ROYAUME DU MAROC
MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR

DIRECTION GENERALE DES COLLECTIVITES TERRITORIALES

Plateforme de réclamations des Collectivités Territoriales « Chikaya.ma »

Workshop :
Les Collectivités Territoriales Marocaines à l'Heure de la Transformation Digitale

casablanca SMART CITY

09 Juin 2021

الجماعات الترابية، خدمات و تنمية تشاركية
COLLECTIVITÉS TERRITORIALES, PRESTATIONS ET DÉVELOPPEMENT PARTICIPATIF

SMART CITY CASABLANCA SYMPOSIUM

المملكة المغربية
وزارة الداخلية

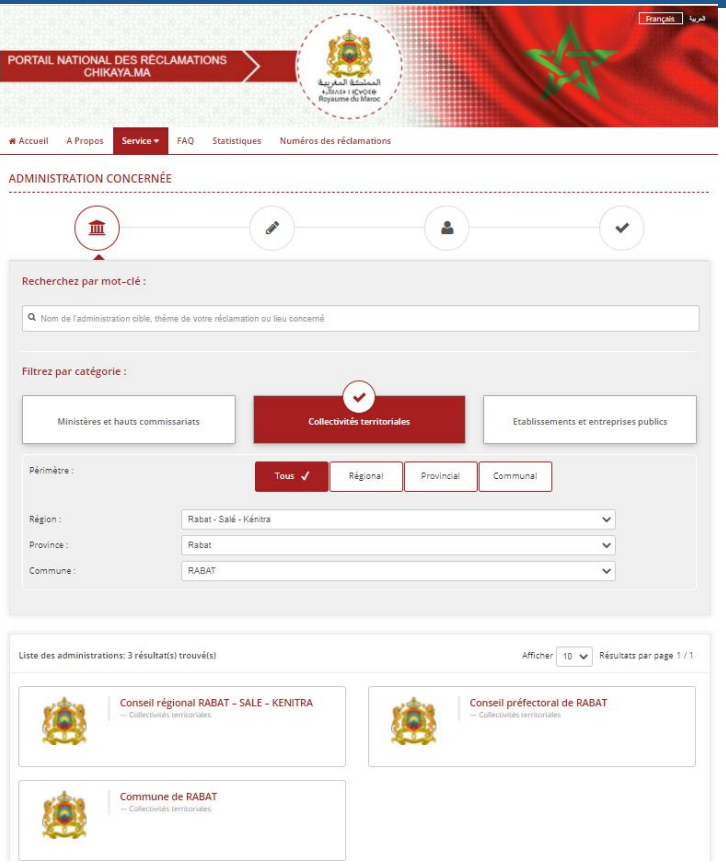
المديرية العامة للجماعات الترابية

Plateforme de réclamations des Collectivités Territoriales « Chikaya.ma »

الجماعات الترابية، خدمات و تنمية تشاركية
COLLECTIVITÉS TERRITORIALES, PRESTATIONS ET DÉVELOPPEMENT PARTICIPATIF

Juin 2021

Sommaire



- ❑ Orientations Royales
- ❑ Contexte
- ❑ Objectifs
- ❑ Processus de dépôt et de traitement d'une réclamation
- ❑ Tableau de Bord
- ❑ Statistiques
- ❑ Retour d'expérience

Orientations Royales

« [...] Il est tout aussi inacceptable que l'Administration ne réponde pas aux plaintes et aux interrogations des gens, comme si le citoyen ne valait rien, ou comme s'il s'agissait d'un simple élément dans la configuration générale de l'espace de l'Administration. Or, sans citoyen, point d'Administration. Le citoyen a le droit de recevoir des réponses à ses requêtes et des solutions aux problèmes qu'il lui expose. L'Administration est tenue d'expliquer les choses aux gens et de motiver ses décisions, qui doivent être prises sur la base de la loi [...] »

Extrait du Discours Royal du 14/10/2016 à l'occasion de l'ouverture du parlement

Contexte Juridique

Conformément aux dispositions de l'article 21 du décret 2.17.265 qui stipule que « ***Le Ministère de l'intérieur, et en coordination avec les collectivités territoriales, mettra en place une plateforme unique pour les réclamations*** », la DGCT en collaboration avec l'Agence de Développement du Digital, le Département de la Reforme de l'Administration Publique, l'Inspection Générale de l'Administration Territoriale et la Direction des Systèmes d'Information et de Communication, a procédé à la réadaptation de la plateforme « chikaya.ma » aux spécificités et attributions des collectivités territoriales.

