Politique du guichet de services

Le guichet de services du TIPCS donne aux adultes une information claire et un appui d'organisation, examine chaque demande équitablement et ne promet jamais un visa, une admission, un emploi, un diplôme ou une reconnaissance.

TIPCS-POL-DRAFT-14 · Draft 1.0 for Board ratification, 8 Nov 2026 (not yet ratified; not legally reviewed)

1. Objet et champ d'application

La présente politique régit le guichet de services du TIPCS : le canal par lequel des adultes demandent au TIPCS de l'information, de l'orientation, un appui documentaire et une aide d'organisation liés à sa mission, y compris pour les personnes qui souhaitent étudier en Italie.

Elle couvre toute demande faite par un compte TIPCS sur www.tipcs.org et toute personne du TIPCS qui traite les demandes. Elle s'articule avec les politiques ratifiées sur la protection des personnes, le signalement et les plaintes, et la lutte contre la fraude et pour l'intégrité.

2. Définitions

- Demande : demande écrite d'un service faite par un compte TIPCS.
- Demandeur : adulte de 18 ans ou plus, titulaire d'un compte visiteur ou d'une adhésion.
- Tarification d'un service : le fait qu'un service soit assorti ou non d'un tarif est indiqué au demandeur dans son compte privé avant tout engagement ; aucun montant n'apparaît sur les pages publiques.
- Appui études en Italie : services d'information et d'organisation (par exemple explication des étapes, listes de contrôle, conseils de préparation de documents, planification) ; jamais de représentation auprès d'autorités ou d'établissements.
- Agent du guichet : membre de l'administration exécutive ou bénévole formé chargé d'une demande.

3. Principes

- Adultes uniquement : les demandeurs ont 18 ans ou plus ; le TIPCS n'accepte pas de demandes de mineurs.
- Aucun résultat promis : le TIPCS ne promet ni visa, ni admission dans un établissement, ni emploi, ni diplôme, ni qualification reconnue, ni niveau de langue.
- Information et organisation seulement : ni conseil juridique, ni représentation.
- Équité : les demandes sont examinées selon les mêmes critères pour tous, sans discrimination.
- Honnêteté sur le coût : le fait qu'un service soit assorti ou non d'un tarif est indiqué au demandeur dans son compte privé avant tout engagement ; aucun montant n'apparaît sur les pages publiques.

4. Règles et procédure

Le Conseil supervise ; l'administration exécutive gère et signe. Étapes :

- Compte : le demandeur crée ou ouvre un compte TIPCS et confirme avoir 18 ans ou plus.
- Dépôt : le demandeur choisit un service et décrit son besoin par écrit.

- Contrôle d'éligibilité : le guichet vérifie le type de compte au regard du service (voir le tableau).
- Examen : un agent examine la demande, peut demander des compléments, puis l'accepte, la réoriente ou la refuse avec un bref motif.
- Tarification et paiement : le fait qu'un service soit assorti ou non d'un tarif est indiqué au demandeur dans son compte privé avant tout engagement ; aucun montant n'apparaît sur les pages publiques. La présente politique n'indique jamais de montants. Rien n'est facturé avant la confirmation du demandeur.
- Exécution et clôture : le service est fourni, consigné et clôturé ; le demandeur peut donner son avis.
- Toute dépense ou remboursement exige trois signatures différentes : le demandeur de la dépense, le gestionnaire du budget et le signataire désigné par le Conseil.

Type de compte	Services accessibles
Visiteur avec compte	Services d'information générale et, si le Conseil l'autorise, certains services
Membre individuel, Membre étudiant, Ami du TIPCS	Services d'information et services aux membres selon le catalogue d'adhésion
Association tunisienne, OSC internationale, Membre institutionnel, Partenaire, Bienfaiteur	Services aux organisations selon le catalogue d'adhésion, par un représentant autorisé majeur

5. Délais cibles de réponse

Délai d'accusé de réception : [objectifs à fixer par l'administration exécutive]. Délai d'examen : [objectifs à fixer par l'administration exécutive]. Délai d'exécution : [objectifs à fixer par l'administration exécutive]. Ces objectifs sont des visées et non des garanties, et peuvent être plus longs en période chargée.

