

Décrets et arrêtés

PRESIDENCE DU GOUVERNEMENT

Décret gouvernemental n° 2019-1242 du 19 décembre 2019, relatif au système de communication et d'interactivité en ligne avec le citoyen.

Le chef du gouvernement,
Vu la constitution,
Vu la loi organique n° 2004-63 du 27 juillet 2004, relative à la protection des données à caractère personnel,
Vu la loi organique n° 2016-22 du 24 mars 2016 relative au droit d'accès à l'information,
Vu la loi organique n° 2018-29 du 9 mai 2018, relative au code des collectivités locales.
Vu la loi n° 2000-57 du 13 juin 2000, modifiant et complétant certains articles du code des obligations et des contrats et notamment son article 2,
Vu la loi n° 2000-83 du 9 août 2000, relative aux échanges et au commerce électronique,
Vu la loi n° 2004-5 du 3 février 2004, relative à la sécurité informatique,
Vu le décret n° 69-400 du 7 novembre 1969, portant création d'un premier ministre et fixant les attributions du premier ministre,
Vu le décret n° 70-118 du 11 avril 1970, portant organisation des services du premier ministre, ensemble les textes qui l'ont modifié et complété et notamment le décret n° 87-1311 du 5 décembre 1987,
Vu le décret n° 93-982 du 3 mai 1993, fixant le cadre général de la relation entre l'administration et ses usagers, ensemble les textes qui l'ont modifié ou complété et notamment le décret gouvernemental n° 2018-1067 du 25 décembre 2018,
Vu le décret n° 93-1549 du 26 juillet 1993, portant création des bureaux des relations avec le citoyen, tel que modifié par le décret n° 93-2398 du 29 novembre 1993 et par le décret n° 98-1152 du 25 mai 1998,
Vu le décret n° 2007-3004 du 27 novembre 2007, fixant les conditions et les procédures de déclaration et d'autorisation pour le traitement des données à caractère personnel,

Vu le décret Présidentiel n° 2016-107 du 27 août 2016, portant nomination du chef du gouvernement et de ses membres,

Vu le décret Présidentiel n° 2017-43 du 17 mars 2017, portant nomination de deux membres du gouvernement,

Vu le décret Présidentiel n° 2017-124 du 12 septembre 2017, portant nomination de membres du gouvernement,

Vu le décret Présidentiel n° 2017-247 du 25 novembre 2017, portant nomination de membres du gouvernement,

Vu le décret Présidentiel n° 2018-69 du 30 juillet 2018, portant nomination d'un membre du gouvernement,

Vu le décret Présidentiel n° 2018-125 du 14 novembre 2018, portant nomination de membres du gouvernement.

Vu l'avis de l'instance nationale de la lutte contre la corruption,

Vu l'avis de l'instance nationale de protection des données à caractère personnel,

Vu l'avis du Tribunal administratif,

Après la délibération du conseil des ministres.

Prend le décret gouvernemental dont la teneur suit :

Article premier - Le présent décret gouvernemental a pour objectif de fixer le contenu du système de communication et d'interactivité en ligne avec le citoyen "e-people Tunisia" et de déterminer les méthodes de gestion y afférentes.

Art. 2 – Le système de communication et d'interactivité en ligne avec le citoyen est un système national de participation et d'interactivité entre l'administration et ses usagers.

Ce système permet aux usagers de l'administration de soumettre des requêtes ou des propositions ou des notifications ou des demandes d'informations et d'en faire le suivi en ligne jusqu'à l'obtention d'une réponse signée électroniquement par les services compétents.

Ce système permet également aux usagers de l'administration de donner leurs avis, de dialoguer et de discuter à propos des questions se rapportant à l'administration.

Art. 3 – Sont soumises aux dispositions du présent décret gouvernemental les services de l'Etat, les établissements et les entreprises publics et toute autre structure publique ayant reçu des dossiers transmis par les bureaux des relations avec le citoyen via le système de communication et d'interactivité en ligne avec le citoyen.

Les bureaux des relations avec le citoyen créés dans les collectivités locales peuvent adhérer au système de communication et d'interactivité en ligne avec le citoyen et l'utiliser.

