

Société Tunisienne
de l'Electricité et du Gaz



الشركة التونسية
لل كهرباء والغاز

Direction Générale

Cellule d'Accès à l'Information

Rapport d'activité annuel

Année 2024

Mai 2025

Sommaire

Introduction	3
Faits saillants	4
Présentation de la Cellule et cadre juridique et réglementaire de l'accès à l'information	5
I. Données statistiques sur le droit d'accès à l'information	8
1. Évolution du nombre total des demandes d'accès à l'information	8
2- Nombre total des demandes relatives aux unités centrales de la STEG	9
3. Nombre total des demandes relatives aux unités régionales	10
4. Répartition des issues des demandes d'accès à l'information	13
5. Répartition des demandes selon l'objet de l'information demandée	14
6. Répartition des demandes selon la nature des demandeurs d'accès à l'information	14
7- Répartition des demandes selon le mode d'accès à l'information	16
8. Les délais de traitement des demandes d'accès à l'information	17
9- Le contentieux en matière d'accès à l'information	21
II. Mesures prises pour renforcer le droit d'accès à l'information	22
1- Adoption d'un plan d'action de la Cellule d'Accès à l'Information	22
2- Mise à jour de la liste des correspondants de la Cellule d'Accès à l'Information	23
III. Perspectives de développement	24

Introduction

Le droit d'accès à l'information est l'un des droits constitutionnels les plus importants qui favorise la transparence et la responsabilité au sein des structures publiques, tel que consacré par l'article 38 de la Constitution du 25 juillet 2022, ainsi que par la loi organique n°22-2016 du 24 mars 2016 relative au droit d'accès à l'information.

Conformément aux dispositions de l'article 34 de la loi précitée, la Société Tunisienne de l'Electricité et du Gaz présente son huitième rapport annuel d'activité pour l'année 2024 qui s'articule successivement autour des thèmes suivants :

- I. Données statistiques sur le droit d'accès à l'information**
- II. Mesures prises pour renforcer le droit d'accès à l'information**
- III. Perspectives de développement.**

Faits saillants

L'année 2024 a été marquée par plusieurs évolutions significatives dans le cadre des activités de la Cellule d'Accès à l'Information, notamment :

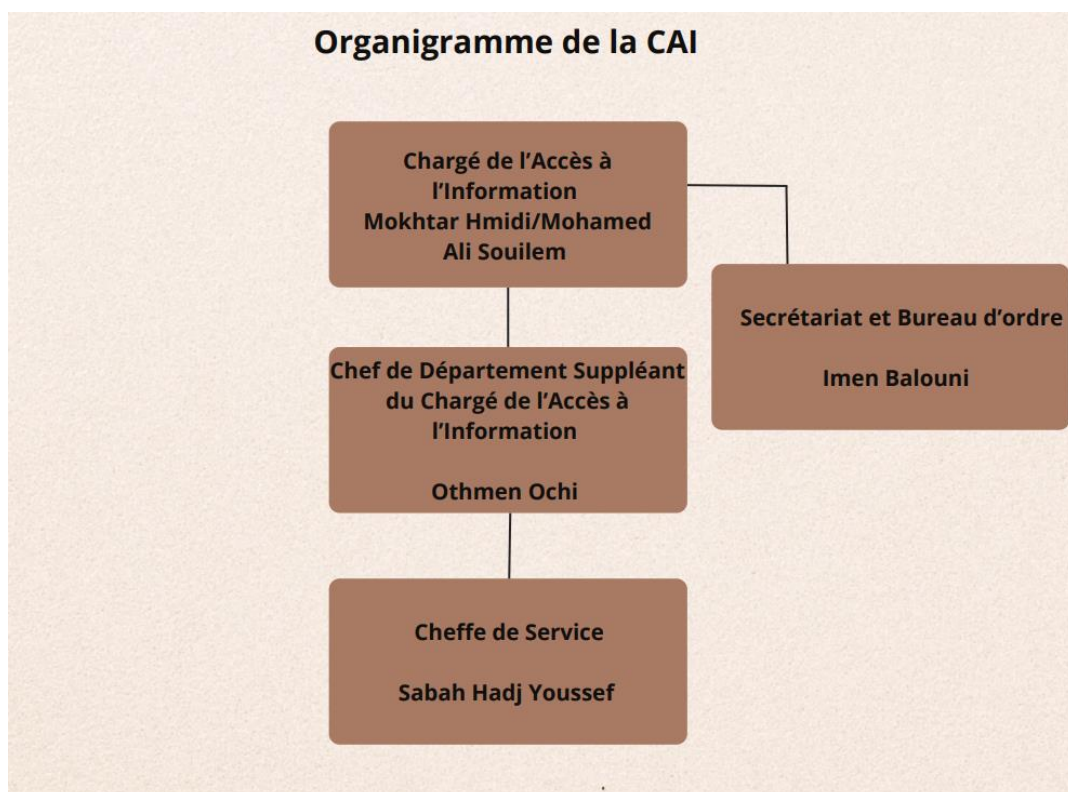
- L'élaboration et l'approbation du plan d'action 2024-2025 de la Cellule d'Accès à l'Information, visant à renforcer les mécanismes de transparence et de communication au sein de l'entreprise ;
- La mise à jour du réseau des coordinateurs chargés de l'accès à l'information dans les différentes structures de la STEG, en vue d'une meilleure coordination et d'une réponse plus efficace aux demandes d'accès ;
- Un changement à la tête de la Cellule, avec la nomination d'un nouveau responsable chargé de l'accès à l'information.

