



Réunion avec les partenaires du portail

Le Ministère de l'Industrie, du Commerce, de l'Investissement et de l'Economie Numérique a réuni les partenaires concernés par le portail du consommateur www.khidmat-almostahlik.ma. La réunion s'est tenue le 23 Mars 2016 à la Direction de la Qualité et de la Surveillance du Marché. Elle avait pour objectif de présenter la situation du portail dédié au consommateur ainsi que le suivi du traitement des plaintes déposées via ce portail.

Ont été présentées les différentes rubriques du portail à savoir : l'actualité, l'agenda, la Foire aux Questions (FAQ), l'information, les modalités de dépôt de requêtes et leur processus de traitement.

Les résultats des requêtes déposées via le portail et des visites ont également été exposés.

Des actions visant à améliorer l'ergonomie du portail et à simplifier la procédure de dépôt de requêtes sont en cours.

La nouvelle application « dépôt de requête » a la particularité de s'adapter à plusieurs écrans (Mobile, Tablette,...). Cela permettra aux consommateurs de déposer leurs plaintes via leur GSM, de prendre des photos et d'enregistrer des vidéos ou des fichiers vocaux et de les transmettre directement sur le site.

Au terme de cette réunion, les participants des différentes administrations ont été invités à s'impliquer d'avantage dans la gestion des plaintes déposées via ce portail pour permettre la dématérialisation de leur gestion et à contribuer à l'alimentation du contenu de ce portail, ce dernier étant destiné à l'information de l'ensemble des acteurs de la consommation.