, des décisions, des réunions y compris lors de la coordination entre services. Ceci contribue à expliquer les décisions et améliorer la qualité des délibérations.
- Assurer le suivi des plaintes, une réponse dans les délais (21 jours en 2015) et la poursuite des éventuels contrevenants.
- Consulter les citoyens en amont pour clarifier la prise de décision. Puis, recueillir leurs retours pour évaluer le travail accompli et améliorer la méthode de travail. L'ensemble peut se faire au travers d'un espace d'interaction en ligne (forum).
- Définir un réseau d'agents publics et d'experts compétents dans les domaines sollicités capables de se coordonner pour apporter la meilleure réponse au citoyen concernant les procédures administratives et les projets en cours.

## QUEL CANAL DE COMMUNICATION ET QUEL INTERLOCUTEUR POUR QUELLE PROCÉDURE DE REDEVABILITÉ ?

### REDEVABILITÉ INTERNE À LA MUNICIPALITÉ

- › Création d'une commission spéciale mixte
- › Désignation d'un ou plusieurs experts
- › Création d'une unité d'audit et de contrôle de gestion
- › Cellule de bonne gouvernance
- › Chargé d'accès à l'information

(Loi organique n° 2018-29 du 9 mai 2018, relative au Code des collectivités locales ; Décret gouvernemental n° 2016-1158 du 12 août 2016, portant création des cellules de gouvernance et fixant leurs attributions ; Loi organique n° 2016-22 du 24 mars 2016, relative au droit d'accès à l'information)

### REDEVABILITÉ EXTERNE À LA MUNICIPALITÉ

- › Le Haut Conseil des collectivités locales
- › La Cour des Comptes
- › Services de la bonne gouvernance au sein de la Présidence du Gouvernement
- › Instance de bonne gouvernance et de la lutte contre la corruption
- › Instance nationale de l'accès à l'information
- › Organisations de la société civile

## CAS D'USAGE

### L'exemple de Sfax, Tunisie



Mise en place d'une application et carte en ligne de déclaration des plaintes et réclamations. Une application Citoyenneté ("Mouwatana") permet de recueillir et suivre les plaintes. Le site de la ville donne également accès à une [carte partagée](#) pour la localisation des réclamations.

### L'exemple de Jemmel, Tunisie Mise en place d'une application d'information aux citoyens



« [Jemmel App](#) » une application mobile pour les citoyens de Jemmel. Elle les informe sur la météo de la ville, les principales informations sur toutes les lignes des bus qui relient Jemmel aux autres villes (horaires de départ, horaires d'arrivée, destination, les principales stations...), un espace santé avec la liste des pharmacies et le planning des spécialités disponibles à l'hôpital de Jemmel, les horaires de prières, un espace annonces, etc.

## L'exemple de Djerba, Tunisie



Une plateforme de services d'achat public pour les acheteurs publics et fournisseurs. Les trois communes de l'île de Djerba utilisent le service national TUNEPS de gestion des achats publics pour renforcer la transparence, l'équité et l'unification des approvisionnements. L'export des données enregistrées permet la mise en forme des données pour leur diffusion auprès des citoyens.

## L'exemple de Metz, France Mise en place de procédures de transparence



Afin d'être le plus transparent possible auprès de ses citoyens, Dominique Gros, maire de la ville de Metz (57), premier vice-président de Metz-Métropole et conseiller général de la Moselle a choisi de publier sur le site internet de sa collectivité, ses déclarations de patrimoine et d'intérêts.

## L'exemple de l'Allemagne Pacte d'intégrité



Le Pacte d'Intégrité (PI) est un instrument de Transparency International (TI), pour permettre aux gouvernements, aux entreprises et aux organisations de la société civile, qui sont disposés à lutter contre la corruption, de pouvoir mener ce combat dans le domaine des marchés publics. Il consiste en un système de vérification indépendant qui peut s'exercer avec la participation active de la société civile ou quelque structure indépendante, responsable et crédible.



