

Projet « Promotion de la gestion de proximité dans les Communes » - Jamaa Mouwatena

Ateliers de diagnostic participatif à la Commune de Beni Mellal Du 15 au 18 mai 2017

1



Rapport de déroulement

Juin 2017

I. Introduction

Les nouvelles dispositions de la constitution de 2011 et les lois organiques relatives aux collectivités territoriales de 2015 accordent une grande importance à la gouvernance participative. Le projet « Promotion de la gestion de proximité dans les communes » (« Jamaa Mouwatena ») soutient l'implémentation de la politique de décentralisation et de promotion d'une culture de proximité et de bonne gouvernance au niveau local à travers une démarche participative. Il est mis en œuvre en étroite collaboration entre la direction générale des collectivités locales (DGCL) et, pour le compte du Ministère fédéral allemand de la Coopération économique et du Développement, la Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ) GmbH. La durée du projet est de 2015 à 2021.

Dans dix communes pilotes le projet vise à améliorer les services communaux dans le sens qu'ils répondent mieux aux besoins de la population en procédant d'une démarche participative. Cet objectif se décline en trois axes d'intervention du projet :

Axe 1 : « Appui à l'amélioration de la qualité du service d'accueil »

Axe 2 : « Appui à l'amélioration de la communication »

Axe 3 : « Promotion des démarches participatives pour améliorer les prestations communales ».

Le présent document résume les résultats des différents ateliers menés dans le cadre du diagnostic participatif, du 15 au 18 mai 2017 à la commune de Beni Mellal. Ce diagnostic avait pour but de déterminer les champs d'actions les plus pertinents pour améliorer la communication citoyenne y compris dans les espaces d'accueil de la commune. Il a marqué le lancement des actions d'opérationnalisation autour des Axes 1 et 2 du projet avec la commune de Béni-Mellal, à savoir l'appui à l'amélioration de la qualité du service d'accueil et de la communication.

Les différents ateliers ont regroupé une soixantaine d'acteurs communaux (dont 16 femmes) parmi lesquels des élus, cadres et fonctionnaires de différentes divisions et services de la commune, ainsi que des représentants de la société civile, en plus des représentants de la DGCL et de l'équipe des experts GIZ. Les réflexions des participants aux ateliers documentées dans ce rapport, vont servir comme matériau essentiel pour l'élaboration d'un **concept d'amélioration de l'accueil et de la communication citoyenne qui sera proposé par le projet à la commune de Beni Mellal** en juin 2017.

II. Déroulement du diagnostic participatif : une diversité de méthodes participatives

Le diagnostic a été cadré suite à l'intervention introductive de la DGCL, représentée par le Centre de Communication et de Publication. Dans cette intervention, l'accent a été mis sur la communication citoyenne comme outil de renforcement de la gouvernance territoriale, d'appui à la transparence dans la gestion des services offerts aux citoyen/nes et d'ancrage de la redevabilité publique au niveau communal. Il s'est déroulé en une succession d'étapes visant à murir progressivement la réflexion et à aboutir à des propositions concrètes et concertées.

L'atelier a été structuré autour de **six thèmes clés** définis conjointement par la GIZ et la DGCL comme points déterminants d'un **Concept d'amélioration de l'accueil et de la communication citoyenne** qui promeut la transparence et la reddition des comptes à l'égard des citoyen/nes et qui favorise aussi de manière indirecte la communication interne. Il s'agit des thèmes suivants :

1. **Appui à l'organisation interne dédiée à la communication (future service de la communication)**
2. **Communication autour des attributions, de l'organisation et du fonctionnement de l'administration communale**
3. **Communication autour des mécanismes participatifs de la commune**

4. **Amélioration de la qualité du service d'accueil communal**
5. **Communication autour des procédures administratives (prestations qui concernent les citoyen/nes)**
6. **Amélioration de la gestion des plaintes**

