

Vers une Gouvernance Locale Participative : La création d'un Espace Citoyen à Tlemcen

La digitalisation au service de la gestion urbaine

La promotion de la gestion urbaine durable à travers la digitalisation reste une préoccupation majeure pour les administrations locales. Elle a un impact significatif sur divers aspects, allant du social, de l'environnemental et de l'économique aux domaines urbains et politiques. En Algérie, le contexte de la digitalisation dans les services urbains évolue progressivement, bien que d'autres défis liés à la croissance rapide des villes persistent, tels que la demande accrue en infrastructures et la nécessité d'assurer des services urbains efficaces.

Le projet régional « Coopération Décentralisée Maghreb-Allemagne » (KWT II), mandaté par le Ministère fédéral de la Coopération économique et du Développement (BMZ), a été mis en œuvre par la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH en coopération avec le Service pour les Communes du Monde (SKEW) de l'Engagement Global gGmbH, de mars 2020 à février 2024. Entre autres, des partenariats de projet entre des villes allemandes et des villes maghrébines ont été soutenus. La bonne pratique décrite dans la présente fiche a été développée par la commune de Tlemcen. Elle sera mise à l'échelle par le projet régional de suite « Adaptation urbaine au changement climatique au Maghreb » allant de mars 2024 à février 2027.



Création d'un Espace Citoyen physique et virtuel à Tlemcen

En Algérie, le projet régional KWT II a été mis en œuvre en collaboration avec l'Agence Nationale de l'Urbanisme (ANURB) du Ministère de l'Habitat, de l'Urbanisme et de la Ville.

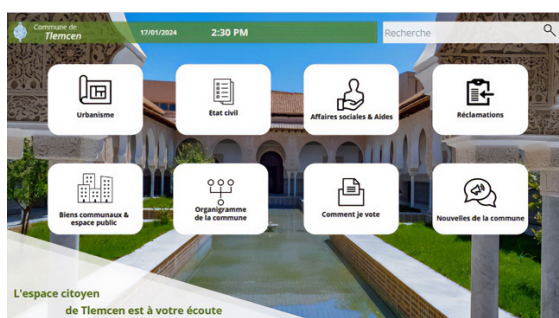
La commune de Tlemcen s'est engagée dans un projet novateur visant à établir un Espace Citoyen inclusif, à la fois physique et virtuel. Ce projet a découlé d'une volonté de concevoir une plateforme inclusive de traitement des demandes des citoyennes et citoyens en ligne qui a germé en 2019, sur l'initiative du Président de l'Assemblée Populaire Communal (P/APC), les élus.es et les cadres de la commune de Tlemcen. Ensuite, sur la base des résultats d'une enquête menée auprès des citoyens.nes et cadres communaux, ce projet s'est orienté vers la mise en place d'un point centralisant l'ensemble des informations relatives aux procédures et aux actualités de la commune.

L'objectif était, d'une part, de faciliter l'accès aux informations concernant les procédures et les services communaux, ainsi que de réduire les délais de traitement des requêtes émises par les citoyens.nes. D'autre part, l'ambition consistait à optimiser les sessions de concertation entre les services communaux et les citoyens.nes, en mettant à leur disposition une application sur borne tactile et un personnel pour orienter et répondre rapidement aux questions voire demandes les plus fréquentes des habitants.es.



Démarches et actions

L'Espace Citoyen s'est inscrit dans le cadre de la mise en œuvre de l'axe n°3 de la stratégie de transition numérique de la commune de Tlemcen. Cette stratégie, développée en 2020, visait à vulgariser les outils numériques à l'interne et à l'externe pour optimiser l'efficacité des services techniques. Le plan d'action de la stratégie s'est reposé sur trois axes, tels qu'illustré dans le diagramme 01 :



Gauche : Réalisation de diagnostic participatif et inclusif à Tlemcen.

Droite : Interface de l'application sur borne tactile.

