

ENGAGEMENT N° 3 : La digitalisation pour une meilleure qualité des services

Principe OGP

Innovation

Services chargés du projet

Service de la gestion déléguée – Service de communication

Problématique

La loi organique 113.14 relative aux communes stipule que ces dernières assurent les missions de fourniture de services de proximité, notamment dans les domaines de la distribution d'eau et d'électricité, de l'assainissement liquide et solide, de l'éclairage public, des transports urbains et des équipements à proximité (bibliothèques, terrains de jeux, espaces verts...) la commune doit également assurer la prestation de ces services avec la qualité requise et avec la continuité nécessaire, car ces services sont parfois sujet à interruption ou dégradation de la qualité, ce qui oblige le citoyen ou l'usager à recourir à la soumission de plaintes, de réclamations ou de demandes qui prennent du temps à être traitées et nécessitent des efforts de la part du bénéficiaire potentiel, et souvent, il s'ensuit des frais de déplacement ou de procédure matérielle.

Solution préconisée

Adopter la digitalisation de la gestion des services de base tels que la collecte des déchets ménagers, les transports urbains et l'éclairage public, avec l'intégration du traitement digitalisé des réclamations y afférentes.

Utiliser une/des application(s) mobile(s) spécialisée(s) permettant aux citoyens, hommes et femmes, et aux différents acteurs d'accéder rapidement aux informations et d'envoyer des alertes liées aux services et équipements collectifs.

Programme des activités

Activité	Date début	Date d'achèvement
Insérer dans les cahiers des charges, des dispositions liées à la gestion digitalisée des services en gestion déléguées.	01/2023	01/2024
Mise en service d'une/des application(s) mobile(s) spécialisée(s) destinée (s) aux citoyens	01/2025	12/2025
Mettre en place d'un guichet unique des services communaux	01/2026	12/2026
Elaboration et publication de capsules informatives en langage sourd-muet et des documents en braille	07/2024	12/2024
Equiper des espaces d'accueils en écrans d'information	06/2025	12/2025

Résultats attendus

Mise en service d'interfaces digitales destinées aux citoyens pour les services en gestion déléguée

Une application mobile est fournie aux citoyens

Une communication inclusive

Indicateur de résultat

Nombre de services digitalisés

Nombre d'applications opérationnelles

Indicateur d'impact

Nombre de réclamations écrites reçues

Taux mesuré de satisfaction des usagers