Autour de ces six thèmes clés, les travaux initiés dans le cadre du diagnostic participatif ont mêlé des temps d'échanges, des séances de travaux de groupes, des interviews standardisées. A l'issue de chaque réflexion commune, les propositions des participants faisaient l'objet de restitutions en plénières, aboutissant à l'analyse rétrospective puis à la précision des pistes d'amélioration. Cette action a été initiée à travers la **mise en pratique de méthodes participatives et innovantes** telles que l'atelier de l'avenir, le marché des possibilités, la cartographie du parcours client, d'interviews standardisées et de séances plénières. Le diagnostic en lui-même et les méthodes utilisées constituaient un premier cadre d'apprentissage fondé sur une participation proactive des participants et visant à promouvoir l'expérimentation et l'appropriation (Learning by doing / Apprentissage par la pratique) de méthodes participatives telles que :

- **L'atelier de l'avenir** : il s'agit d'une méthode dynamique de réflexion structurée en trois étapes qui permettent aux participants de passer successivement de l'expression des difficultés et du mal-être : la phase critique ; à une phase d'utopie créative : la phase imaginative ; pour déboucher sur la formulation d'idées concrètes : la phase de construction.
- **L'introduction des critères SMART** (spécifique, mesurable, acceptable, réaliste et temporellement défini), ayant permis aux groupes thématiques d'aboutir à la définition d'objectifs opérationnels, déclinés chacun en un certain nombre de mesures concrètes qui pourront s'inscrire dans le programme global d'amélioration de la communication communale.
- **Le marché des possibilités** visant à enrichir les propositions faites et y apporter des amendements, à l'issu d'un plaidoyer mené par le référent de chaque groupe thématique devant les autres participants,
- La **cartographie du parcours client** (Customer Journey Mapping) permet de décrire sur une carte graphique le parcours des usagers des services de la commune de Larache ainsi que l'ensemble des interactions avec les différents niveaux de responsabilité au sein de la commune. A travers un jeu de rôle sur le service d'accueil, les cadres de la commune se sont mis à la place de leurs clients/ usagers des services communaux, pour chercher à définir l'ensemble des démarches, procédures et services proposés (les émotions touchées, les informations recherchées, les messages reçus, les attitudes affichées ...)

- **Des interviews standardisées** en vue d'obtenir des compléments d'informations qualitatifs pour l'amélioration de la communication communale de Larache. Ces entretiens semi-directifs ont été menés par groupes spécifiques, auprès de différents profils d'acteurs communaux : les élus ; les cadres et fonctionnaires et les représentants d'associations.



Les différents débats et ateliers menés via l'utilisation des méthodes citées plus haut, ont permis aux différents acteurs de la commune de confronter leurs idées, chacun apportant sa spécificité, sa compétence, sa responsabilité et son imagination pour dégager les problématiques principales de la communication communale envers les citoyen/nes et d'envisager collectivement des objectifs souhaitables afin d'améliorer la qualité du service d'accueil et la communication citoyenne de la commune.

III. Résultats obtenus et orientations dégagées

1. Renforcement ciblé de l'organisation interne dédiée à la communication

Principaux disfonctionnements relevés

- Un service de « communication et des relations publiques » a été créé mais il n'est pas fonctionnel et ses attributions n'ont pas été clairement définies,
- Manque de ressources humaines qualifiées et faiblesse des outils, équipements et supports de communication engagés sur les plans interne et externe
- Absence de coordination entre les services communaux et manque d'esprit collaboratif dans la transmission des informations,

Objectif 1 : Opérationnaliser le service de la communication et des relations publiques et concrétiser son rôle au sein de l'organisation interne de la commune

- Mesure 1 : Préciser de manière claire les attributions du service de communication et des relations publiques de manière à assurer la communication et diffusion des informations en interne et d'assurer la communication des informations pertinentes à l'égard des citoyen/nes,
- Mesure 2 : Assurer la formation des fonctionnaires du service de communication dans les nouvelles techniques de l'information et de la communication

