

ECONOMIE

Administration

Un portail pour traiter les réclamations des citoyens

• Le coup d'envoi sera donné en janvier

• Toutes les administrations sauf la Défense, auront 60 jours pour répondre aux usagers

• Fruit d'une collaboration entre les ministères de l'Industrie et celui de la Fonction publique

NOUVEAU palier dans la mise en œuvre du projet destiné à traiter les réclamations et les plaintes des citoyens. Après la publication du décret fixant ses modalités en juin dernier, Moulay Hafid Elalamy et Mohamed Benabdelkader ont procédé jeudi dernier à la signature d'une convention de partenariat relative au développement du portail national unifié de gestion et de traitement des réclamations des usagers (www.chikaya.ma).

Au niveau technologique, tout est fin prêt. Mais, le véritable coup d'envoi sera donné en janvier, conformément au délai prévu par le décret qui fixe le début de

qui prévoient des réponses aux réclamations et autres plaintes des citoyens. Un premier examen sommaire doit aboutir à un accusé de réception de la réclamation dans les 15

industrie. L'expertise technique, particulièrement de sa structure chargée de l'économie numérique sera décisive pour la gestion de ce portail. Celui-ci «pourrait être un canal efficace des réclamations des citoyens vers les départements destinataires des plaintes.

Il est incontestable qu'à travers ce partenariat, une étape décisive dans la transition numérique de l'administration publique marocaine sera franchie. Cela se traduira par l'amélioration des rapports entre l'administration et les citoyens. Le ministre de la réforme de l'administration et de la fonction publique fixe «deux objectifs dans la voie de la numérisation. Il s'agit de l'efficacité du service public mais aussi de la transparence et de l'intégrité. C'est un levier extraordinaire dans la lutte contre la corruption».

Rappelons que la réalisation du portail de gestion des réclamations repose sur l'application mutualisée e-réclamation qui a servi de «base à sa conception et qui a été développée par le ministère de l'Industrie et de l'économie numérique. Elle s'appuie sur la mutualisation des systèmes d'information, qui permet la réduction des coûts par l'optimisation des moyens financiers, techniques et humains ainsi que l'uniformisation des processus, lit-on dans un document du ministère de l'Industrie. La mutualisation donne la possibilité aux administrations et aux collectivités territoriales d'opérer une transition numérique sans trop de contraintes financières, organisationnelles et fonctionnelles. Samia Charki, directrice par intérim de l'Economie numérique, a cité quelques applications réalisées comme la gestion des questions parlementaires. Il s'agit d'une plateforme permettant la dématérialisation du processus de gestion de ces questions et le suivi des engagements associés aux réponses proposées par le ministre concerné. Le nombre de questions écrites et orales traitées en 2016 s'élève à 22.000. Elle a également évoqué la gestion des rendez-vous auprès des hôpitaux publics et le processus de traitement des courriers au sein d'une administration depuis l'arrivée du courrier au bureau d'ordre jusqu'à son issue finale. □

29 administrations opérationnelles

LE système de gestion des réclamations présente plusieurs avantages. En effet, sans se déplacer, l'utilisateur est informé avec une réponse de l'administration dans un délai fixé par décret. Le suivi des réclamations permet une traçabilité assurée et une base de données comprenant les réponses fournies. Pour Samia Charki, l'application est actuellement opérationnelle. Elle sera généralisée à l'ensemble des ministères d'ici fin novembre prochain. Pour l'heure, 47 administrations ont été accompagnées par son département pour le déploiement de cette plateforme, qui est opérationnelle au niveau de 29 administrations dont 12 ministères, 10 établissements publics, 7 conseils de villes, communes et conseil d'administration. L'application est en cours au niveau de 5 autres ministères, 6 établissements publics et 7 collectivités territoriales. □

l'application du dispositif à six mois après sa publication au Bulletin officiel. Il s'agit d'une obligation faite à toutes les administrations, à l'exception de l'administration de la Défense, de se soumettre aux dispositions

jours suivants. L'administration dispose d'un délai de deux mois au maximum pour répondre aux citoyens. Entre temps, ils peuvent suivre à tout moment l'évolution de leurs réclamations en ligne.

Il s'agit d'un «moment important, d'un tournant dans la collaboration entre les deux ministères». Avec le ministère de la réforme de l'administration et de la fonction publique, le travail conjoint aboutit à un «portail unifié, qui donnera rapidement des résultats». Le ministre a appelé la population à se préparer, la digitalisation arrive. Elle sera au cœur du travail de l'équipe gouvernementale, avant de rappeler que tout le monde a compris le message royal pour que «le citoyen ait le droit de recevoir des réponses à ses requêtes et des solutions aux problèmes auxquels il s'expose», comme souligné à l'occasion de l'ouverture de la dernière session d'automne du Parlement. En tout cas, selon lui, «l'ère numérique n'a fait que démarrer. Préparez-vous à vous engager dans la transformation digitale de notre administration».

Dans le benchmark réalisé, Elalamy a tenu à citer «l'Arabie Saoudite comme une référence mondiale, avec un portail sophistiqué». Dans la réussite de ce projet porté par Mohamed Benabdelkader, il mise sur l'accompagnement du ministère de l'In-