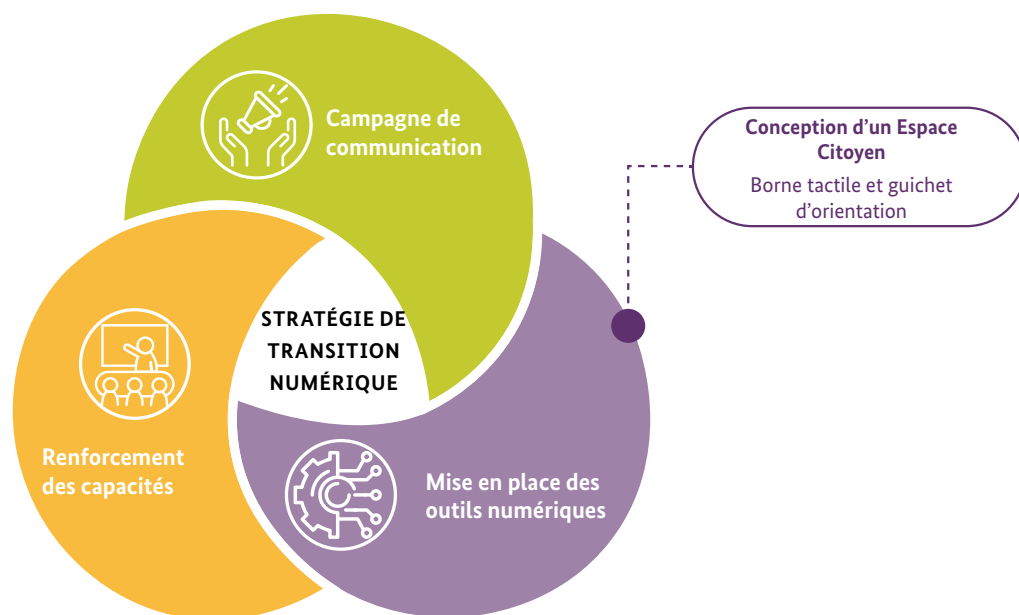


Diagramme 01 : Le plan d'action de la stratégie globale de numérisation de la commune de Tlemcen. © GIZ

1. Renforcement des capacités: Des sessions de formation et des workshops ont été menées pour renforcer les compétences des cadres techniques, administratifs, et élus.es de la commune de Tlemcen. Ces sessions ont porté sur la gouvernance locale, la participation citoyenne, la numérisation et les outils de communication, visant à leur fournir les compétences et le savoir-faire essentiels pour la réalisation et la durabilité de ce projet.

2. Le diagnostic participatif et inclusif: Plus de 200 échanges et enquêtes, à l'aide d'interviews et de questionnaires, ont été effectués auprès des cadres techniques et élus.es de la commune, ainsi que des citoyens.nes :

➤ **Les cadres techniques et élus.es de la commune :**

L'objectif était, d'une part, d'identifier les services, les demandes et les questions fréquemment posées par les citoyens.nes, et d'autre part, de cerner les difficultés rencontrées en matière d'accueil, d'accompagnement et de traitement des demandes

émises par les citoyens.nes.

➤ **Les citoyens.nes :** L'objectif était de recueillir des informations sur leurs besoins et les obstacles qu'ils rencontrent lors de leurs démarches administratives au sein de la commune de Tlemcen.

3. Un Espace Citoyen physique et virtuel : Le choix du projet de l'Espace Citoyen a émané du besoin identifié lors du diagnostic à savoir la centralisation des informations et orientations des démarches communales. Sur la base de ce constat, la commune a entamé le processus de création d'un espace avec un desk d'accueil moderne et digital, doté d'une application dédiée aux habitants.es. De plus, une personne formée aux approches et aux outils de communication, ainsi qu'aux démarches, est chargée de l'orientation des citoyens.nes, mais aussi de la vérification de la conformité de leur dossier avant le dépôt au niveau du bureau d'ordre.