- Mesure 3 : Organiser des visites de terrain dans d'autres communes pour la capitalisation de bonnes pratiques en matière de mise en place et opérationnalisation d'un service de communication communale
- Mesure 4 : Renforcer le rôle du service de communication dans l'organisation interne de la commune à travers une implication plus concrète de ce dernier dans les activités respectives des différents services

Objectif 2 : Renforcer la communication et la coordination entre les différents services au sein des divisions pour un meilleur accès des citoyen/nes aux informations relatives à leurs activités et prestations respectives

- Mesure 1 : Regrouper géographiquement les services auprès des divisions auxquels ils sont affiliés selon le nouvel organigramme de la commune
- Mesure 2 : Doter l'ensemble des divisions et services de la commune d'un réseau intranet communal (serveur intranet interne et partagé)
- Mesure 3 : Créer un guichet unique au niveau de chaque service

5

Objectif 3 : Renforcer l'accessibilité aux services communaux et aux informations qui y sont relatives par la mise en place d'un système signalétique interne et externe

- Mesure 1 : Réorganiser l'ordre des bureaux et installer les services ouverts au public (et/ou les plus sollicités) au rez-de-chaussée du siège communal
- Mesure 2 : Elaborer un document récapitulatif (fiche technique) de l'organigramme des services et divisions de la commune de Beni Mellal et le mettre à disposition des citoyen/nes par un affichage au niveau de l'entrée du siège de la commune
- Mesure 3 : Concevoir et installer des panneaux signalétiques internes et externes pour orienter les citoyen/nes vers les services communaux à travers :
 - La création d'une affectation budgétaire dédiée à la conception et installation des panneaux signalétiques
 - Le cas échéant, nouer des partenariats (marchés) avec une société spécialisée dans la conception de panneaux signalétiques
 - Coordonner la conception des panneaux signalétiques entre les services communaux pour la mise en place des signalétiques externes

2. Communication autour des attributions, de l'organisation et du fonctionnement de la commune

Principaux disfonctionnements relevés

- Méconnaissance du cadre réglementaire et juridique portant sur les informations à transmettre aux citoyen/nes
- Manque de ressources humaines qualifiées et de moyens techniques dédiés à la transmission des informations portant sur les attributions de la commune
- Faible appréhension des responsabilités et des attributions communales par les citoyen/nes
- Méfiance à l'égard de la commune se traduisant parfois par des comportements négatifs des citoyen/nes

Objectif 1 : Renforcer les capacités des ressources humaines dédiées à la communication communale par la mise en place d'un programme de formation en matière de communication interne

- Mesure 1 : Réserver sur le budget communal, une ligne budgétaire pour la formation des fonctionnaires en matière de communication

- Le cas échéant, nouer des partenariats avec des centres de formations et des partenaires spécialisés tels que l'université, des structures de formation professionnelle, une expertise spécifique
- Mesure 2 : Etablir un programme de formation (dans un délai de deux mois au plus tard) dans le domaine de la communication au profit des fonctionnaires communaux
- Mesure 3 : Organiser la formation des fonctionnaires en matière de communication avec l'appui d'un bureau d'expertise spécialisé

Objectif 2 : Améliorer la communication interne et l'accès des citoyen/nes aux informations publiques par la numérisation de l'administration communale à partir du 1^{er} janvier 2018

- Mesure 1 : Allouer une enveloppe budgétaire spécifique à la numérisation administrative lors de la prochaine planification budgétaire en octobre 2017 (délai à préciser pour la concrétisation)
- Mesure 2 : Initier un partenariat avec un bureau d'étude spécialisé dans le domaine pour la numérisation des informations administratives de la commune
- Mesure 3 : Créer, au sein de l'administration communale, une cellule spécialisée (dotée des ressources humaines compétentes) pour la gestion et mise à jour du système des informations

6

Objectif 3 : Elargir le réseau de diffusion des informations liées aux rôles, compétences et attributions de la commune à l'ensemble de la population par le renforcement et l'activation de supports de communication de proximité

