

LES MUTATIONS DANS L'ADMINISTRATION TUNISIENNE

Hadj Issa HAMADI

*Directeur du Centre de Recherche Administrative
de l'ENA de Tunis*

I. INTRODUCTION

Le monde d'aujourd'hui connaît des mutations profondes en effet nous vivons des révolutions économiques et technologiques sans précédent qui se caractérisent par la mondialisation des marchés et l'acharnement de la concurrence et l'intégration économique.

Dans cet environnement contraignant et riche en défis et face à ces changements profonds qui ont touché les idées, les valeurs et les comportements, le progrès ne peut être réalisé sans repenser ces modes de gestion et les structures des entreprises et de l'Etat.

Face à ces défis plusieurs pays ont procédé à la réforme de leur appareil administratif afin de l'adapter au nouveau contexte concurrentiel et améliorer la performance du secteur public et son efficacité et redéfinir le rôle de l'Etat.

A la lumière de cette réalité nouvelle et sous la pression de restrictions budgétaires et les réclamations des usagers de l'administration, la Tunisie a opté pour un libéralisme social qui consacre l'économie de marché, l'ouverture à la concurrence internationale et aux investissements privés tout en préservant la dimension sociale de cette orientation.

L'option libérale amorcée avec le VIIIème plan de développement économique (1992-1997) a été poursuivie par les plans successifs.

Les pouvoirs publics ont misé sur la réforme de l'administration au niveau des structures et au niveau des fonctions tout en assurant un suivi régulier pour s'adapter toujours à l'environnement international.

II. LES MUTATIONS AU NIVEAU DES INSTITUTIONS ADMINISTRATIVES :

1. La création au niveau de la décentralisation du conseil régional de développement dans chaque gouvernement en 1989 avec des nouvelles attributions en matière économique, sociale et culturelle

Ces attributions ont été accompagnées par le transfert des crédits budgétaires inscrits au titre des projets régionaux, des différents ministères. Les opérations de transfert de crédit ont été simplifiées en vue d'accélérer l'exécution des projets inscrits au budget. Les mécanismes financiers ont été mis en place.

2. Le médiateur administratif

Dans d'autres pays on l'appelle «ombudsman» «médiateur de la république, défenseur de peuple» ou «protecteur du citoyen».

La Tunisie a opté pour le terme "médiateur administratif" et mis en place une institution originale.

La création du médiateur administratif, par décret du 10 décembre 1992 a été une réponse adéquate aux imperfections de l'appareil administratif et un élément moteur de la réconciliation de cette administration avec son environnement. Il constitue également une observation capable de déceler les anomalies et d'en faire l'analyse et la synthèse et transmettre au plus haut niveau du pouvoir les doléances des citoyens et de faire entendre leur voix.

L'institution du médiateur administratif a été renforcée par la promulgation de la loi du 3 mai 1993 pour leur conférer l'autonomie financière et la personnalité civile afin d'exercer au mieux ses prérogatives. Ainsi il est fait obligation aux ministères et aux autres institutions publiques de faciliter sa tâche.

Ils sont tenus notamment d'autoriser les agents placés sous leur autorité à répondre aux questions et aux convocations du médiateur. De même les corps de contrôle sont tenus d'accomplir dans la limite de leur compétence, les vérifications et enquêtes demandées par le médiateur administratif.

La saisine de l'instance est libre. La loi a en effet donné toute latitude au citoyen pour s'adresser au médiateur.

Aucun préalable ou formalité ne sont requis.

Le médiateur administratif exerce ses attributions au niveau central et régional.

3. Le citoyen superviseur

Dans un nombre croissant de pays, on accorde de plus en plus d'attention à la qualité des services publics mesurée par la satisfaction du client, ceci constitue une nouveauté pour le secteur public alors que la satisfaction du client fait depuis longtemps partie intégrante du secteur privé.

Consciente de cette situation, la Tunisie a institué l'équipe du citoyen «superviseur» par décret n°93-147 du 18 janvier 1993 chargée de constater la qualité du service public.

D'après l'article 2 du décret, les attributions du citoyen superviseur consistent à accomplir comme tout citoyen des opérations réelles auprès des services publics en vue de constater la qualité du service au sein des services administratifs et d'observer la manière du service des agents publics.

Le citoyen superviseur exerce ses fonctions auprès des services de l'Etat, des collectivités locales et dans tous les organismes dont l'Etat et les collectivités locales participent au capital.

Il est désigné par arrêté du premier ministre en activité pour une période d'une année pour les fonctionnaires en activité ou en retraite.

Le citoyen superviseur ne doit en aucun cas révéler sa qualité ou s'immiscer dans la marche du service qu'il visite. Il est tenu au secret

absolu avant et après l'exercice de sa mission, il présente son rapport de mission aux services du premier ministre.

