

Les projets pilotes

La Charte du citoyen est une réalité dans un certain nombre d'institutions pilotes. Les premières expériences ont généré des résultats positifs et très encourageants.

A **Béja**, le **service de collecte des taxes municipales** s'est engagé à sensibiliser régulièrement les citoyens, à les informer sur les **délais de paiement des taxes** et **améliorer le site web**. Ces engagements ont nettement contribué à augmenter les recettes municipales.

A **CHU Sahloul** à **Sousse**, les engagements d'**améliorer l'accueil, la signalétique** et **la gestion des rendez-vous** ont permis d'optimiser l'accès aux soins et les conditions d'attente des patients.

A **Tozeur**, la Charte du citoyen vise à améliorer **la gestion des déchets** et **la Municipalité** est en train de mettre en œuvre ses engagements **d'accroître la fréquence de passage, impliquer les citoyens** et **moderniser les outils de travail**, entre autres.

La réussite de ces projets pilotes a encouragé plusieurs établissements publics à engager des initiatives similaires à l'instar de l'Hôpital Charles Nicolle à Tunis, l'Hôpital régional de Tataouine ou encore le Tribunal administratif de Sidi Bouzid qui ont tous élaboré leur propre Charte du citoyen.



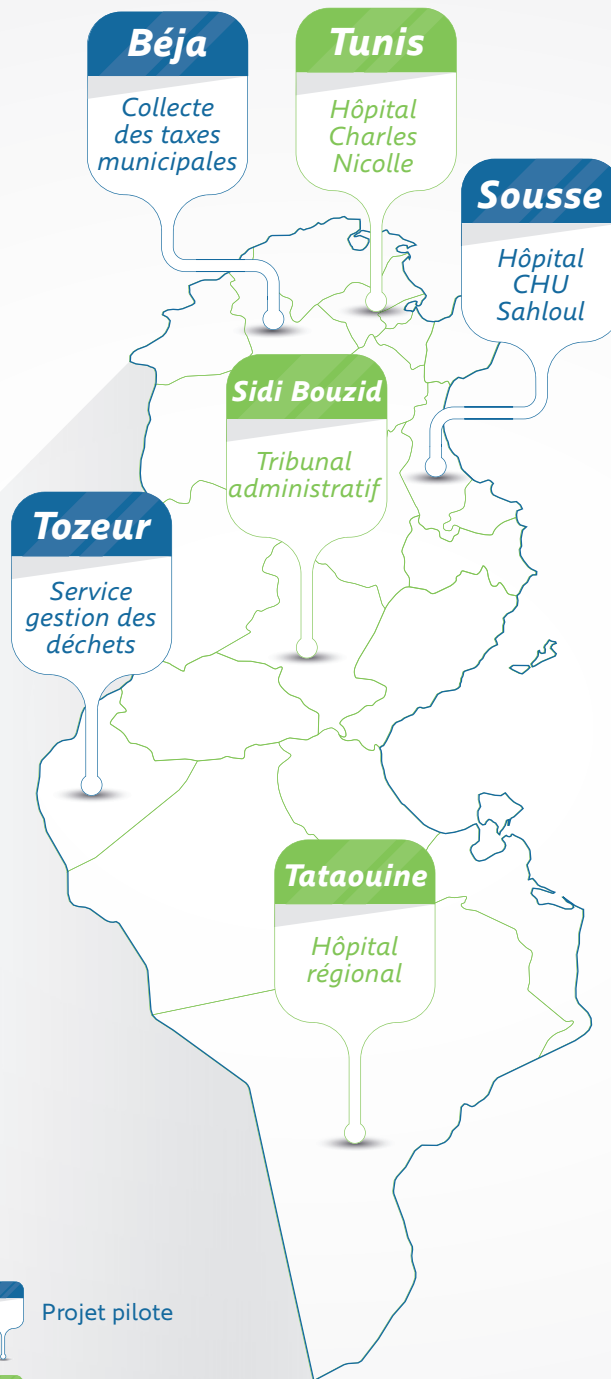
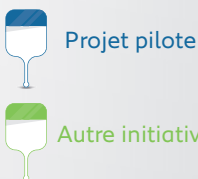
Scanner ce QR Code pour visualiser les projets pilotes

Contact :