- Mesure 1 : Prévoir une communication ciblée et orale avec les citoyens dans les quartiers en mobilisant entre autres moyens la notion du « Berrah » local (crieur public) via le véhicule de la commune équipé d'un mégaphone, notamment pour la diffusion des informations dans les quartiers éloignés
- Mesure 2 : Elaborer des banderoles, des affiches et des dépliants visibles et accessibles pour sensibiliser les citoyen/nes aux rôles et attributions de la commune
- Mesure 3 : Renforcer la coordination avec les associations de quartiers, en contact direct avec la population, pour la diffusion des informations et la sensibilisation des citoyen/nes sur les rôles et attributions de la commune
- Mesure 4 : Produire une revue contenant les décisions du Conseil et des informations sur les activités de la commune
- Mesure 5 : Créer une plate-forme électronique communale pour permettre aux citoyen/nes d'accéder facilement aux informations répondant à leurs besoins
 - Créer une application électronique pour permettre à la commune de communiquer plus directement les informations publiques pertinentes avec les citoyen/nes

3. Communication autour des mécanismes participatifs

Principaux dysfonctionnements relevés

- Le rôle de l'instance de parité est peu affirmé et peu compris malgré sa mise en place effective
- Manque de la connaissance du concept de la participation citoyenne
- Manque de compétences techniques en matière de gestion des mécanismes participatifs
- Relations peu développée avec les associations locales ce qui impacte les liens avec la commune

Objectif 1 : Renforcer le rôle et l'ancrage de l'instance de la Parité, Egalité des Chances et de l'Approche Genre (IPECAG) au sein de l'administration communale au cours de l'année 2018

- Mesure 1 : Développer un programme de formation global en matière de participation citoyenne, dont un renforcement de capacités des élus, fonctionnaires et acteurs de la société civile dans les domaines de la parité et de l'égalité des chances et de l'approche genre
- Mesure 2 : Renforcer la structuration actuelle de l'IPECAG (article 120 de la loi organique n°113-14) ;
 - En l'appuyant pour établir un plan de travail qui renforce son rôle auprès de l'administration communale dans l'élaboration, la mise en œuvre et le suivi du PAC
 - En la dotant d'outils participatifs en vue d'une forte implication des associations porteuses de projets concrets et actives en matière de vulgarisation des outils participatifs,
 - En facilitant sa communication avec les différentes catégories sociales et notamment à travers la prise en compte des besoins et attentes des jeunes, des femmes, des personnes en situation d'handicap ...
- Mesure 3 : Doter l'IPECAG des équipements et outils logistiques de travail nécessaires (bureaux-moyen de transport...)

Objectif 2 : Développer des relations de confiance entre les citoyen/nes et l'administration communale à travers l'amélioration de l'accès aux informations publiques et aux services communaux et l'activation du principe de pétition

- Mesure 1 : Faciliter l'accès à l'information publique à travers :
 - La conception et mise à disposition de documents informatifs et pratiques (dépliants) et l'utilisation d'outils interactifs (portail électronique, site web)
 - L'initiation, par la commune, de rencontres de sensibilisation et d'échanges d'information avec la population
- Mesure 2 : Renforcer l'efficacité de l'administration communale par la qualification des ressources humaines, notamment la maîtrise du cadre juridique relatif à l'application des procédures administratives de leurs services respectifs et la mise en place de mesures instaurant le principe de responsabilité et de reddition des comptes
- Mesure 3 : Concrétiser le dispositif juridique portant sur les pétitions présentées au Conseil par les citoyens et par les associations



4. Amélioration de la qualité du service d'accueil communal

Principaux dysfonctionnements relevés

- Absence d'espace dédié à l'accueil et d'un personnel spécifiquement identifié et formé en matière d'accueil et d'orientation
- Absence de dispositifs de signalétique et d'orientation
- Perception négative et dévalorisante de la fonction d'accueil par les fonctionnaires communaux

Objectif 1 (Espace Physique) : Mise en place d'un espace central d'accueil et d'orientation à l'entrée du siège de la commune (RDC) et le doter des équipements nécessaires