6. Rôles et responsabilités

- Conseil d'administration : approuve la politique et décide quels services sont assortis d'un tarif et à quel montant.
- Administration exécutive : dirige le guichet, désigne les agents, signe, rend compte chaque année au Conseil.
- Agents du guichet : examinent les demandes, tiennent des dossiers honnêtes, ne promettent jamais de résultat.
- Conseil juridique : conseille le TIPCS sur la politique, non les demandeurs individuels.
- Demandeurs : fournissent des informations exactes et des documents authentiques et licites.

7. Droits et obligations du demandeur

Le demandeur a le droit de savoir comment sa demande sera traitée, d'être informé, avant de s'engager, de l'existence éventuelle d'un tarif, de rectifier ses données, de retirer sa demande et de se plaindre. Il doit être majeur, ne pas fournir de faux documents, ne pas partager l'accès à son compte et comprendre que le TIPCS ne fournit qu'un appui d'information et d'organisation. Le TIPCS peut refuser ou interrompre un service en cas de manquement ou de demande illicite. Pour les questions juridiques, le TIPCS ne donne aucun conseil juridique et oriente le demandeur vers un avocat inscrit en Tunisie ou dans le pays concerné.

8. Cadre juridique

- Loi organique n° 2004-63 du 27 juillet 2004 portant sur la protection des données à caractère personnel : les demandes contiennent des données personnelles, traitées avec consentement, limitation des finalités et droits d'accès et d'opposition.
- Code des obligations et des contrats : un service assorti d'un tarif est un contrat dont les conditions doivent être claires.
- Loi n° 2000-83 du 9 août 2000 relative aux échanges et au commerce électroniques : demandes en ligne, écrits et signatures électroniques.
- Décret-loi n° 2011-88 du 24 septembre 2011 portant organisation des associations : tout revenu est comptabilisé de manière transparente.
- Constitution de la République tunisienne du 27 janvier 2014 : protection de la vie privée et des données personnelles, droit à l'éducation.
- Loi n° 2017-10 du 7 mars 2017 portant sur le signalement des faits de corruption et la protection des lanceurs d'alerte.

9. Protection des données

Le TIPCS ne collecte que les données nécessaires au traitement de la demande, les utilise à cette fin, ne les communique à des tiers qu'avec le consentement du demandeur ou pour un besoin licite, et respecte la loi organique 2004-63. La déclaration du TIPCS à l'INPDP est en cours. Conservation : [durée à fixer par le Conseil après la déclaration à l'INPDP]. Les demandeurs peuvent demander accès, rectification ou suppression à Contact@tipcs.org.

Responsable du traitement : Institution Tunisienne pour les Études de la Paix et de Conflit (TIPCS), siège social Avenue Mahmoud Bourguiba, Monastir 5000, Tunisie ; contact : Contact@tipcs.org. Conformément à la loi organique n° 2004-63, vous pouvez demander à être informé de l'usage de vos données, y accéder, les faire corriger, vous opposer à leur traitement et en demander la suppression, dans les limites prévues par cette loi, en écrivant à Contact@tipcs.org. Si notre réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez saisir l'Instance nationale de protection des données personnelles (INPDP) : www.inpdp.nat.tn.

10. Protection des personnes, non-discrimination, conflits d'intérêts, plaintes

Les agents traitent chaque demandeur avec respect, sans discrimination, et signalent tout indice d'exploitation, de contrainte ou de traite selon la politique de protection des personnes. Un agent ayant un intérêt personnel dans une demande le déclare et la transmet. Les plaintes concernant une décision ou un comportement sont adressées à Contact@tipcs.org ; les préoccupations confidentielles utilisent l'objet « CONFIDENTIAL – Concern ». Les lanceurs d'alerte sont protégés comme le prévoit la loi 2017-10.

11. Révision de la politique et gestion des versions

Le Conseil révise la présente politique au moins une fois par an. Chaque version porte un numéro et une date et les anciennes versions sont archivées.

> Toute candidature part d'un compte TIPCS sur www.tipcs.org. Le TIPCS ne promet ni emploi, ni diplôme, ni visa, ni admission. Adultes uniquement (18 ans et plus). Information générale, non un avis juridique : vérifier les textes officiels en vigueur avant de s'y fier.