Présentation de la Cellule et cadre juridique et réglementaire de l'accès à l'information

La Cellule d'Accès à l'Information au sein de la Société Tunisienne de l'Électricité et du Gaz a été créée conformément à la lettre d'instruction n° 89-16 du 20 octobre 2016, laquelle définit ses missions ainsi que son organisation.

Selon l'article 33 de la loi relative à l'accès à l'information, la Cellule a été rattachée à la Direction Générale, conformément à l'organigramme de la société approuvé par le décret gouvernemental n°136-2018 du 10 avril 2018, relatif à l'organigramme de la STEG.

Ci-dessous, l'organigramme de Cellule d'Accès à l'Information:



En plus de sa structure organisationnelle au niveau central, la Cellule d'Accès à l'Information s'appuie sur un réseau de correspondants répartis dans l'ensemble des unités de la STEG, tant centrales que régionales. Le nombre total de ces correspondants s'élève à 80.

La commission consultative de la Cellule d'Accès à l'Information :

La commission consultative a été instituée par la lettre d'instruction n° 84-18 du 26 octobre 2018, en application des dispositions de l'article 34 de la loi relative à l'accès à l'information. Cette commission a pour mission principale de fournir des avis et des recommandations à la Cellule d'accès à l'information.

La commission est présidée par le Directeur chargé de la Cellule d'Accès à l'Information, et est composée de représentants des unités suivantes :

- La Direction Centrale de l'Informatique et de Communication
- La Direction Centrale de la Distribution de l'Électricité et du Gaz
- La Direction Centrale de la Distribution de l'Électricité et du Gaz / Direction Commerciale et Marketing
- La Direction Centrale des Ressources Humaines
- La Direction des Affaires Juridiques
- La Direction de la Gouvernance
- Le Département des Services Centraux de la Direction Générale

Il est à noter que durant toute l'année 2024, la commission consultative ne s'est pas réunie.

Cadre juridique et réglementaire de l'accès à l'information :

- La Cellule d'Accès à l'Information exerce ses activités en se basant sur la réglementation suivante :

- La loi organique n° 22 - 2016 du 24 mars 2016, relative au droit d'accès à l'information.
- Le circulaire gouvernemental n°19, datée du 18 mai 2018, relative au droit d'accès à l'information.
- La Lettre d'Instruction n° 89-16 du 20 octobre 2016 relative à la création de la Cellule d'accès à l'information.
- Le manuel des procédures internes de la Cellule d'Accès à l'Information, approuvé par la Lettre d'Instruction n°111-21 du 10 décembre 2021.
- Le guide des procédures du droit d'accès à l'information destiné au public, publié sur le site web de la STEG.

Espace dédié à la Cellule d'Accès à l'Information sur le site web de la société :

En application des dispositions de l'article 7 de la loi relative au droit d'accès à l'information, un espace spécifique a été créé sur le site web de la STEG.