Art. 4 - Le système de communication et d'interactivité en ligne avec le citoyen permet aux citoyens d'avoir une réponse signée électroniquement après le traitement de leurs dossiers par la structure concernée.

Les structures publiques sont tenues de répondre aux dossiers transmis par les bureaux des relations avec le citoyen via le système de communication et d'interactivité en ligne avec le citoyen et ce, dans les délais fixés par la législation et la réglementation en vigueur.

Art. 5 – Les structures publiques qui utilisent le système de communication et d'interactivité en ligne avec le citoyen sont tenues de traiter les données à caractère personnel selon les dispositions fixées par la loi en vigueur et de prendre les mesures nécessaires dans le but de préserver les données personnelles ainsi que leur confidentialité et leur sécurité.

Art. 6 - L'utilisation du système de communication et d'interactivité en ligne avec le citoyen est soumise aux conditions de la sécurité informatique telles que fixées par la législation relative à l'organisation du domaine de la sécurité informatique et à la fixation des règles générales de protection des systèmes informatiques et des réseaux.

Art. 7 - Les bureaux des relations avec le citoyen se chargent de traiter les requêtes émanant des usagers de l'administration via le système de communication et d'interactivité en ligne avec le citoyen et d'assurer le suivi en ligne en collaboration avec les services concernés en vue de trouver les solutions appropriées dans le cadre de la réglementation en vigueur.

Art. 8 - Le système de communication et d'interactivité en ligne avec le citoyen permet aux usagers de l'administration d'adresser des demandes d'informations en vue d'obtenir des données se rapportant à l'administration ou aux services publics ou aux prestations et procédures administratives.

Art. 9 - Les usagers de l'administration peuvent adresser en ligne, via le dit système des suggestions créatives, innovantes et opérationnelles dans le but de développer les politiques publiques et d'améliorer la performance de l'administration ainsi que la qualité des prestations administratives.

Le bureau central des relations avec le citoyen se charge de traiter les suggestions reçues via ce système et de les suivre en collaboration avec la structure publique sectoriellement compétente.

La structure publique concernée se charge d'étudier les suggestions qui lui sont transférées par le bureau central des relations avec le citoyen et d'en faire une étude de faisabilité.

Art. 10 - Les usagers de l'administration peuvent notifier en ligne, via le dit système, tout problème ou danger pouvant nuire à l'intérêt public, au domaine de l'Etat ou à la continuité du service public.

Les notifications reçues via ce système sont adressées au bureau central des relations avec le citoyen qui se charge de les traiter, en collaboration avec la structure publique concernée qui devra réagir en intervenant rapidement et d'une manière efficace pour régler aussitôt le préjudice ou réparer la déficience signalée.

La rubrique des notifications permet aux usagers de l'administration de contribuer à la préservation des ressources de l'Etat et de ses biens publics.

Art. 11 - Le système de communication et d'interactivité en ligne avec le citoyen contient une rubrique réservée au forum, à travers lequel l'administration déclenche un dialogue entre les internautes inscrits dans le système en vue de solliciter l'opinion publique autour de thèmes se rapportant aux politiques publiques et aux prestations administratives.

Art. 12 - Les procédures d'utilisation du système de communication et d'interactivité en ligne avec le citoyen par les bureaux des relations avec le citoyen ainsi que le processus de traitement des dossiers reçus via ce système et leur suivi en ligne sont fixés dans un manuel de procédures qui sera approuvé par un arrêté du chef du gouvernement.

Art. 13 - Le bureau central des relations avec le citoyen gère le système de communication et d'interactivité en ligne avec le citoyen et se charge notamment de :

- Suivre l'utilisation du système par les bureaux des relations avec le citoyen, le généraliser progressivement et le développer de façon continue.

- Organiser des sessions de formation au profit des utilisateurs du système.

- Permettre aux utilisateurs du système, aussi bien les usagers de l'administration que les agents publics, d'avoir les informations nécessaires à propos de l'utilisation du système et d'apporter l'assistance technique en cas de difficultés techniques lors de l'utilisation.

Art. 14 - Le présent décret gouvernemental sera publié au Journal Officiel de la République Tunisienne.

Tunis, le 19 décembre 2019.

Le Chef du Gouvernement

Youssef Chahed