

الجامعة الوطنية للمدن التونسية  
ردد رقم: 2 / 2020  
سجل تحت رقم: 60

## PROJET DE MISE EN PLACE DES MINI ESPACES CITOYENS DANS LES MUNICIPALITES TUNISIENNES

### PROTOCOLE D'ENTENTE

ENTRE La Municipalité de Menzel Salem, la FNVT et la GIZ

ceel



## Introduction

A travers son programme « Initiative pour le développement municipal » (**GIZ**) financé par le Ministère fédéral de la Coopération économique et du Développement (BMZ) jusqu'en Septembre 2023, la GIZ-Tunisie avec ses partenaires publics tels que les Municipalités, la Fédération Nationale des Villes Tunisiennes FNVT et le CFAD, relevant du Ministère des Affaires Locales et de l'Environnement (MALE) et en s'appuyant sur les organismes de la société civile (OSC), se propose de créer des espaces des citoyens (EC) dans des Municipalités tunisiennes.

Les espaces des citoyens (EC) représentent la pierre angulaire de la relation modernisée entre les citoyens et la municipalité. Les EC devront constituer la première destination pour les citoyens en vue d'obtenir des services municipaux de la meilleure façon possible. C'est à l'EC que les demandes et/ou les réclamations seront soumises par les citoyens pour être traitées par les différents départements selon des procédures claires et formalisées, et pour que des réponses précises soient renvoyées aux demandeurs dans une période de temps donnée. Cela permet par conséquent d'améliorer le flux de communication entre les citoyens et la municipalité et contribuer par là au rétablissement de la confiance perdue.

L'objectif principal de l'EC est par conséquent de servir l'intérêt légitime des citoyens à travers la fourniture de services rapides, faciles et accessibles à moindre coût et avec les meilleurs résultats possibles. Ceci fournit une réponse adaptée aux besoins et aux aspirations des citoyens et ce, grâce à un système automatisé répondant à des procédures claires tout à fait conformes à la réglementation en vigueur.

Le présent document représente un protocole d'entente qui vise à formaliser ce partenariat (GIZ / FNVT / Municipalités) et définit avec précision les rôles des différents intervenants.

## Domaines de travail et de coopération entre les parties

Le protocole d'entente entre le projet « Initiative pour le développement municipal » financé par le Ministère fédéral de la Coopération économique et du Développement (BMZ), la Fédération Nationale des Villes Tunisiennes FNVT et les municipalités, représente la base du partenariat entre les trois parties et définit les exigences et les responsabilités de chacune des parties dans ce projet de mise en œuvre des mini-espaces des citoyens « mEC » dans les municipalités choisies. **Soulignons, toutefois, que la démarche participative sera privilégiée par ce projet dans la mesure où les associations telles que la FNVT et les coalitions locales des associations de la société civile seront impliquées dans les commissions nationales ou locales selon leurs domaines de compétences respectifs.**

En conséquence, les parties ont signé ce protocole d'entente pour mettre en œuvre les mEC afin d'améliorer la qualité des services fournis aux citoyens et de placer les fondements de la communication et le contact entre la municipalité et son environnement immédiat.

## Responsabilités et obligations des parties prenantes dans la mise en œuvre d'un Mini Espace Citoyen à la municipalité de Menzel Salem

Les parties prenantes ont convenu que la **GIZ** assume les responsabilités et les obligations suivantes :

### A) GIZ – Projet Initiative pour le développement municipal

1. Fournir un appui technique et institutionnel en consacrant des experts expérimentés afin de développer les concepts et outils nécessaires à la mise en œuvre des mEC, de les mettre en place et d'accompagner leur démarrage pour assurer leur fonctionnement



optimal conformément aux orientations stratégiques retenues par le comité national de pilotage.

2. Doter le Mini Espace Citoyen d'un système automatisé (logiciel) pour gérer les services rendus aux citoyens.
3. Fournir les formations (formations de base et formations métiers) nécessaires aux agents de la commune pour leur permettre de gérer le Mini Espace Citoyen par leurs propres capacités.
4. Contribuer à l'aménagement du mini espace citoyen en finançant l'acquisition des équipements nécessaires dans la limite du budget alloué à savoir :
  - Lot Agencement en bois : Desk conforme à l'identité de l'espace citoyen,
  - Lot équipement (meuble) : sièges opérateur, siège d'attente, porte manteaux...
  - Lot équipement informatique : ordinateurs, imprimantes, souris, claviers...
  - Lot signalétique : Enseignes intérieures et extérieures.
  - Lot climatisation : Installation d'un climatiseur.

