

# *Manuel Marrero demande une plus grande efficacité dans la prise en charge de la population*



La Havane, 5 juillet (RHC) Le Premier ministre cubain Manuel Marrero Cruz s'est réuni mardi avec des équipes de diverses entités chargées de répondre aux préoccupations, plaintes et dénonciations des citoyens.

Manuel Marrero Cruz, membre du Bureau politique et Premier ministre, a décrit l'activité d'assistance à la population comme une question d'importance vitale, aujourd'hui plus que jamais, au milieu de la situation complexe que traverse le pays, et il a rappelé que "nous ne devons pas oublier que nous ne rendons pas un service, nous ne faisons pas une démarche, c'est une obligation".

Ce mardi, à l'occasion du bilan des 2022 travaux du Département d'Attention à la Population du Palais de la Révolution, il a assuré que "l'attention aux propositions des électeurs et du peuple en général constitue une priorité du Parti, du Gouvernement, de l'État et, par conséquent, elle doit être une priorité à chaque

niveau de toutes les institutions et structures du pays".

Lors de la réunion - qui a rassemblé, par vidéoconférence, les chefs des équipes chargées de l'attention à la population dans les agences de l'administration centrale de l'État, les entités nationales et les territoires - María del Carmen Cedeño Rodríguez, chef du département de l'attention à la population au Palais de la Révolution, a expliqué qu'en 2022, 684 976 cas ont été traités dans le pays, reçus par le biais de différents canaux.

Elle a précisé que les questions les plus récurrentes étaient liées à des demandes de logement, de terrain, d'attention médicale, de délinquance dans la lutte contre les illégalités, ainsi qu'au manque d'eau.

En outre, elle a fait référence aux plaintes concernant les coupures d'électricité et les difficultés à acheter des produits dans les chaînes de magasins Caribe et Cimex, ainsi qu'au mécontentement concernant le montant des pensions des retraités et les prix élevés des produits de première nécessité et des services.

Lors de la présentation du rapport, Cedeno Rodriguez a également développé les facteurs qui affectent le bon développement et la qualité du fonctionnement de l'activité. Il a souligné que les personnes désignées pour s'occuper de la population n'agissent pas toujours avec la sensibilité, l'humanisme et le professionnalisme requis et que, parfois, elles n'apportent pas de réponses opportunes et fondées aux questions soulevées.

De même, il y a des cas qui sont considérés comme valables et qui sont considérés comme terminés avec la réponse, et il n'y a pas de suivi de la restitution des droits qui ont été violés, et il y a des insuffisances dans l'attention accordée aux segments de la population dans des situations de vulnérabilité.

D'autres éléments qui ont un impact sont associés aux difficultés structurelles, technologiques et matérielles dans le développement de ce travail, ainsi qu'à l'absence d'un système informatique unique au niveau national qui permettrait aux citoyens d'émettre des commentaires, de recevoir des informations et des réponses en ligne, a-t-elle reconnu.

Le Premier ministre a parlé de "l'art" d'écouter, de répondre et de résoudre les plaintes, car "nous ne pouvons pas dire que nous avons réussi à faire en sorte que les procédures se déroulent rapidement, dans des délais raisonnables, afin que les personnes reçoivent une attention ou une réponse ; il y a encore trop de bureaucratie dans ce domaine important".

Il a rappelé que l'activité d'assistance à la population a une valeur constitutionnelle, puisque les articles 10, 53 et 61 de la Constitution, établissent l'obligation pour les organes de l'État de s'occuper de la population et de lui fournir des réponses. C'est pourquoi il a insisté sur la mise en place de systèmes de travail efficaces pour garantir ce mandat de notre Constitution.

"Nous devons continuer à approfondir la manière dont nous concevons, structurons, organisons, mettons en œuvre et contrôlons l'attention à la population au niveau du pays", a souligné le chef du gouvernement, qui a appelé toutes les autorités à "unir leurs efforts et leur intelligence collective dans la recherche de solutions à nos problèmes".

## UN ENGAGEMENT POUR LE LIBRE-SERVICE NUMÉRIQUE

Lors de l'échange, des outils et des méthodologies ont été partagés pour renforcer l'attention, le traitement et le suivi des dossiers. Ensuite, il a été question de partager la technologie dans tous les domaines de la vie et de la société. Eugenio Fernando Acosta Noy, directeur du bureau de facilitation du Centre historique de La Havane, a évoqué les stations numériques en libre-service qui ont vu le jour dans cette entité depuis 2021.

Selon Acosta Noy, cela a permis de segmenter l'attention du public dans le but de partager des procédures et des services spécifiques pour chaque utilisateur, qui, par le biais d'un wifi gratuit et public, peut introduire ses demandes ou ses contrats de services, remplaçant ainsi les relations face à face par des relations numériques.

Cecilia Valdés Milián, deuxième responsable de la direction de la communication institutionnelle du ministère de la Communication, a fait référence à la station du parc scientifique et technologique de Matanzas, parce qu'elle rapproche indubitablement les services de la population et parce qu'elle doit être l'avenir des activités de service public du pays.

Vers la fin du bilan, le Premier ministre a déclaré que dans les processus d'attention à la population, le principe de rapidité et de rigueur dans les résultats n'est pas toujours appliqué, et que le formalisme est maintenu dans de nombreuses réponses, ainsi qu'une vérification insuffisante des questions par les gouvernements.

Il a reconnu qu'il y a des retards excessifs dans les procédures et que les justifications et les réponses offertes ne satisfont pas les questions et les demandes de la population. En outre, il a souligné que les cadres et les fonctionnaires n'ont pas réussi à s'identifier à la population et à lui faire part de leurs réactions, et qu'il est nécessaire qu'ils assument cette question avec plus d'intelligence et de sensibilité, en vue d'une communication efficace avec la population.

Le chef du gouvernement a rappelé que l'attention portée aux plaintes et aux pétitions des citoyens doit se fonder sur des principes inviolables tels que l'objectivité, l'impartialité, la rapidité, la transparence, la véracité et la qualité des informations, le retour d'information constant et la justification des réponses.

En ce qui concerne la nécessité d'adopter une loi sur le traitement des plaintes et des pétitions du peuple, qui a été soumise à l'examen de divers organismes avant d'être présentée à l'Assemblée nationale du pouvoir populaire, Marrero Cruz a souligné son importance et la nécessité de la rédiger avec tous les éléments nécessaires, tout en soulignant que cette réglementation juridique ne résoudra pas à elle seule les problèmes que nous connaissons aujourd'hui.

Il a ajouté que le moins que l'on puisse faire lorsque l'on ne dispose pas des conditions matérielles pour apporter une solution est de consacrer tout son temps à écouter et à expliquer. Dans ce sens, il a exhorté à toujours agir avec transparence, ce qui donne de la crédibilité aux yeux de la population.

"La meilleure réponse à la population est là, sur le terrain, là où se trouve le problème. La sensibilité et l'humanisme doivent caractériser tous ceux qui, en tant que fonctionnaires, ont la haute responsabilité de s'occuper de la population", a-t-il conclu. (Extrait du journal Granma)

---

<https://www.radiohc.cu/fr/noticias/nacionales/327483-manuel-marrero-demande-une-plus-grande-efficacite-dans-la-prise-en-charge-de-la-population>



**Radio Habana Cuba**