Direction Générale des Réformes et Perspectives Administratives

Ministère de la Fonction Publique ☎ 70 728 690

✉ modernisation@pm.gov.tn ✉ oe.cd/citizencharters-tunisia



Funded by UK Government

OCDE
DES POLITIQUES MEILLEURES
POUR UNE VIE MEILLEURE

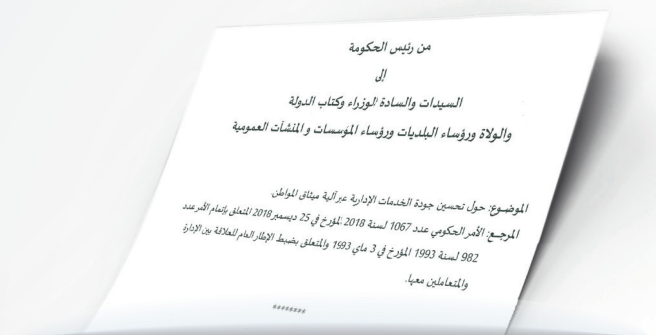


LA CHARTE DU CITOYEN

l'outil **indispensable** pour une administration **ouverte** et **efficace**

En quoi consiste la Charte du citoyen ?

Dans le cadre de la modernisation de l'administration et en application du **Décret gouvernemental n° 2018-1067** du 25 décembre 2018, les structures publiques sont appelées à mettre en place et à exécuter une Charte du Citoyen, un **ensemble d'engagements** publics pris par les fournisseurs de service public dans le seul objectif d'**améliorer la qualité de leurs prestations administratives**.



Cette charte contribue à concrétiser l'article 15 de la Constitution qui dispose que l'administration publique est au service du citoyen et de l'intérêt général.

Cet outil est **flexible**, car il peut être adapté à différents secteurs, et **spécifique**, car chaque service public élabore sa propre charte. Il est **mesurable** car il fixe des indicateurs précis pour chaque engagement. Il permet de **renforcer la transparence** du service fourni et d'impliquer le citoyen notamment au niveau local, ainsi permettant d'**améliorer la relation** entre le citoyen et le service public.

Après l'adoption d'une série de chartes pilotes, l'objectif est de généraliser la Charte du citoyen pour qu'elle soit adoptée par toutes les administrations publiques en relation directe avec le citoyen, tel que mandaté par le Décret.

L'adoption de cette charte par l'ensemble des institutions publiques contribuera à **augmenter la qualité** du service public, **accroître la satisfaction** des usagers et **renforcer la confiance** des citoyens envers les autorités.

Les avantages des Chartes du citoyen



Un outil **simple et puissant**



Un outil **flexible, adaptable** à tous les secteurs publics et mesurable



Contribue à **réconcilier** le citoyen avec l'administration



Contribue à **atteindre les objectifs** de qualité du service public



Renforce **l'ouverture** et **la transparence** du service public notamment au niveau local



Permet d'**augmenter la satisfaction** des usagers



Permet aux citoyens de **suivre la mise en œuvre concrète** des engagements pris par l'administration

Les étapes de mise en place

Une méthodologie appropriée et participative pour élaborer les chartes du citoyen est proposée par la Circulaire 17 du 5 août 2019

• L'étape préparatoire



Chaque service public concerné devra former **une équipe de travail multidisciplinaire** constituée d'agents de l'administration mais également de représentants de la société civile et d'associations partenaires. Ce groupe de travail aura pour mission de **faire un inventaire** de l'ensemble des services administratifs, **collecter et analyser les données** relatives à ces services, **fixer les axes d'amélioration** pour chacun des services répertoriés en se basant sur les critères de priorité et de faisabilité.

• La rédaction de la charte



La charte doit être une **synthèse claire, précise et intelligible** des engagements d'amélioration élaborés conformément à des critères d'évaluation. En vertu de cette charte, l'administration ou le service s'engage à des **réformes concrètes, effectives et mesurables** par des indicateurs spécifiques.

La Charte du citoyen est adoptée par le **chef de l'administration** ou institution concernée et publiée par tous les moyens disponibles.

• La mise en œuvre et le suivi de la charte



L'administration concernée met en œuvre les actions nécessaires pour tenir les engagements de la charte. Périodiquement, la charte est soumise à **une auto-évaluation** et à **une évaluation externe** de la part d'une **structure d'évaluation** par l'autorité de tutelle ou par la Présidence du gouvernement. Les citoyens et la société civile sont encouragés à suivre la mise en œuvre des engagements et proposer des améliorations.