



Formation : Améliorer la communication et la qualité de l'accueil dans les services de l'emploi



Projet Bonne Gouvernance et
Anti-corruption en Tunisie

3 et 4 Février 2020

Hôtel Dakyanus
Tataouine, 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. Ce décret a été suivi par la publication de la Circulaire n° 2019-17 du 5 août 2019 sur l'amélioration de la qualité des prestations administratives à travers le mécanisme de la charte du citoyen. Des chartes pilotes ont été 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.

La deuxième série de sites pilotes inclut Tataouine, où l'OCDE appui l'élaboration d'une charte de citoyen pour le bureau régional de l'emploi. Dans ce cadre, le projet est en train de soutenir le bureau régional de l'emploi pour améliorer sa relation avec les citoyens.

L'objectif de cette formation est de soutenir le bureau régional de l'emploi de Tataouine à améliorer l'accueil des citoyens en général et les demandeurs d'emplois en particulier afin de renforcer la relation entre les agents des services de l'emploi et les citoyens. Cette formation est destinée aux différentes catégories du personnel des services de l'emploi de Tataouine : agents d'accueil et cadres du bureau régional, de l'agence nationale pour l'emploi et le travail indépendant et l'espace entrepreneur.

Ce cycle de deux jours de formation permettra aux personnels des services de l'emploi de se familiariser avec les mécanismes et techniques d'un accueil de qualité, ainsi que les bonnes méthodes et pratiques pour mieux gérer les situations difficiles et les conflits au sein de l'équipe de travail et aussi entre cette dernière et le citoyen pour prévenir les conflits éventuels.

Programme du Lundi 3 Février 2020

09:00 –09:30	Ouverture
	<ul style="list-style-type: none">● Mme Imen Tazarki, Conseillère des services publics, DGRPA, Ministère de la Fonction Publique, de la modernisation de l'administration et des politiques publiques.● M. Kilani Jabri, Directeur Général du Bureau Régional de l'emploi de Tataouine● M. Alessandro Bozzini, Coordinateur de Projet, OCDE.
09:30 – 10:00	Session 1 : Introduction de la formation
	<p>Cette première session permettra de présenter :</p> <ul style="list-style-type: none">-Les attentes des participants de la formation.-Le programme de la formation.-L'objectif de la formation. <p>Ce sera aussi l'occasion pour présenter la spécificité de l'accueil dans les services de l'emploi :</p> <ul style="list-style-type: none">- L'importance du premier contact avec le citoyen en général et le demandeur d'emploi en particulier.- Les missions de l'agent de l'accueil.- Les formes de maltraitance en situation d'accueil. <p>Intervenant :</p> <ul style="list-style-type: none">● M. Faouzi Mosbah, Formateur, Tunisie.
10:00 – 10:15	Pause-café
10:15 – 12:30	Session 2 : Communiquer efficacement

	<p>Dans cette session, le formateur présentera les bonnes pratiques qui permettent de communiquer efficacement tout en prenant en considération les différences et caractéristiques d'un citoyen demandeur d'emploi à un autre.</p> <p>Cette session permettra aussi aux participants de se familiariser avec les techniques et mécanismes d'un accueil de qualité:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La communication interpersonnelle et l'accueil. - Les attitudes d'accueil : le verbal et le non verbal. - L'écoute, l'empathie et la juste distance. <p>Intervenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● M. Faouzi Mosbah, Formateur, Tunisie. <p style="text-align: center;">▶ <i>Présentation et Travail de groupe</i></p>
12:30 – 13:30	Pause déjeuner
13:30 – 16:00	Session 3 : Communiquer Efficacement (Suite) Exercices pratiques
	<p>Cette suite de la deuxième session permettra aux participants de faire des exercices pratiques en se basant sur le contenu de la session précédente.</p> <p>Intervenant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● M. Faouzi Mosbah, Formateur, Tunisie.
16:00 – 16:15	Restitution des travaux de la journée

Programme du Mardi 4 Février 2020

08:30 – 09:00	Récapitulatif de la première journée
	Intervenant : M. Faouzi Mosbah, Formateur, Tunisie.
09:00 – 10:00	Session 4 : Comprendre les conflits (Réflexion en sous-groupes)
	Cette première session permettra de se familiariser avec les différents types de conflits qui pourraient se produire dans un service public d'emploi. Intervenant : <ul style="list-style-type: none">• M. Faouzi Mosbah, Formateur, Tunisie.
10:00 – 10:15	Pause-café
10:15 – 12:30	Session 5 : Gérer les conflits dans l'équipe de travail et avec les usagers
	Durant cette session, les participants se familiariseront avec les différentes pratiques pour éviter les situations difficiles et prévenir tous types de conflits que ce soit au sein de l'équipe de travail ou bien avec les usagers. Intervenant : <ul style="list-style-type: none">• M. Faouzi Mosbah, Formateur, Tunisie. <p>▶ <i>Présentation et Travail de groupe</i></p>
12:30 – 13:30	Pause déjeuner
13:30 – 16:00	Session 6 : Simulation et conduites à tenir pour prévenir les conflits (Exercices pratiques)

	<p>Dans cette session, les participants se familiariseront avec :</p> <ul style="list-style-type: none">-L'analyse des facteurs de risque.-Comment faire face à une situation ressentie comme violente.-Reprendre « à froid » la situation vécue ; la parole, l'équipe, le soutien. <p>Intervenant :</p> <ul style="list-style-type: none">● M. Faouzi Mosbah, Formateur, Tunisie.
16:00 – 16:15	Evaluation globale et clôture de la Formation

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

Alessandro BOZZINI | Alessandro.BOZZINI@oecd.org



Suivez-nous sur Twitter

[@OECDgov](https://twitter.com/OECDgov)

[#MENAOECD](https://twitter.com/MENAOECD) [#Hawkama4Tunisia](https://twitter.com/Hawkama4Tunisia)