Mobilité au niveau du responsable chargé de l'accès à l'information :

Un nouveau responsable chargé de l'accès à l'information a été nommé depuis mai 2024, et ce conformément à la décision de mobilité n° 907 en date du 7 juin 2024, publiée sur le site web de la STEG. L'Instance Nationale de l'Accès à l'Information en a été informée par la correspondance n° 4 du 19 juin 2024.

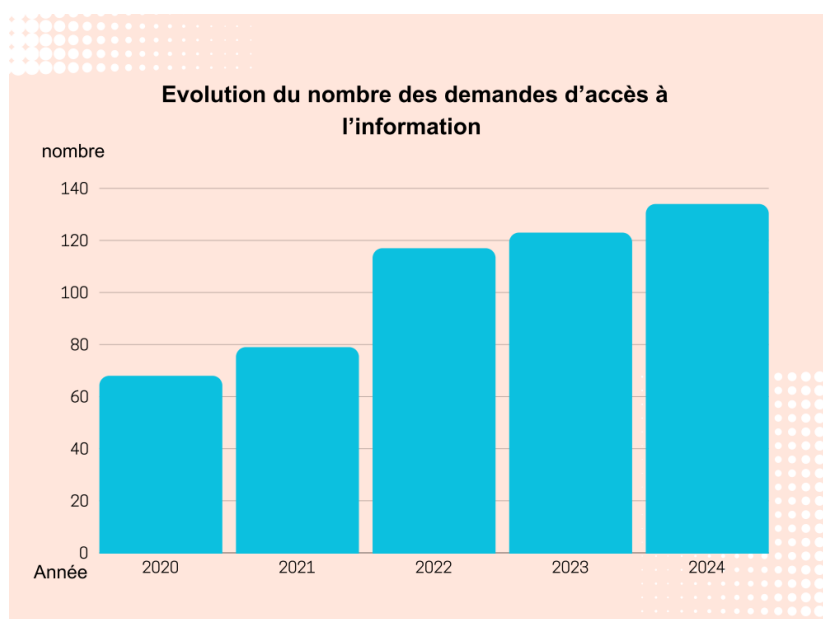
Ressources humaines :

La Cellule d'Accès à l'Information a connue le recrutement d'une Secrétaire de Direction affectée au bureau d'ordre de la cellule, en vertu de la décision n° 1495 du 8 novembre 2024.

I. Données statistiques sur le droit d'accès à l'information:

1. Évolution du nombre total des demandes d'accès à l'information :

Au cours de l'année 2024, le nombre total des demandes d'accès à l'information s'est élevé à 134, marquant ainsi une légère hausse par rapport à l'année 2023, comme l'illustre le graphique ci-dessous.



Les demandes sont réparties comme suit :

- 63 demandes portant sur des informations produites ou détenues par les unités centrales de la STEG,
- 69 demandes portant sur des informations produites ou détenues par les unités régionales,
- 2 demandes pour lesquelles l'unité concernée n'a pas pu être identifiée, en raison de la formulation imprécise de la demande d'accès à l'information, malgré la demande de clarification adressée par la cellule, conformément à l'article 13 de la loi organique relative à l'accès à l'information.

2- Nombre total des demandes relatives aux unités centrales de la STEG :

Le nombre total des demandes produites ou détenues par les unités centrales de la STEG, s'élevant à 63 demandes, se répartit comme suit :

Direction	Nombre total des demandes
Direction Centrale des Ressources Humaines	33
Direction Centrale de la Distribution de l'Électricité et du Gaz	8
Direction Centrale de la Production et du Transport du Gaz	4
Direction Centrale de la Production de l'Électricité	3
Site Web	3
Direction Centrale Stratégie et Planification	2
Direction Centrale du Réseau de Transport de l'Électricité	1
Direction Relation avec le Citoyen	1
Département des Services Centraux	1
Direction Sécurité et de l'Environnement	1
Direction des Affaires Générales	1
Direction des Affaires Juridiques	1
Direction Contrôle de Gestion	1
Direction Centrale Équipement	2
Direction Centrale de l'Informatique et des Télécommunications	1
Total	63

Le tableau ci-dessus met en évidence qu'au cours de l'année 2024, la Direction Centrale des Ressources Humaines s'est classée en tête des unités

concernées par l'accès à l'information, avec 33 demandes d'accès à l'information sur un total de 134 demandes. Cette situation s'explique par la nature des informations qu'elle produit ou détient, lesquelles sont principalement liées aux concours de recrutement ainsi qu'à la gestion des affaires du personnel de l'entreprise.