Objectifs

Cette plateforme lancée auprès des Collectivités Territoriales le 15 juin 2020, elle permet de :

- Simplifier et dématérialiser le dépôt des réclamations,
- Recueillir les observations et suggestions des citoyens,
- Apporter des solutions aux problèmes liés aux services rendus par les collectivités territoriales.

Processus de dépôt et de traitement d'une réclamation

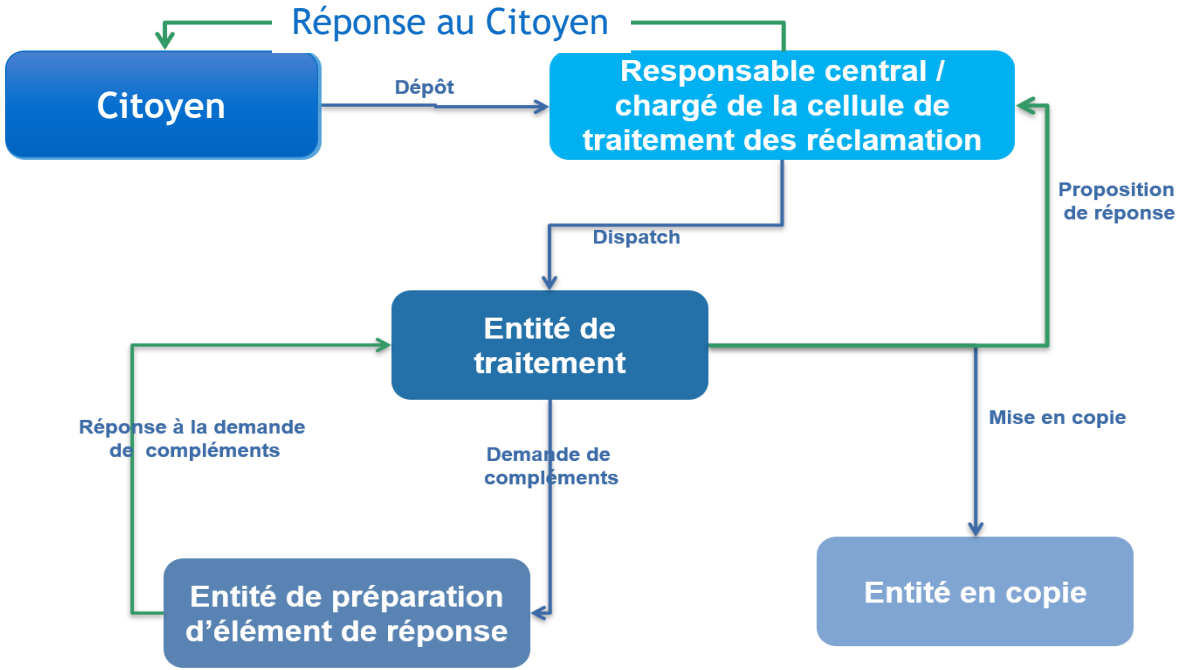
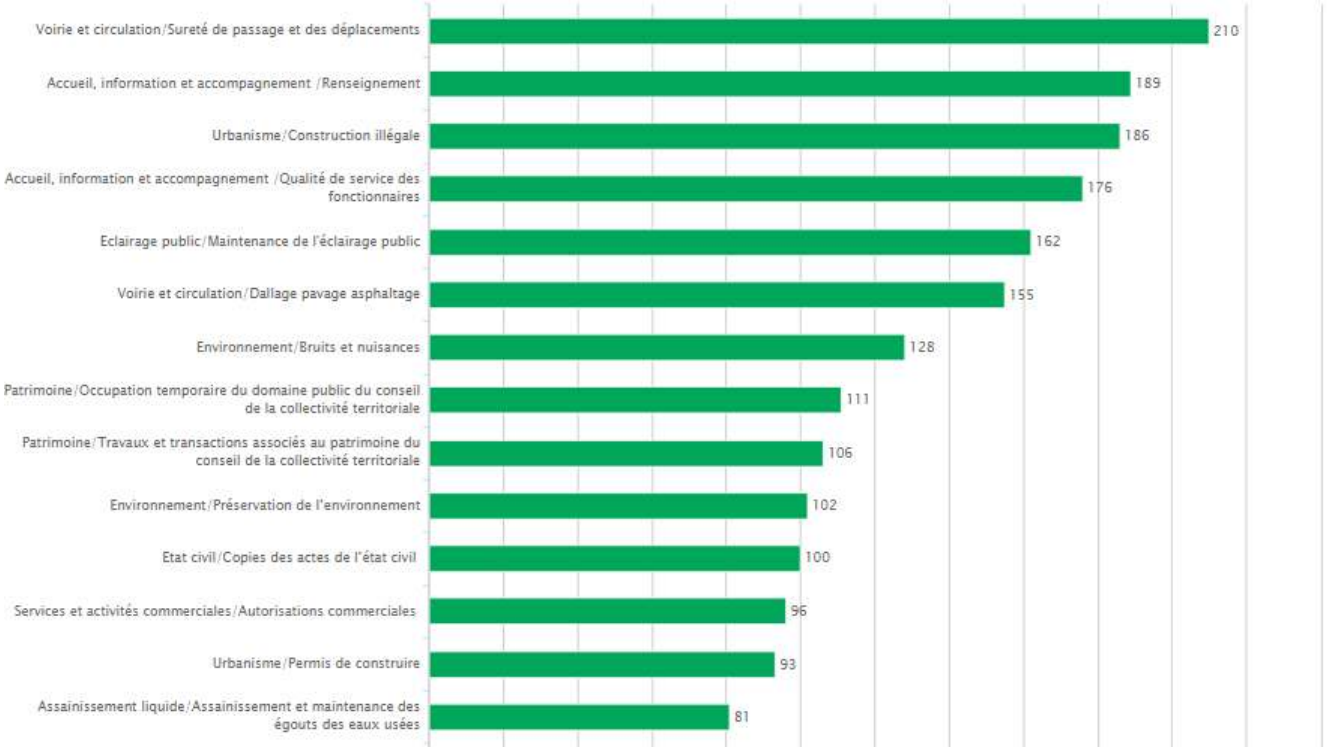


Tableau de Bord

		Année en cours		Années précédentes	
		Portail web	Bureau d'ordre	Portail web	Bureau d'ordre
Nombre total de réclamations reçues		2002	358	-	-
Nombre total des réclamations en cours de traitement	En cours de traitement	1367	137	771	73
	Dépassant 30 jours	221	30	0	0
	Dépassant 60 jours	497	43	771	73

Délai de traitement (en jour)	Minimal	0
	Moyen	23.84
	Maximal	134

Répartition des réclamations par Thématiques



Retour d’expériences

Points forts:

- Plateforme déployée au niveau territorial
- Multicanal (Web et mobile)
- Création d’un réseau de 166 gestionnaires au niveau territorial formés et opérationnels
- Adhésion active des citoyens.
- Outils d’aide à la prise de décision quant à l’amélioration des services publics

Points d’amélioration:

- Intégrer d’autres indicateurs de performance tels que le tableau de bord par préfecture et province, Warning,
- Accessibilité pour les personnes en situation de handicap
- Création d’une FAQ
- Création d’un palmarès des Collectivités territoriales en relation avec les délais de traitement des réclamations