

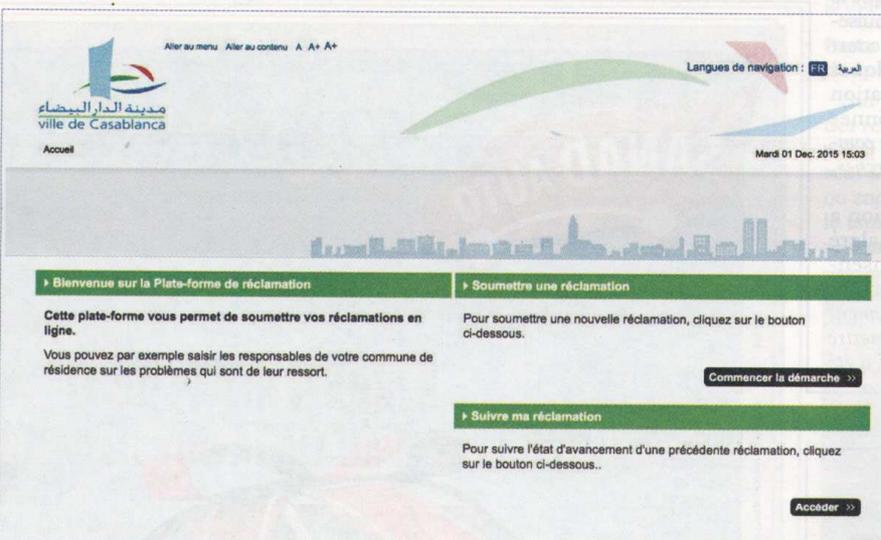
LE PROJET A ÉTÉ PRÉPARÉ PAR L'ANCIENNE ÉQUIPE MUNICIPALE

Les Casablancais pourront soumettre et suivre leurs doléances et plaintes en ligne

■ Le site «reclamation.ville-casablanca.ma» sera opérationnel à partir du 21 décembre ■ Les plaintes à caractère personnel ou relevant des soucis quotidiens des citoyens seront traitées par les arrondissements, le conseil s'occupera des dossiers stratégiques comme le transport public ou les problèmes liés aux investissements ■ Une fiche comprenant l'ensemble des procédures administratives, les départements habilités et la durée de traitement maximum des demandes sera publiée.

Le Conseil de la ville de Casablanca mettra officiellement en ligne son nouveau portail électronique le 21 décembre prochain. Cette interface abritera également un site de réclamation en ligne «reclamation.ville-casablanca.ma». Investisseurs, patrons d'entreprise, commerçants, résidents, MRE... pourront ainsi soumettre et suivre leurs doléances en ligne ou directement au niveau du département dédié ouvert au siège du conseil. «Ce projet qui vise à améliorer le service pour les citoyens de la métropole a été initié par le bureau sortant du conseil qui avait déjà réalisé toutes les études préalables», explique Abdessamad Haikar, 1^{er} vice président de la CUC.

Et d'ajouter : «Suite à l'élection du nouveau bureau, nous avons décidé de faire de ce projet l'une de nos priorités et d'accélérer sa mise en place». Et pour cause, la gestion du dépôt et du traitement des plaintes a toujours fait partie des principales lacunes de gestion au niveau de la CUC. D'abord, «le citoyen casablancais et l'investisseur n'ont jamais eu une idée précise de l'entité à laquelle ils doivent s'adresser pour soumettre une doléance ou débloquer un dossier», regrette Nourddine Kerbal, président de l'arrondissement de Roches Noires,



qui souligne que «la plupart des doléances restaient sans suite du fait de l'inorganisation du processus de traitement». C'est la raison pour laquelle le nouveau bureau veut accorder davantage d'importance à ce dossier. «La création d'une structure dédiée au traitement des plaintes rejoint parfaitement notre approche qui vise à rapprocher l'administration du citoyen et moderniser les administrations territoriales de la ville», développe M. Haikar.

Concrètement, «ce projet se traduira par la rapidité et l'efficacité du traitement des plaintes

puisque ces dernières seront systématiquement enregistrées par les fonctionnaires de ce département avant d'être adressées aux services ou aux arrondissements concernés», confie Abdelmalek Kehili, 4^e vice-président de la CUC.

Plus de célérité dans le traitement des doléances

La création de ce site de réclamations pourrait être suivie par la mise en place d'un numéro vert pour la CUC et les 16 arrondissements. «Aujourd'hui, les membres du bureau ont donné leur accord de principe pour le lancement d'un numéro vert. Il reste à entamer les négociations avec les opérateurs télécoms pour avoir une idée sur le coût du service», confirme M. Haikar.

Toujours dans le cadre du rapprochement de l'administration du citoyen et l'amélioration des services publics à la métropole, «le Conseil de la ville a donné ses consignes aux arrondissements pour créer eux aussi un département dédié aux plaintes, mais également accélérer la procédure de traitement et d'intervention et cela en créant une commission dédiée dans

LA CRÉATION DU SITE
«RECLAMATION.VILLE-
CASABLANCA.MA»
POURRAIT ÊTRE SUIVIE
PAR LA MISE EN PLACE
D'UN NUMÉRO VERT
POUR LA CUC ET LES
16 ARRONDISSEMENTS

chaque arrondissement pour ce type d'interventions», explique Nourddine Kerbal. En effet, dans un souci de rapidité et d'efficacité, «il est prévu de renforcer le rôle des arrondissements en leur confiant la gestion de tous les dossiers concernant les services de proximité, y compris les relations avec les sociétés de gestion déléguée», confie Abdessamad Haikar. «C'est d'ailleurs dans cet objectif que nous avons triplé le budget des arrondissements dans le cadre du budget 2016 de la ville», explique-t-il.

Pour alléger le Conseil de la ville, le traitement des

plaintes à caractère personnel ou relevant des soucis quotidiens des citoyens, notamment les habitants et les commerçants (hygiène, affaires de voisinage, propreté, eau et électricité) sera aussi confié aux présidents des arrondissements. Les autorités du Conseil de la ville joueront ainsi un rôle de supervision. Le citoyen lésé peut donc soumettre sa plainte via le site électronique ou la déposer directement au bureau du président de l'arrondissement.

Le nouveau bureau exécutif décidé à mettre fin à la lourdeur administrative

Le Conseil de la ville, quant à lui, traitera des sujets d'ordre stratégique, tels que les retards dans les procédures de délivrance des documents administratifs pour les entreprises et les particuliers, le transport public, les affaires économiques et autres autorisations, la voirie, l'habitat insalubre, les espaces verts...

Sur un autre registre, le nouveau bureau exécutif du Conseil de la ville veut mettre fin à la lourdeur administrative. A cet effet, il prépare une grille répertoriant toutes les procédures administratives (documents et autorisations) relevant de la compétence de la Commune urbaine et des 16 arrondissements. Cette liste comprendra l'ensemble des procédures, les départements habilités, ainsi que la durée de traitement maximum par procédure. Cette fiche sera publiée sur le portail du Conseil de la ville. L'objectif est de permettre au citoyen de connaître ses droits et d'aider les élus de la ville à améliorer le service public ■

IMANE TRARI

WhatsApp en appui pour améliorer les services aux citoyens

Le Conseil de la ville de Casablanca et les 16 arrondissements utiliseront désormais l'application WhatsApp pour améliorer la qualité des services. Les sociétés de gestion déléguée Lydec, Sita Baida et Averda disposent chacune d'un numéro d'intervention sur lequel les responsables de la ville peuvent envoyer seulement un message WhatsApp pour demander une intervention rapide en cas de besoin ■