3. Nombre total des demandes relatives aux unités régionales :

Le nombre total des demandes contenant des informations concernant les unités régionales de l'entreprise a atteint 69 demandes sur un total de 134 demandes reçues en 2024.

3.1 Répartition du total des demandes par Direction de Distribution :

Le total de 69 demandes est réparti entre les directions de distribution comme indiqué dans le tableau suivant :

Direction de Distribution	Nombre total des demandes
Direction de distribution Tunis	25
Direction de distribution Centre	19
Direction de distribution Nord	8
Direction de distribution Sfax	6
Direction de distribution Sud-Ouest	6
Direction de distribution Nord-Ouest	4
Direction de distribution Sud	1
Total des demandes relatives au Directions de Distribution	69

Le tableau précédent, montre que les demandes d'accès à l'information produite ou détenue par les unités régionales de la STEG ont dépassé celles des unités centrales, ce qui signifie que les informations demandées auprès des directions régionales et districts sont plus nombreuses que celles des directions

centrales, avec un total de 69 demandes contre 63 demandes traitées pour l'accès à l'information produite ou détenue par les unités centrales de la STEG en 2024. Cette augmentation est due à l'intérêt des demandeurs pour soumettre des demandes liées aux affaires des clients, telles que les documents constitutifs les dossiers de branchement aux réseaux d'électricité et de gaz, les relevés de consommation, les historiques de paiement, etc.

En ce qui concerne le classement, la Direction de Distribution de Tunis occupe toujours la première position, car les districts qui lui sont rattachés ont été les plus concernés par les informations demandées.

3.2 Nombre total des districts concernés par les demandes d'accès à l'information

Le total de 69 demandes est réparti entre les districts de la STEG comme indiqué dans le tableau suivant :

Direction de distribution	District	Nombre de demandes
Direction de distribution Tunis	District Tunis Ville	10
	District Ariana	4
	District Bardo	3
	District El Menzah	3
	District el kram	2
	District Manouba	2
	District Mourouj	1
Direction de distribution Centre	District Kairouan	1
	District Mahdia	6
	District Moknine	9
	District Monastir	2
	District Sousse Nord	1
Direction de distribution Sfax	Direction de Sfax ville	1
	District Jebiniana	4
	District Mahrès	1

Direction de distribution	District	Nombre de demandes
Direction de distribution Sud	District Zarzis	1
Direction de distribution Sud-Ouest	District Gafsa	3
	District Sidi Bouzid	2
	District Kasserine	1
Direction de distribution Nord	District Menzel Temime	3
	District Menzel Bourguiba	2
	District Nabeul	2
	District Zaghouan	1
Direction de distribution Nord-Ouest	District Béja	1
	District Tabarka	2
	District Siliana	1
Total	69	

Le tableau ci-dessus met en évidence les districts de la STEG qui ont produit ou ont obtenu des informations ayant fait l'objet de demandes d'accès en 2024. Il est à noter que plusieurs districts ne figurent pas dans le tableau, ce qui signifie qu'ils n'ont pas été concernés par les demandes d'accès à l'information durant l'année 2024.

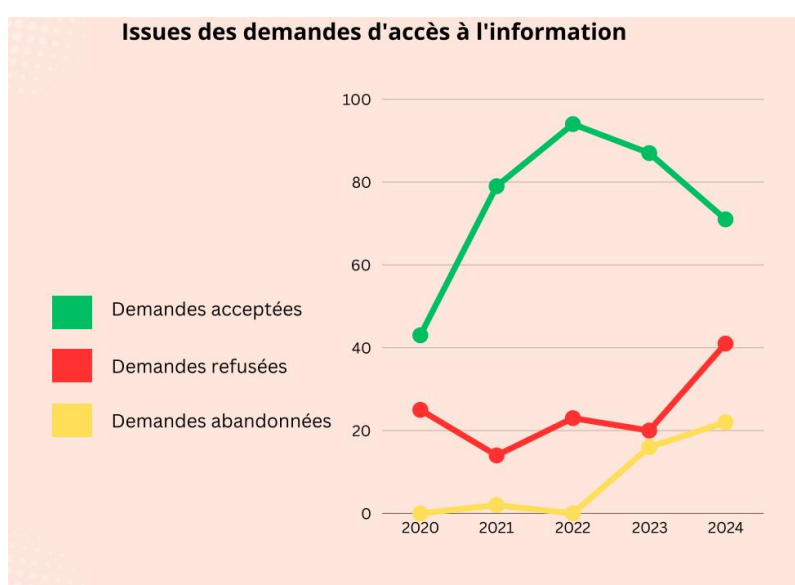
En revanche, le district de Tunis Ville continue à maintenir sa première position avec 10 demandes sur un total de 134, suivi par le district de Moknine avec 9 demandes, puis le district de Mahdia avec 6 demandes, toujours sur le total de 134 demandes.