Les parties prenantes ont convenu que la **FNVT** assume les responsabilités et les obligations suivantes :

**B) La FNVT :**

1. Veiller à la continuité de l'exploitation de mEC et à sa pérennité après la fin du protocole d'entente.
2. Coordonner et faire le suivi entre les différents comités techniques du réseau EC.
3. Evaluer et planifier les activités du réseau EC.
4. Développer une plateforme de gestion du réseau EC pour assurer la diffusion des bonnes pratiques, favoriser l'échange de l'information et renforcer les capacités mutuelles des communes membres du réseau.
5. Assister les communes membres dans leurs réclamations.

Les parties prenantes conviennent que la **municipalité de Menzel Salem** est responsable des tâches suivantes :

**C) Municipalité de Menzel Salem**

1. Allouer l'espace approprié pour le mini Espace Citoyen, selon la proposition des architectes et experts techniques de la GIZ et selon les disponibilités.
2. Prise en charge et financement des travaux de réaménagement suivant le diagnostic et plan établi par les experts de la GIZ (si nécessaire).
3. Affecter le personnel nécessaire (agent du mEC) pour faire fonctionner correctement une fois mis en place.
4. Assurer la pleine coopération de toutes les structures administratives de la municipalité (les différents services) et les conseillers / experts de la GIZ en vue d'assurer et de réussir notamment l'enquête de satisfaction, le développement des procédures de travail, le système automatisé, ainsi que la communication.
5. Mise en place d'une stratégie de communication au niveau interne et externe pour la promotion de mEC et son rôle dans la municipalité et vis-à-vis aux citoyens,
6. La désignation d'un coordinateur de la municipalité (Monsieur ou Madame mEC), qui sera chargé de :



- S'assurer de la bonne coordination entre les différents services pour le bon fonctionnement de Mini Espace Citoyen,
  - Discuter les différents axes d'amélioration avec les différents experts mis à disposition pour la mission suivie, pour l'amélioration des procédures et de la communication interne.
  - Evaluer le personnel du Mini Espace Citoyen et être à l'écoute des différents besoins en formation,
7. La fourniture de tous les documents et données nécessaires pour l'analyse des systèmes, des processus et des procédures actuellement en vigueur.
  8. L'application des processus optimisés tels que recommandés par les conseillers/experts de la GIZ et ce dans la limite de ce que permet la réglementation en vigueur
  9. Assurer la maintenance du système automatisé et du portail web dynamique ainsi que le financement des consommables nécessaires pour le bon fonctionnement de mEC.
  10. Préserver l'état de l'espace et des équipements et assurer leur maintenance.
  11. Participer aux différentes activités du réseau EC.

### Durée de protocole

Le protocole d'entente s'étalera à partir de la date de signature de l'accord jusqu'au 31/12/2021 et pourrait subir des modifications, afin de s'assurer que les objectifs visés sont atteints, et de procéder à tout ajustement qui s'avèrerait nécessaire.

**La municipalité est redevable d'assurer l'ouverture et le fonctionnement du Mini Espace Citoyen dans un délai ne dépassant pas un an à partir de la date de signature du Protocole d'entente.**

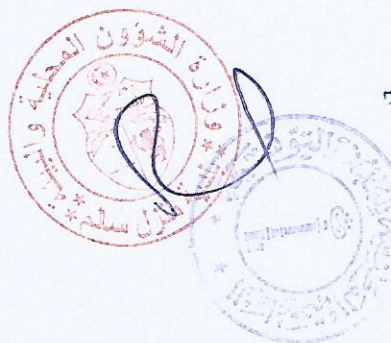
### Dates et signatures


Date : Le 10/01/2020  
 Mr Philipp Schwoerer  
 Coordinateur Projet « Initiative pour le développement municipal »

Date : Le  
 Commune de Menzel Salem

Date : Le  
 Mme Souad Ben Abderrahim  
 Présidente de la FNVT

  
 GIZ  
 B.P 753 - 1053 Les Berges du Lac  
 5, Place Pasteur - Appt. A3 et B3  
 3ème Etage - 1002 Tunis Belvédère  
 Tél: 31 35 77 77 - 31 35 77 78



  
 Présidente de la Fédération Nationale  
 des Villes Tunisiennes

**Souad Ben Abderrahim**