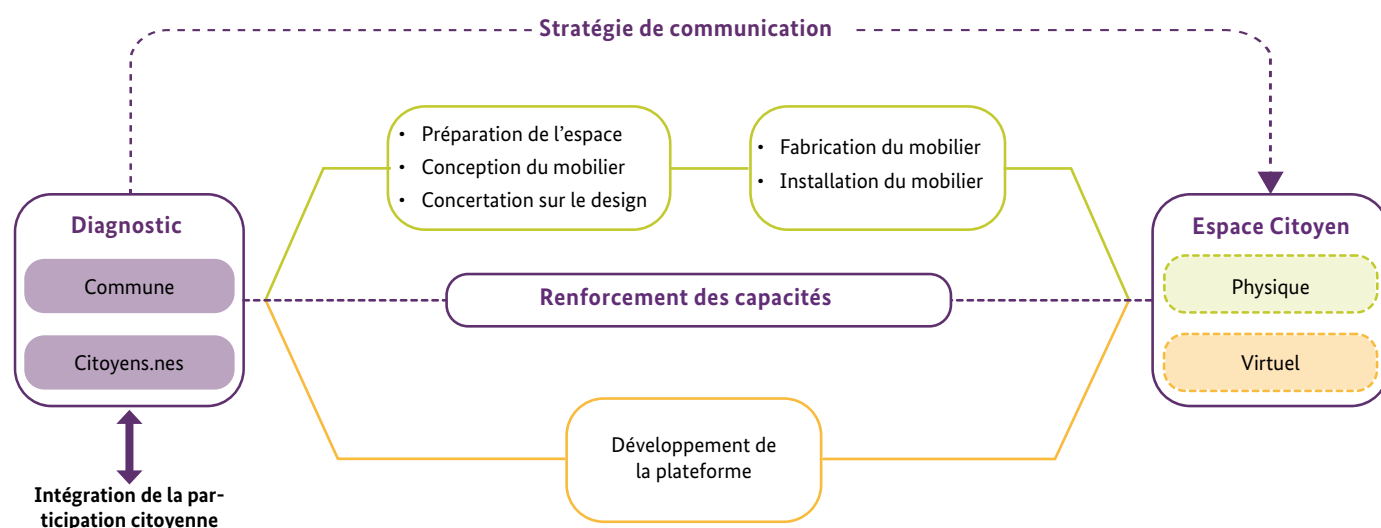


Diagramme 02 : La démarche méthodologique adoptée. © GIZ



Accomplissements

Le projet a abouti aux résultats suivants (diagramme 03) :

Acquisition de compétences en gouvernance locale et participation citoyenne

40 personnes (élu.es, cadres techniques et administratifs) formées sur :

- La gouvernance locale et la participation citoyenne
- La numérisation et outils de communication

La mise en place d'un Espace Citoyen physique et virtuel

Aménagement d'un Espace Citoyen – afin de garantir un accès illimité et libre aux informations sur les procédures des services techniques et de les regrouper en un seul endroit pour les citoyens.nes – doté de :

- Deux mobiliers d'accueil et d'un espace d'attente
- Une application intuitive et simple d'utilisation

Diagramme 03 : Accomplissements. © GIZ



Défis

Divers défis ont été identifiés, nécessitant des solutions adaptées (diagramme 04) :



Coordination et partage des informations entre les différents services :

- Cela a entraîné des difficultés dans le processus de traitement des demandes émises par les citoyens.nes. Pour remédier à cette situation, un compte rendu synthétisant le diagnostic inclusif a été rédigé, visant à harmoniser toutes les informations liées aux démarches administratives. Ce document a servi de référence pour l'ensemble des services communaux.



Fabrication du mobilier pour l'espace d'accueil :

- Ceci a constitué un défi, notamment dans la réception des propositions des artisans.es. Les soumissions reçues ne respectaient pas les critères qualitatifs essentiels, en particulier en ce qui concerne la qualité des matériaux et le style moderne recherché. Par la suite, le processus de fabrication a posé un défi supplémentaire, ce qui a nécessité un suivi continu de la part des conseillers.ères techniques de la GIZ.

Diagramme 04 : Les défis surmontés. © GIZ



Caractères innovants et points forts

Le projet s'est distingué par ses points forts, reflétant un engagement envers la numérisation et la participation citoyenne. Voici un aperçu des aspects novateurs du projet (diagramme 05) :