- Mesure 1 : Installer l'espace d'accueil dans le bureau situé au niveau de l'entrée du siège de la commune et actuellement utilisé par les forces auxiliaires (échéance fin 2017)
 - L'installation du bureau d'accueil nécessite une concertation et négociation entre le Conseil et l'autorité locale pour trouver un local alternatif et réinstaller les forces auxiliaires dans un autre site administratif.
- Mesure 2 : Aménager le bureau d'accueil (peinture, propreté) et le doter des équipements et outils de travail nécessaires (installer un comptoir, deux ordinateurs, deux bureaux et chaises, une ligne de téléphone fixe ou mobile, photocopieuse, extincteur, climatiseur...)
- Mesure 3 : Promouvoir le confort des usagers de l'accueil (Aménagement d'un espace d'attente, installation de chaises (bancs) autour du bureau d'accueil et d'orientation, aménagement des toilettes au rez-de-chaussée du siège communal selon les moyens disponibles...)
- Mesure 4 : Installer deux écrans d'information et des panneaux d'orientation selon les moyens disponibles ainsi qu'une horloge murale (suggérer le respect de horaires d'ouverture) au niveau du bureau d'accueil

8

Objectif 2 (Missions et contenus) : Renforcer l'accès aux services communaux à travers l'amélioration de la qualité du service d'accueil

- Mesure 1 : Mettre en place un registre d'accueil (recueil d'informations sur les usagers, base de données et statistiques concernant les services les plus sollicités)
- Mesure 2 : Instaurer un système de badges « visiteurs » organisé selon un code couleurs permettant d'identifier et d'orienter les usagers selon les services sollicités
- Mesure 3 : Elaborer des fiches techniques informatives présentant les procédures à suivre par service ouvert au public et les mettre à disposition au niveau du bureau d'accueil
- Mesure 4 : Créer un système signalétique interne et externe actualisé à travers :
 - L'installation de panneaux d'orientation et de pancartes signalétiques dans les couloirs des établissements communaux et à la porte des bureaux des services pour orienter les citoyen/nes vers les services sollicités
 - L'élaboration d'un panneau central d'orientation représentant une cartographie des services répartis sur le territoire communal (schéma de localisation géographique)
- Mesure 5 : Doter le bureau d'accueil d'une ligne téléphonique fixe ou mobile pour faciliter la communication avec les autres établissements administratifs et pouvoir satisfaire les besoins des citoyens dans les meilleurs délais.
- Mesure 6 : Mettre en place un réseau intranet interne permettant de lier l'espace d'accueil aux divisions et services communaux afin d'assurer une meilleure orientation/information des citoyen/nes et de faciliter le suivi de leurs dossiers (suppose d'informatiser les services les plus sollicités)

Objectif 3 (Ressources humaines) : Recruter et qualifier le personnel dédié à la gestion de l'espace d'accueil et d'orientation (2 à 3 fonctionnaires)

- Mesure 1 : Doter le service/espace de l'accueil des ressources humaines nécessaires et compétentes
 - Désigner trois fonctionnaires parmi les ressources humaines communales et disposant d'un profil et de compétences administratives nécessaires pour opérationnaliser l'accueil
- Mesure 2 : Définir les attributions du service/espace d'accueil pour remplir les missions d'accueil, d'orientation et d'information des citoyen/nes usagers des services communaux
- Mesure 3 : Former les fonctionnaires chargés de l'accueil à travers :
 - L'organisation de sessions de formation en matière d'accueil, utilisation d'outils informatique, langues (initiation en italien par exemple vue qu'une partie de la population de la ville est immigrée en Italie)
 - L'appropriation des outils développés par le programme national IDARATI (charte de l'accueil et amélioration de l'accueil des usagers des services publics) et du Projet de la DGCL/GIZ Jamaa Mouwatena
 - L'organisation de visites de terrain et la capitalisation de bonnes pratiques en matière d'accueil auprès d'institutions publiques (services extérieurs) et de communes marocaines expérimentées dans ce domaine

