

Campagne de sensibilisation

L'équipe PMO-CSU « debark » à Saint-Pierre

Pour Pravind Jugnauth, il ne doit pas y avoir de barrières entre le gouvernement et les citoyens. D'où sa bénédiction pour la campagne « PMO-CSU debark kot ou ! » dont l'objectif est de quitter le confort des bureaux et des ministères pour rencontrer les citoyens qui sollicitent les conseils ou les services de l'État. La première rencontre a eu lieu samedi.

Des banderoles, une animation musicale, le traitement en direct des cas à l'antenne de KoolFM, avec l'intervention de divers partenaires, des jeux... L'équipe de la PMO-CSU a sorti les grands moyens pour marquer sa présence le samedi 3 février entre 11 heures et 13 heures au Kendra Shopping Mall, à St-Pierre.

« L'objectif de cette campagne de sensibilisation sur le terrain, voulue par le Prime Minister's Office (PMO) est multiple », explique d'emblée Diana Baby Rengasamy, chargée de communication de la Citizen Support Unit. « Le but est d'abord de s'assurer que tous les citoyens qui sollicitent le soutien, le conseil ou les services de l'État (logement, aide sociale, etc.) trouvent des solutions à leurs problèmes et ce, rapidement. Ensuite, depuis le lancement du portail interactif www.csu.mu, le 28 avril 2017, nous avons reçu plus de 30 000 requêtes (dont 70 % ont été traitées), mais de nombreuses personnes ignorent toujours son existence et les avantages que représente l'enregistrement en ligne de leurs doléances auprès des diverses autorités. »

Diana Baby Rengasamy ajoute que l'idée est d'inciter davantage les fonctionnaires, pas seulement ceux du PMO mais aussi ceux des divers ministères, de la National Development Unit, de la National Empowerment Foundation (NEF) et de la Road Development Authority, à aller au-devant des citoyens dont ils traitent les dossiers. « Ils prennent ainsi conscience que nombre de nos concitoyens sont illettrés et ont du mal à compléter voire à entamer des démarches administratives. La plupart n'ont pas Internet ou sont trop âgés et ignorent vers qui se tourner pour exposer leurs doléances... »

Bilkiss Rajahbalee-Cader, Deputy Permanent Secretary responsable de la CSU Unit, devait rappeler à l'antenne d'Hashley Cornet que « l'enregistrement au portail et le suivi du dossier en ligne sont disponibles dans les 35 Citizens Advice Bureau de l'île et les 95 bureaux de poste. Rodrigues dispose aussi de son portail. » Pas moins de 283 départements de l'État et plus d'un millier de fonctionnaires sont impliqués dans cette mission visant à réduire la pauvreté et à assurer le bien-être des familles les plus démunies.

« Cette interaction avec le public permet aux fonctionnaires qui sont appelés à aller sur le terrain de mieux



Les citoyens peuvent enregistrer leurs doléances en ligne. La Citizen Support Unit aurait reçu plus de 30 000 plaintes jusqu'ici sur son portail et 70 % des dossiers auraient été traités.

connaître la réalité de ceux qu'ils doivent servir. Elle offre également l'occasion aux citoyens de comprendre que derrière ceux qui doivent traiter leurs dossiers, il y a des êtres humains qui ont à cœur le bien-être des plus démunis. En somme, cela apporte un enrichissement réciproque à tous, avec une touche plus humaine et directe. »

TRI DES REQUÊTES

Rajcoomar Rampertab, Parliamentary Private Secretary des circonscriptions n° 8 et n° 10, et Nunkoomar Balloo, président du conseil de district de Moka, se réjouissent de l'initiative de la CSU d'aller vers les citoyens. « Le passage de la tempête Berguitta a mis en lumière les nombreux problèmes qui existent dans notre pays : logement, drains, allocations scolaires, infrastructures », a souligné le Rajcoomar Rampertab. « Mais le public doit lui aussi prendre ses responsabilités de citoyen. On ne peut jeter des débris partout, ce qui a pour résultat de boucher les drains et de souiller les rivières, et se plaindre ensuite qu'il y a des inondations et un manque d'eau potable. C'est cela aussi l'intérêt de la campagne. »

Clifford Vellien, chargé de communication à la NEF, a bien voulu répondre aux questions relatives à son organisme. « Nous devons faire de notre mieux pour aider les gens qui nous sollicitent. Mais il faut que le public sache que seuls les cas de ceux enregistrés dans le SRM Registry seront traités et que tous les cas ne seront pas résolus si les demandeurs ne satisfont pas certains critères. Il est bon aussi qu'on fasse un tri des requêtes sur le portail afin qu'il n'y ait pas duplication des demandes, ce qui aboutirait à ralentir le traitement des dossiers genuine. »

Hashley Cornet et Girty Eleonore,



L'équipe d'animation de la Citizen Support Unit.



L'équipe de la Citizen Support Unit était présente au Kendra Shopping Mall, à St-Pierre, samedi, pour le démarrage de la campagne.

qui coaniment déjà trois émissions de la CSU.mu les mardis, les jeudis et les vendredis, sur Cool FM se disent satisfaits. « Cela nous change de nos interventions en studio. On voit les gens en face. On peut résoudre certains de leurs cas en direct et leur fournir les informations qu'ils recherchent », indique Hashley Cornet.

Girty Eleonore précise, pour sa part,

qu'une centaine de personnes sont venu vers eux et que plus d'une vingtaine de cas ont été enregistrés sur le portail par les officiers de la CSU. « Après la fin de l'émission, des gens venaient encore nous voir. Nous ferons mieux lors de nos interventions mensuelles à travers l'île. Rendez-vous est donné au public le 3 mars, au Super U de Grand-Baie. »

Jean-Laurent Moothooveren