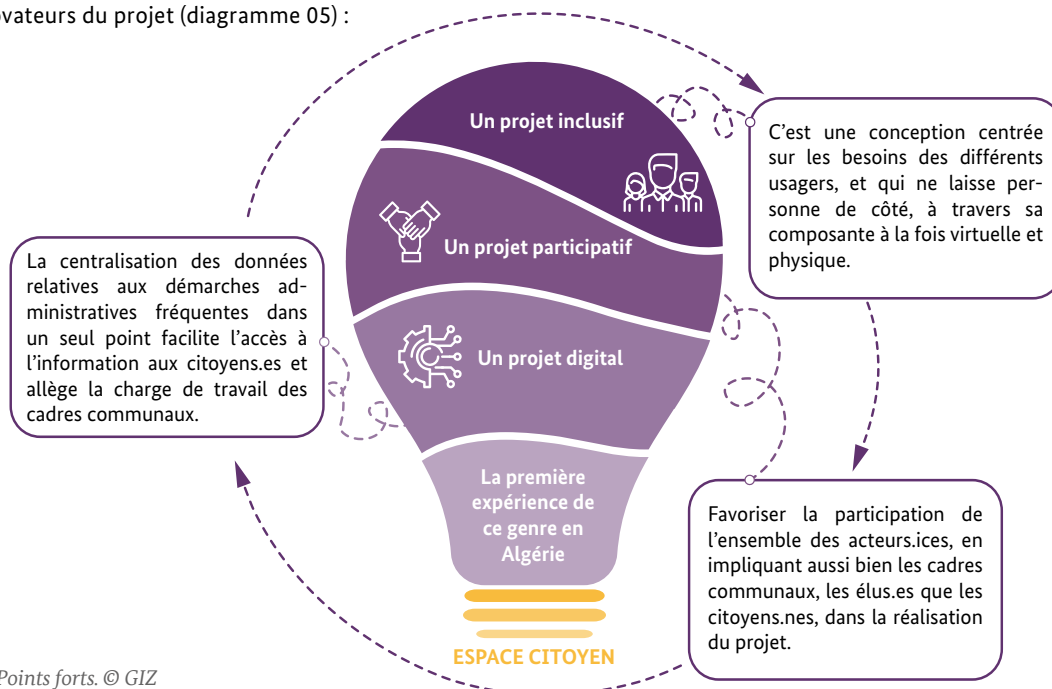


Diagramme 05 : Points forts. © GIZ



Gauche : Coordination sur les étapes de lancement du projet de l'Espace Citoyen.

Droite : Installation du mobilier de l'Espace Citoyen au niveau de la commune de Tlemcen.

Anita Sebïo Kouhè
Cheffe de projet
anita.sebio-kouhe@giz.de
T +49 6196 79 - 1068
Dag-Hammarskjöld-Weg 1-5
65760 Eschborn
Allemagne

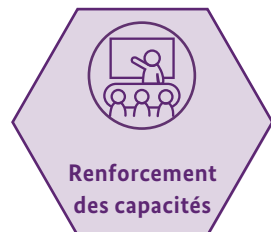


Bonnes pratiques, leçons apprises et conseils

L'expérience de Tlemcen a permis de tirer un nombre de leçons et de déceler quelques bonnes pratiques et conseils à prendre en considération lors de la mise en œuvre d'un projet similaire (diagramme 06) :



Adoption d'une approche participative et inclusive : L'implication active du personnel communal et des citoyens.nes, particulièrement lors de la phase du diagnostic, permet de répondre de manière effective aux besoins réels des acteurs.trices tout au long du processus de la réalisation de ce projet qui est centré sur l'usager.



Renforcement des capacités adapté aux besoins : Les formations techniques et les workshops, adaptés aux besoins des cadres communaux. Les différentes formations et workshops ont suivi l'approche « learning by doing ». Ainsi, les compétences techniques acquises par le personnel et élus.es communaux.ales ont été directement appliquées lors des différentes phases du projet. Entre autres, cette approche a permis à la commune de s'approprier rapidement le projet et de s'outiller du savoir-faire requis pour la pérennité du projet.



La communication, une fondation pour instaurer une confiance au sein des citoyens.nes : Une stratégie de communication a été développée afin de fournir aux citoyens.nes des informations et des rapports d'avancement réguliers tout au long du cycle de vie du projet. Les campagnes de communication ont ciblé divers canaux de communication, tels que la radio locale, les réseaux sociaux, les journaux et les affiches, afin d'atteindre différents publics (femmes, jeunes, personnes âgées, etc.).

Diagramme 06 : Bonnes pratiques, leçons apprises et conseils. © GIZ

Publié par :

Deutsche Gesellschaft für
Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH

Siège de la société
Bonn et Eschborn, Allemagne

Projet régional Coopération Décentralisée
Maghreb-Allemagne (KWT II)
Dag-Hammarskjöld-Weg 1-5
65760 Eschborn, Allemagne
Tel +49 (0)6196 79 1068
info@giz.de
www.giz.de

Rédaction/
Conception

Samah Flissi, Doria Adman, Essodom Loufaï

Mise en page

Narimane Boucena

Sur mandat du :

Ministère fédéral de la Coopération économique et du
Développement (BMZ)

En coopération avec

Agence Nationale de l'Urbanisme (ANURB) au sein du
Ministère de l'Habitat, de l'Urbanisme et de la Ville en Algérie

Mise à jour

Octobre 2024