Réflexion sur le Profil idéal pour assurer la mission d'accueil, d'orientation et d'information :

- Avoir des connaissances /initiations en sociologie
- Faire preuve du charisme, de sang-froid, d'amabilité et d'attention
- Faire preuve d'efficacité, de professionnalisme
- Disposer d'une bonne expérience et de connaissance de la commune et du contexte local
- Avoir l'esprit ouvert
- Etre accueillant et souriant
- Avoir une bonne capacité d'écoute
- Avoir une bonne présentation (aspect physique, vestimentaire)

5. Communication autour des procédures administratives

Principaux dysfonctionnements relevés

- Absence d'un guide des procédures administratives unifié de référence au sein de la commune
- Faible connaissance des procédures par les élus, cadres et fonctionnaires
- Les citoyen/nes ne comprennent pas les procédures administratives et tentent de les contourner

Objectif 1 : Renforcer la compréhension et l'appropriation des procédures administratives par les fonctionnaires communaux et leur vulgarisation à l'ensemble de l'administration communale

- Mesure 1 : Mettre en place une cellule de concertation inter services, avec l'appui d'un conseiller juridique, pour la mise à jour des procédures administratives
- Mesure 2 : Concevoir un manuel de procédures administratives à travers :
 - La collecte de l'ensemble des procédures administratives et références juridiques relatives aux prestations de chacun des services communaux
 - La conception d'un document récapitulatif de référence à l'échelle de la commune
 - La diffusion de ce document récapitulatif de référence et sa mise à disposition au niveau de chaque service

- La vulgarisation des procédures administratives à travers la mise en place d'un centre de documentation
- Mesure 3 : Organiser des sessions de formations régulières sur l'application des procédures administratives pour les fonctionnaires au niveau du siège de la commune et des 8 arrondissements de manière à :
 - Définir les missions de la commune et de ses agents de manière explicite en intégrant les procédures liées à chaque service
 - Répartir les tâches et attributions de manière conforme à l'organigramme et adapter les compétences des ressources humaines affectées

Objectif 2 : Mettre l'ensemble des procédures administratives à la disposition des citoyen/nes de manière simple, organisée et claire

- Mesure 1 : Elaborer des fiches explicatives (documents imprimés) pour diffuser respectivement l'ensemble des procédures administratives via des panneaux d'affichages et affiches murales
 - Ces documents imprimés seront affichés à l'entrée de chaque administration communale
 - Chaque panneau ou affiche devra contenir un indicatif d'orientation, des contenus explicatifs et préciser la liste des pièces à fournir pour accéder à un service donné
- Mesure 2 : Elargir le réseau de diffusion des fiches informatives sur les procédures administratives par un affichage au niveau des annexes et des espaces socioculturels de proximité,
 - Le cas échéant, un fonctionnaire (sensibilisé aux procédures) désigné au niveau de chaque annexe et centre socioculturel pourra assurer l'information des citoyen/nes et pourra les orienter vers le service compétent
- Mesure 3 : Améliorer l'accès des citoyen/nes et usagers des services communaux aux procédures administratives, notamment en mobilisant les nouvelles technologies et les réseaux sociaux, à travers :
 - La création d'un portail web de la commune et utilisation de la page Facebook de la commune pour diffuser les procédures
 - La création et le développement d'une application électronique sur les procédures

Objectif 3 : Renforcer le partenariat avec les élu/es pour une bonne vulgarisation et mise en œuvre des procédures administratives au sein de l'administration communale

- Mesure 1 : Sensibiliser les élu/es au sujet des procédures administratives et juridiques via l'organisation de rencontres d'échanges et de sessions de formations internes, modérées, entre autres, par les chefs de division et chefs de services



6. Amélioration de la gestion des plaintes

Principaux dysfonctionnements relevés

- Absence d'un service spécialisé ou un bureau en matière de gestion des plaintes (réception, traitement et suivi des plaintes)
- Manque de coordination entre les services pour la gestion et le suivi des plaintes
- Les citoyen/nes sont peu informés des responsabilités de la commune en matière de gestion des plaintes