4. Répartition des issues des demandes d'accès à l'information :

Le traitement des demandes d'accès à l'information a conduit à l'une des issues suivantes :

1. Demandes acceptées, au nombre de 71 demandes, soit 53 % du total des demandes d'accès à l'information.

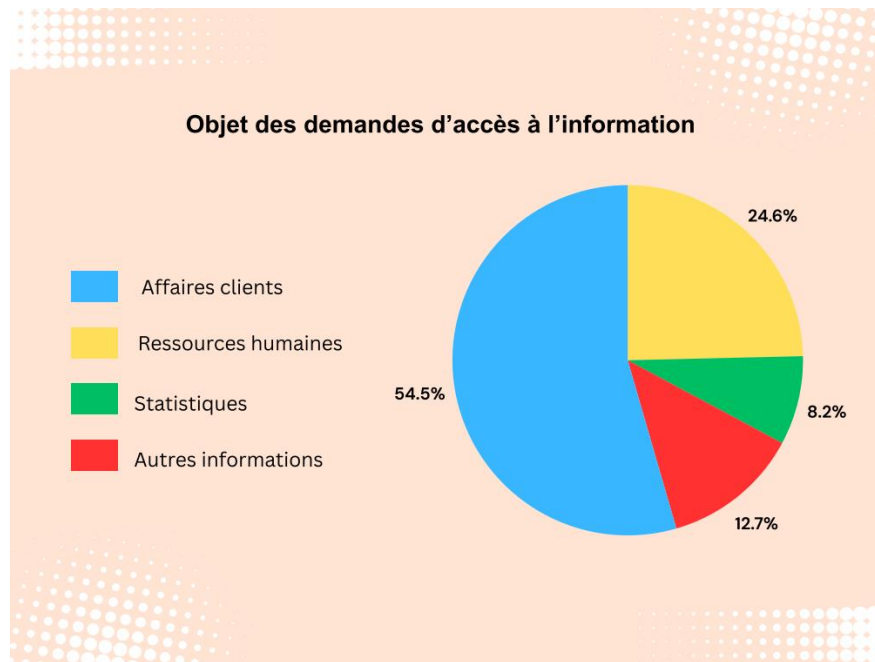
2. Demandes refusées, au nombre de 41 demandes, soit 31 % du total des demandes d'accès à l'information.
3. Demandes abandonnées, dont les demandeurs n'ont pas complété les démarches formelles, au nombre de 22 demandes, soit 16 % du total des demandes d'accès à l'information. Ces formalités incluent principalement l'absence de clarification ou de correction de l'information demandée, malgré les demandes de correction entreprises par la cellule conformément à l'article 13 de la loi sur l'accès à l'information.



5. Répartition des demandes selon l'objet de l'information demandée :

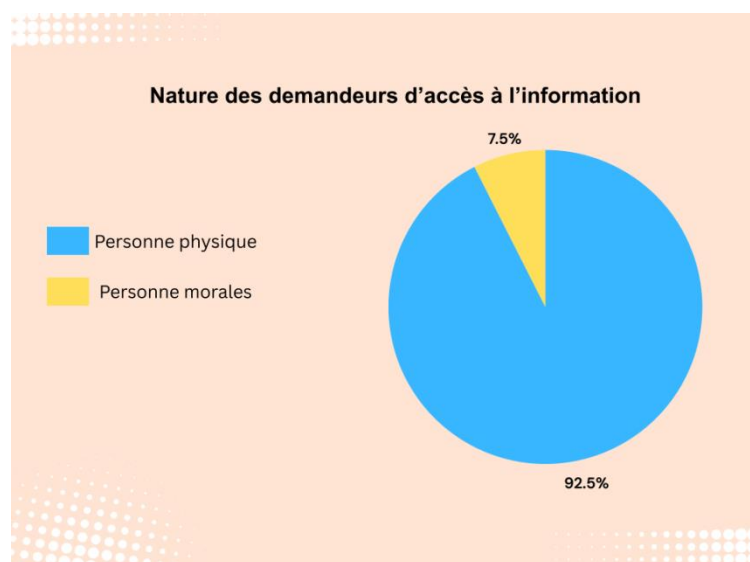
En 2024, le total des demandes reçues par la Cellule d'Accès à l'Information a été réparti selon l'objet de l'information demandée comme suit :