### POUR EN SAVOIR PLUS

[Convention des Nations Unies contre la corruption](#), document de référence

[Code de conduite et de déontologie de l'agent public](#)

Guide de gestion des plaintes du portail [www.collectiviteslocales.gov.tn](http://www.collectiviteslocales.gov.tn)

[Manuel de la démocratie locale](#)



### INSTITUTIONS RÉFÉRENTES

- [Instance Nationale de Lutte Contre la Corruption \(INLUCC\)](#)
- Cellule de gouvernance de l'institution publique locale ([Décret n°2016-1158 du 12 août 2016](#))

---

# REMERCIEMENTS

## MUNICIPALITÉS RENCONTRÉES

Agareb	M'Saken	Sidi Bou Saïd
Ariana	Mannouba	Sousse
Ben Arous	Menzel Bourguiba	
Bizerte	La Marsa	
Carthage	Monastir	
Grombalia	Sayada	
Hammam Sousse	Sfax	

## ASSOCIATIONS ET INSTITUTIONS

Association Al Bawsala  
Association Tunisienne des Contrôleurs publics (ATCP)  
Association Tunisienne de la Gouvernance locale (ATGL)  
Association Tunisienne pour le Droit de Développement (ATDD)  
Association des Jeunes Leaders Monastir  
Association Cahiers de la Liberté  
Fédération Nationale des Villes Tunisiennes (FNVT)  
Instance Nationale d'Accès à l'Information (INAI)

## REMERCIEMENTS SPÉCIAUX AUX PARTICIPANTS DES ATELIERS ET GROUPES DE TRAVAIL

Amine Allouche - Al Bawsala  
Emilie Beclé - Expertise France  
Hafida Belkhir - Municipalité de Tunis  
Nejib Belkhir - Ministère de l'Intérieur  
Thameur Ben Ali - INAI  
Mondher Ben Amor - Instance d'accès à l'information  
Khmais Ben Fredj - INAI  
Nazek Ben Jannet Zayeni - FNVT  
Hatem Benmahmoud - Présidence du Gouvernement  
Fethi Bennisib - Ministère des Affaires Locales et Environnement  
Jeremy Blazquez - CNFPT  
Sihem Bouezza - Municipalité d'Ariana  
Adel Bouguerra - Ministère des Affaires Locales et de l'Environnement



## REMERCIEMENTS SPÉCIAUX AUX PARTICIPANTS DES ATELIERS ET GROUPES DE TRAVAIL (SUITE)

Dhia Chlioui - Ministère des Affaires Locales et de l'Environnement  
Walid Elfehri - Présidence du Gouvernement  
Sonia Gharbi, chef de service à l'unité de l'administration électronique  
Rim Garnaoui - Présidence du Gouvernement  
Fethi Hadji - Ministère des Affaires Locales et de l'Environnement  
Badiaa Hammachi - Commune de Sidi Bou Saïd  
Atef Kammoun - Instance d'Accès à l'Information  
Aicha Karafi - ATGL  
Ines Kharrat - Présidence du Gouvernement  
Andreas Korb - CNFPT  
Sana Lahdhiri Mchich - CFAD  
Cheyma M'barki - Al Bawsala  
Yosry Magdiche - CFAD  
Farah Mizouni - Municipalité de La Marsa  
Mohamed Oueslati - CFAD  
Riadh Oueslati - Présidence du Gouvernement  
Sana Oueslati - Présidence du Gouvernement  
Mouna Reguez - Instance d'Accès à l'Information  
Sassi Sayda - Municipalité de La Marsa  
Samir Wadday - Municipalité d'Ariana  
Rafika Yacoubi - Municipalité de La Marsa  
Emira Bouhlel - OpenCitiz  
Fanny Brulebois - OpenCitiz  
Sandra Chakroun - Etalab - Association Cahiers de la Liberté



Ministère des Affaires  
Locales et de l'Environnement



REPUBLIQUE  
TUNISIENNE



الإدارة الإلكترونية التونسية  
Tunisia e-Government



#PAGOF

OPENCITIZ