Objectif 1 : Créer un bureau de réception de plaintes en le dotant des ressources humaines et équipements nécessaires (délai de 3 mois)

- Mesure 1 : Créer un bureau des plaintes et optimiser le dispositif de réception et traitement des plaintes par la mise en place :
 - D'un numéro vert pour la réception des plaintes urgentes
 - D'un portail électronique pour la réception des plaintes
- Mesure 2 : Désigner les ressources humaines compétentes pour assumer la gestion des plaintes
- Mesure 3 : Doter le service des équipements et moyens logistiques nécessaires (dont la mise à disposition du véhicule de la commune pour les visites de terrain)

Objectif 2 : Former les fonctionnaires en matière de gestion des plaintes (échéance fin 2017)

- Mesure 1 : Initier des partenariats avec des centres de formations et organes spécialisés dans la gestion des plaintes
- Mesure 2 : Organiser une formation au profit des fonctionnaires affecté au service de gestion des plaintes (techniques juridiques, communication, système de gestion des plaintes.)
 - Appropriation des procédures juridiques, des décisions du Conseil, décrets et autres dispositifs ministériels mis à jour en matière de gestion des plaintes
- Mesure 3 : Renforcer le dispositif communal de gestion des plaintes par la capitalisation de bonnes pratiques issues de visites de terrain aux services déconcentrés ayant une expérience dans le domaine, en préalable à la mise en œuvre des cycles de formation

Objectif 3 : Activer et optimiser le traitement des plaintes et promouvoir une communication efficace entre la commune et les citoyen/nes

- Mesure 1 : Mettre à la disposition des citoyens un guide en matière de dépôt de plainte (conditions, procédures, délais) sous forme de dépliant et imprimés et/ou de document téléchargeable sur le net (portail électronique/site web, page face book)
- Mesure 2 : Promouvoir l'amélioration continue de l'efficacité du service de gestion des plaintes à travers un registre ou une boîte postale à l'entrée de la commune pour le dépôt des doléances, observations et suggestions citoyennes à l'égard des prestations de la commune
- Mesure 3 : Equiper le service des plaintes de l'outil internet afin de :
 - Rendre disponible le guide juridique (en matière de dépôt des plaintes) sur le portail web,
 - Permettre aux citoyen/nes de suivre le traitement de leur plainte à travers le portail web
 - Déployer une application interactive basée sur un Système d'information géographique de la ville qui permet de localiser l'objet de sa plainte (dysfonctionnement d'un service) sur un repère géographique de la commune

IV. Prochaines étapes

Le diagnostic participatif s'est terminé par une réunion de travail restreint avec Monsieur le Président et quelques élus ou les prochaines étapes ont été présentées :

Les réflexions des participants aux ateliers documentées dans ce rapport vont servir comme matériau essentiel pour l'élaboration d'un **concept d'amélioration de l'accueil et de la communication citoyenne** qui sera proposé par le projet à la commune de Beni Mellal en juin 2017.

Ce concept tracera un plan pour l'amélioration systématique de la qualité du service d'accueil et de la communication citoyenne dans la commune et sera opérationnalisé dans un **plan d'actions de la commune** (responsabilités, ressources, séquence des actions, liens avec le PAC et le cycle de prise de décision politique dans le cadre du conseil communal).

Il exposera **l'appui-conseil offert par la GIZ et la DGCL** à ce processus (renforcement des capacités, appui ponctuel pour la mise en place de mesures pilotes). Il servira comme document référentiel pour la future collaboration entre la commune et le projet.

La commune mettra en place un **comité technique** constitué à partir des personnes déjà identifiées comme ressources clés en relations avec les six thèmes de référence définis au lancement des ateliers de diagnostic. Ce comité veillera au suivi, à la coordination et à l'accompagnement de la mise en œuvre technique du concept d'amélioration en collaboration avec l'équipe du projet GIZ/DGCL.