- Demandes liées aux affaires des clients
- Demandes liées aux ressources humaines
- Demandes liées aux statistiques et indicateurs de gestion
- Demandes liées à d'autres informations



6. Répartition des demandes selon la nature des demandeurs d'accès à l'information

En 2024, la Cellule d'Accès à l'Information a reçu 124 demandes émanant de personnes physiques, contre 10 demandes provenant de personnes morales, comme illustré dans le graphique ci-dessous :



Par ailleurs, la cellule a constaté une augmentation du nombre de demandes émanant de personnes physiques, tandis que le nombre de personnes morales est en baisse progressive par rapport à l'année 2023, où 23 demandes avaient été enregistrées de la part d'entités morales.

Il convient de noter que les demandes d'accès à l'information provenant de personnes physiques (124) concernent principalement :

- Les clients
- Les candidats aux concours de recrutement
- Les étudiants
- Les journalistes

Quant aux demandes émanant de personnes morales (10), elles concernent essentiellement :

- Des organismes publics,
- Des organismes de la société civile,
- Des entreprises privées.

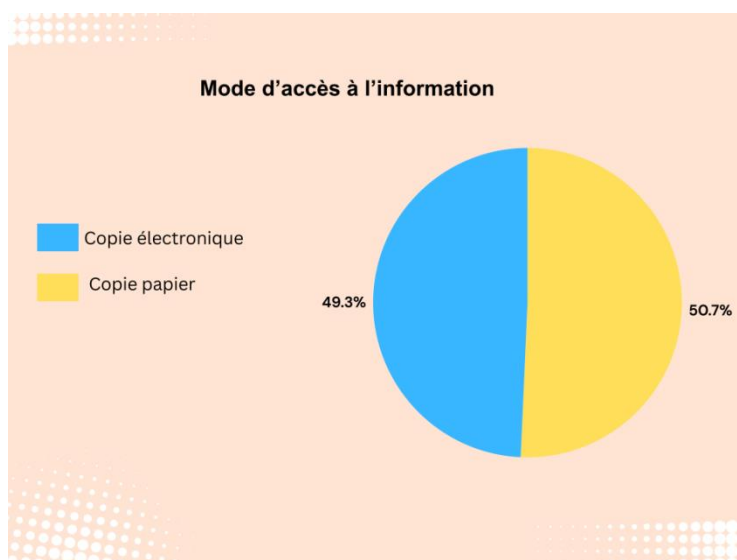
7- Répartition des demandes selon le mode d'accès à l'information :

L'article 12 de la loi organique n°22-2016 du 24 mars 2016, relative au droit d'accès à l'information, stipule que le mode d'accès à l'information doit être défini lors de la préparation des demandes, selon l'une des modalités suivantes :

- Consultation de l'information sur place
- Obtention d'une copie papier
- Obtention d'une copie électronique

En 2024, la Cellule d'Accès à l'Information a fourni les informations sous forme de copie papier à 51 % du total des demandes acceptées. En revanche, les informations ont été fournies sous forme de copie électronique à 49 % du total des demandes acceptées.

Ces chiffres montrent un équilibre entre les demandes de copie papier et électronique, contrairement aux années précédentes où la demande de copies papier était plus importante. Cet équilibre peut être interprété comme un indicateur positif, suggérant que les demandeurs s'orientent de plus en plus vers les moyens modernes d'accès à l'information, tels que le courrier électronique.



8. Les délais de traitement des demandes d'accès à l'information :

L'accès à l'information est soumis à des délais législatifs de réponse aux demandes. Ces délais sont cités dans les articles 14, 18, 19 et 20 de la loi relative à l'accès à l'information.

