

Tunis, vendredi 04 septembre 2009: Maison des Services Administratifs pour rapprocher l'administration du citoyen et améliorer la qualité des prestations administratives.

Le Représentant Résident du PNUD en Tunisie, M. Mohammed Belhocine a effectué, le vendredi 4 septembre 2009, une visite, à la Maison des Services Administratifs qui a ouvert ses portes en juillet dernier à la cité Ennasr II. Cette visite s'inscrit dans le cadre du suivi de la coopération entre le Premier Ministère et le PNUD qui ne cesse de se renforcer depuis plusieurs années.

Les objectifs assignés à la mise en place de la Maison des Services Administratifs ont été passés en revue par M. Tarek Bahri, Directeur Général des Réformes et Prospectives Administratives au Premier Ministère. Il s'agit essentiellement de:

- Améliorer la proximité et l'accessibilité tout en affinant la qualité des services publics;
- Simplifier les démarches des usagers grâce à la polyvalence des agents d'accueil;
- Faciliter la transversalité entre secteurs publics (constitution et transmission des données) et faire travailler ensemble des agents issus de différents services;
- Contribuer au renforcement de la cohésion sociale, économique et territoriale.

A l'heure actuelle, cinq administrations partenaires sont représentées dans cet espace commun qui offre un ensemble de services administratifs (formalités administratives légales, établissement et première instruction des dossiers d'action sociale, accueil généraliste, etc.). La Maison a également pour vocation de répondre à toutes les demandes des usagers-citoyens qui sont orientés, soit auprès de l'un des services présents, soit à l'extérieur de la Maison auprès des services compétents. Il s'agit de prendre en compte toutes les demandes et de manière globale.

Les rapports d'activités des deux derniers mois et les échanges avec les responsables de cet espace indiquent déjà que les services proposés répondent à une demande de proximité et témoignent d'une très grande motivation des équipes présentes pour assurer leur mission de service public dans un cadre favorisant les liens de citoyenneté avec la population. Cette initiative pilote sera généralisée sur tout le territoire tunisien.

Au terme de cette visite, Monsieur le Représentant Résident a réitéré la volonté du PNUD d'appuyer la Tunisie en vue de lui permettre de mener à bien l'ambitieux projet de modernisation de son administration publique. Il a rappelé à cette occasion le mandat du PNUD qui œuvre pour la promotion du Développement Humain dans une vision faisant de l'Homme l'élément central dans toute stratégie de réforme. Cette vision a trouvé sa concrétisation dans le nouveau programme de coopération « Modernisation de l'Administration Publique – MODAP » signé en 2009 entre le Premier Ministère et le PNUD (budget global de \$ 1.5 Millions). Le MODAP vise principalement à appuyer :

- (i) la mise en œuvre du Programme National de la Qualité au sein de l'Administration Publique;
- (ii) la valorisation des Ressources Humaines dans un cadre cohérent et intégré;
- (iii) la promotion d'une approche décentralisée et à plus grande échelle de l'administration électronique;
- (iv) le développement de mécanismes d'identification, de mesure et de suivi des besoins exprimés par les entreprises et les citoyens.

Pour davantage d'informations sur

- la Maison des Services Administratives, veuillez contacter Mme Arbiya Mathlouthi, Coordinatrice Générale de la Maison des Services Administratives, Cité Ennasr II

- le Programme de Modernisation de l'Administration Publique (MODAP), veuillez contacter Mr Tarek Bahri, Ingénieur Général, Chargé de Mission auprès du Premier Ministre - Directeur Général des Réformes et des Prospectives Administratives, E-mail: tarek.bahri@pm.com.tn ou Mme Oumama Ennaifer, Chargée de Programme OMD, Développement Humain et Gouvernance, E-mail: oumama.ennaifer@undp.org