Le Premier Ministre présente au Président de la République un rapport annuel comportant les résultats de l'équipe de citoyen superviseur.

4. Les bureaux de relation avec le citoyen

Ces bureaux ont été créés par le décret n°93- 1549 du 26 juillet 1993 dans tous les ministères et rattachés directement au ministre concerné et ont pour mission d'aider les citoyens à surmonter toutes les difficultés rencontrées dans leurs relations avec l'administration et de permettre l'accomplissement de la prestation administrative demandée dans le code de la réglementation en vigueur.

Les bureaux de relation avec le citoyen sont créés également dans chaque gouvernorat.

Il sont chargés de :

- recevoir et étudier les requêtes du citoyen avec les services concernés,
- répondre aux questions posées par le citoyen,
- informer les citoyens des procédures administratives en vigueur, soit directement, soit par téléphone ou par courrier,
- étudier les dossiers transmis par le médiateur administratif,
- analyser les requêtes des citoyens en vue de déceler les complications des procédures.

Le bureau central des relations avec le citoyen est créé au premier ministère et a pour mission la coordination des autres bureaux.

5. L'interlocuteur unique pour la création de projets individuels. En vertu du décret en date du 31 octobre 2000, la mission de l'interlocuteur unique a été fixée

Cette mission consiste à réduire les formalités de création d'entreprises individuelles à une seule formalité avec un système de financement spécifique (cas de la banque tunisienne de solidarité (crédit sous garanties) ou des autres banques commerciales.

L'interlocuteur unique est le receveur des finances dont le lieu d'installation du projet relève de sa compétence, la déclaration unique consiste en un imprimé à remplir en un seul exemplaire signé par le promoteur du projet ainsi qu'une déclaration sur l'honneur attestant l'exactitude de ces informations.

L'imprimé est fourni pour la recette des finances.

Le décret relatif à l'interlocuteur unique fixe les délais pour délivrer le matricule fiscal et le numéro d'affiliation à la CNSS dans un délai ne dépassant pas 15 jours.

6. Les observations

Pour certains secteurs stratégiques, certains observatoires ont été créés.

Leur mission consiste à :

- collecter les informations et les données sur un secteur déterminé et les mettre à la disposition des usagers,
- analyser les informations collectées,
- mettre en place un système d'information permettant d'analyser les indications fiables et périodiques.

Pour les observatoires :

- L'observatoire de la conjoncture économique,
- l'observatoire de l'agriculture,
- l'observatoire des grands travaux.

7. La réorganisation des Ministères et le regroupement des Ministères

III. LES MUTATIONS DANS LES FONCTIONS DE L'ADMINISTRATION

1. Le programme de mise à niveau de l'administration

Ce programme est une composante du programme de mise à niveau intégral. La Tunisie a fait l'objet d'un décret du 16 janvier 1996 et a fixé le contenu des programmes de mise à niveau de chaque ministère.

Ce programme comporte des objectifs précis en matière d'utilisation de l'informatique, de la formation du personnel, des systèmes d'informations, d'organisations, d'élaboration du manuel de procédures (inventaire des certificats autorisant le service à transférer au privé).

Le programme de mise à niveau est soumis à un contrôle et à un suivi régulier qui se traduit par un rapport sur l'état d'avancement transmis annuellement au Premier Ministre.

2. Suppression des autorisations administratives et application du principe "La liberté est la règle, et l'autorisation est l'exception".

Ce principe est appliqué pour toutes les activités commerciales et productives.

3. Elaboration des cahiers des charges. Certaines activités de l'économie tunisienne sont soumises à la constitution d'un cahier de charges préétabli

Il reste entendu que le respect de ce cahier de charges conditionne l'exercice de cette activité.

4. Utilisation des nouvelles technologies de l'information et généralisation de l'informatique dans l'administration

Cette utilisation est de nature à permettre l'intégration de la Tunisie dans la nouvelle économie.

L'introduction a permis de renforcer cette orientation.

Certains services administratifs ont fait l'objet d'une réforme en matière d'enregistrement à distance des étudiants à l'université etc...

Les nouvelles technologies de l'information ont permis aussi de mettre en place des systèmes d'information et de communication administratives (SICAD) pour permettre l'information à distance.

L'administration électronique.

5. La privatisation et délégation

Le rythme des privatisations s'accélère avec pour souci de garantir la pérennité des entreprises concernées autant que la préservation de l'intérêt général et des équilibres sociaux.

La privatisation en Tunisie a fait l'objet d'une réglementation particulière ayant pour principe fondamental la transparence.

Le dépouillement des offres et des procédures d'évaluation sont effectués à travers un processus interdépartemental décentralisé auquel contribuent des intervenants externes à l'administration.