Afin de garantir le respect de ces délais de réponse, la Cellule d'Accès à l'Information a procédé à l'organisation du traitement interne des demandes d'accès à l'information selon des délais internes, édicté dans la Lettre

d'Instructions n°111-21 du 10 décembre 2021, relative au guide des procédures de la Cellule d'Accès à l'Information.

En 2023, la cellule a émis la Note d'Application n°001-23 du 12 décembre 2023, concernant les délais de traitement des demandes d'accès à l'information. Cette note vise à rappeler l'obligation de respecter les délais précisés dans le guide susmentionné, en ce qui concerne la réception et le traitement des demandes d'accès, afin de diminuer la saisine de l'Instance Nationale d'Accès à l'Information ou l'engagement des poursuites pénales pour le motif du refus d'accès dans les délais impartis.

A- Les délais internes de traitement des demandes d'accès à l'information :

L'un des aspects les plus importants de la Note d'Application n° 001-23 du 12 décembre 2023 est la précision des délais internes de traitement des demandes, particulièrement les délais de traitement et de préparation de l'information par l'unité concernée, ainsi que les délais de traitement de l'information par la cellule après réception des éléments de réponse de l'unité concernée, avant la communication de la réponse finale au demandeur d'accès.

*** Délais de communication de l'information par l'unité concernée :**

La Note d'Application n°001-23 daté du 12 décembre 2023 a fixé les délais de communication de l'information par l'unité concernée à 5 jours ouvrables pour les demandes portant sur une seule information, et à 10 jours ouvrables pour les demandes portant sur plusieurs informations.

Au cours de l'année 2024, les demandes d'accès à l'information ayant pour objet l'obtention d'une seule information, ont été traitées en 10 jours par l'unité concernée, enregistrant ainsi un dépassement des délais de 5 jours. Quant aux

demandes ayant pour objet l'obtention de plusieurs informations, le délai de traitement par l'unité concernée a été de 9 jours, ce qui est conforme au délai stipulé dans la Note d'Application n°001-23.

Nombre d'informations demandées	Les délais réglementaires	Délai moyen de traitement
Une seule information	5 jours ouvrables	10 jours
Plusieurs informations	10 jours ouvrables	9 jours

***Délais de traitement de l'information par la cellule d'accès à l'information :**

La Note d'Application n°001-23 daté du 12 décembre 2023 a fixé les délais de traitement de l'information par la Cellule d'Accès à l'Information à 5 jours ouvrables à compter de la réception par la cellule des éléments de réponse, pour les demandes portant sur une seule information, et ce, en fonction des données contenues dans le document demandé qui nécessitent l'occultation, et à 10 jours pour les demandes portant sur plusieurs informations.

Au cours de l'année 2024, la Cellule d'Accès à l'Information a enregistré un délai moyen de 6 jours pour traiter l'information, dépassant ainsi le délai réglementaire d'un jour pour les demandes portant sur une seule information.

Quant aux demandes portant sur plusieurs informations, la Cellule d'Accès à l'Information a enregistré un délai de traitement de 6 jours, ce délai est raisonnable, compte tenu du nombre d'informations et de leurs différentes sources qui émanent de plusieurs unités.

Nombre d'informations demandées	Délai de traitement	Délai moyen de traitement
Une information	5 jours ouvrables	6 jours
Plusieurs informations	10 jours ouvrables	6 jours

B- Délais externes de réponse aux demandes d'accès à l'information :

L'article 14 de la loi relative à l'accès à l'information a fixé le délai de réponse des organismes concernées aux demandes d'accès à l'information à 20 jours, à compter de la date de réception de la demande. Ce délai constitue le délai de principe de réponse.

Conformément aux dispositions de l'article 19 de ladite loi, ce délai de principe peut être prolongé de 10 jours, portant ainsi le délai total à 30 jours à compter de la date de réception de la demande, si celle-ci porte sur l'obtention de plusieurs informations. Dans ce cas, le demandeur doit être informé de la prolongation.

Durant l'année 2024, le délai moyen de réponse aux demandes d'accès portant sur une seule information a été de 20 jours, ce qui est conforme au délai prévu par la loi relative à l'accès à l'information. Toutefois, ce délai est relativement plus élevé que celui enregistré les années précédentes (19 jours en 2021).

Cette légère longueur du délai moyen de réponse est due à trois raisons principales :

- Les unités ne transmettent pas immédiatement à la Cellule d'Accès à l'Information, les demandes d'accès qu'elles reçoivent.

- La transmission d'informations incomplètes ou différentes de celles demandées par l'unité concernée, obligeant la Cellule d'Accès à l'Information à solliciter des données complémentaires ou à confirmer à nouveau l'existence matérielle du document demandé.
- Le non-respect des délais internes fixés par la note de demande d'éléments de réponse adressée aux unités concernées.

En ce qui concerne les demandes portant sur plusieurs informations, le délai moyen de réponse a été de 22 jours, ce qui constitue un bon résultat compte tenu du délai maximal de 30 jours prévu par la loi.

9- Le contentieux en matière d'accès à l'information :

En 2024, la Cellule d'Accès à l'Information a enregistré 6 affaires intentées devant l'Instance Nationale d'Accès à l'Information.

En revanche, l'Instance n'a rendu aucun jugement dans les affaires impliquant la STEG durant toute l'année 2024, que ce soit pour les affaires introduites en 2024 ou pour celles des années précédentes.

S'agissant des recours en appel, la STEG n'a, à ce jour, enregistré aucun litige devant le Tribunal Administratif en matière d'accès à l'information, ce qui témoigne d'une réelle volonté de la Cellule d'Accès à l'Information à assurer la transparence et communication de l'information.

II- Mesures prises pour renforcer le droit d'accès à l'information :

1-Adoption d'un plan d'action de la Cellule d'Accès à l'Information :

Conformément aux dispositions de l'article 34 de la loi organique N°22-16 du 24 mars 2016 relative au droit d'accès à l'information, le chargé d'accès est tenu de :

« Préparer un plan d'action pour la consécration du droit d'accès à l'information en coordination avec les premiers responsables de l'organisme concerné, comportant des objectifs clairs et un calendrier à cet effet, fixant les étapes, les délais et le rôle de chaque intervenant, et ce, sous la tutelle du chef de l'organisme concerné . »

En 2024, la Cellule d'Accès à l'Information a élaboré un projet de plan d'action pour la période 2024-2025, lequel a été soumis à la Direction Générale. Ce plan a été approuvé le 2 juillet 2024 par la note n°102 en date du 28 juin 2024.

Suite à cette approbation, le plan d'action a été publié sur l'intranet STEGIntra et diffusé aux directions concernées par la note n°115 du 19 juillet 2024.

Ces directions ont été invitées à des réunions de concertation autour des activités programmées dans le plan afin d'en assurer la mise en œuvre effective, mais sans retour ou réaction favorable de leur part jusqu'à présent.

L'élaboration de ce plan d'action, constitue l'une des principales mesures en faveur de la consécration du droit d'accès à l'information, car il reflète la vision stratégique qui permet de surmonter plus efficacement les obstacles rencontrés dans l'application de ce droit au sein de la STEG.

La Cellule d'Accès à l'Information a veillé à inclure dans son plan des objectifs concrets visant à résoudre plusieurs problématiques rencontrées, notamment le non-respect des délais de réponse, l'inexistence de certaines informations, ainsi que l'absence de certaines données objets de la publication proactive sur le site web officiel de la STEG.

2- Mise à jour de la liste des correspondants de la Cellule d'Accès à l'Information :

Dans le but de mieux maîtriser les délais de traitement et de faciliter l'accès à l'information, la Cellule d'Accès à l'Information a procédé, en 2024, à la mise à jour de son réseau de correspondants au sein des directions et des districts, à travers la Note d'Application n°001-24 du 30 juillet 2024.

La cellule veille à ce que chaque unité de la STEG dispose d'un correspondant formé aux dispositions de la loi sur l'accès à l'information et aux procédures internes de son application. Le rôle du correspondant est fondamental pour rechercher et transmettre l'information à la cellule dans les délais.

III- Perspectives de développement :

Dans le cadre de la mise en œuvre du plan d'action de la Cellule d'Accès à l'Information, les activités suivantes seront réalisées en 2025 :

- Améliorer le respect des délais ;
- Réduire le taux du refus de l'information ;
- Identifier les documents essentiels du dossier abonné ;
- Élaborer un modèle uniforme de rapport d'activité annuel pour les districts ;

- Organiser des sessions de formation sur l'accès à l'information à l'intention des correspondants de la cellule.