



GUIDE D'UTILISATION DU PORTAIL DU CITOYEN « MILIÊ » (FrontOffice)



lundi 4 février 2019

SOMMAIRE

| | |
|--|----|
| A - SOUMETTRE UNE REQUETE..... | 4 |
| <u>PROCEDURE DE SOUMISSION</u> | 4 |
| 1. <u>DEMARRAGE DE L'APPLICATION</u> | 4 |
| 2. <u>SOUMETTRE LA REQUETE</u> | 4 |
| <u>B – SUIVRE UNE REQUETE</u> | 7 |
| C - INFORMATION..... | 11 |
| 1. CONTACTS MINISTERES..... | 11 |
| 2. VIDEO INSTITUTIONNELLE..... | 12 |

PREAMBULE

Cette plateforme est conçue en vue de recueillir les réclamations, les suggestions et les observations concernant les Services de l'Administration publique auprès des citoyens. A travers ce guide, vous pourriez savoir effectuer :

- une requête de réclamation ;
- une requête de suggestion ;
- une requête d'observation ;
- un suivi d'une requête.

D'une part, il vous aidera à soumettre une requête à partir de la plateforme à travers un ordinateur, d'un Smartphone ou à partir d'un appel téléphonique.

D'autre part, il vous permettra de mieux suivre une réclamation à travers des échanges de mail et/ou de SMS.

Le document comprend trois volets :

A – SOUMETTRE UNE REQUETE

B – SUIVRE UNE REQUETE

C – INFORMATION

A – SOUMETTRE UNE REQUETE

PROCEDURE DE SOUMISSION D'UNE REQUETE

1. DEMARRAGE DE L'APPLICATION

- ✓ Le Citoyen disposant d'une requête envers l'Administration Publique vient à travers un ordinateur ou un mobile connecté à Internet, sur la plateforme "milie.ci".
Il obtient par la suite l'écran ci-dessous :



Il déroule alors le menu « **SOUMETTRE UNE REQUETE** », comme indiqué ci-dessus.



Il a le choix entre faire une Réclamation, Observation ou Suggestion (voir image ci-dessus) en cliquant sur l'un de ces sous-menus.

2. SOUMETTRE LA REQUETE

L'interface ci-dessous listant les organismes publics susceptibles de recevoir des requête s'affiche :

Le screenshot montre l'interface de sélection d'un organisme public. Le menu de navigation en haut comprend : ACCUEIL, A PROPOS, SOUMETTRE UNE REQUETE (sélectionné), SUIVRE UNE REQUETE, ORGANISMES, STATISTIQUES, INFORMATIONS, et LE GUIDE. Le titre principal est 'CHOIX DE L'ORGANISME PUBLIC'. Une instruction indique de choisir l'organisme public pour adresser une réclamation, suggestion ou observation. Neuf options sont présentées dans une grille :

- Ministère du budget et du Portefeuille de l'Etat (20211100 / 20315000) - Plateau, non loin Blvd Angoulvand
- Ministère d'Etat, Ministère de la Défense (20212674) - Plateau, Etat Major
- Ministère des affaires étrangères (20320888) - Plateau, bloc ministériel (face Mairie du Plateau)
- Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique (20395464 / 20210679) - Plateau, Cité administrative, Tour C
- Ministère de l'Education Nationale (20210534 / 20210275) - Plateau, Cité administrative, Tour D, 28ème
- Garde des Sceaux, Ministère de la Justice et des Droits de l'Homme (20320758) - Plateau, Immeuble symphonie, rue du commerce
- Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité (20258787 / 20217603) - Plateau, Préfecture de police
- Ministère des Eaux et Forêts (20217267 / 20219406) - Plateau, Cité administrative, Tour D, 19ème étage
- Ministère de l'Intégration Africaine et des Ivoiriens à l'Extérieur (20331212 / 20224156) - Plateau, Cité administrative, Tour B

Le Citoyen fait son choix en cliquant sur l'organisme public concerné par sa demande, puis l'écran de saisi de sa demande suivant s'affiche comme indiqué ci-dessous.

Le formulaire 'Exprimez votre préoccupation' est divisé en deux sections principales :

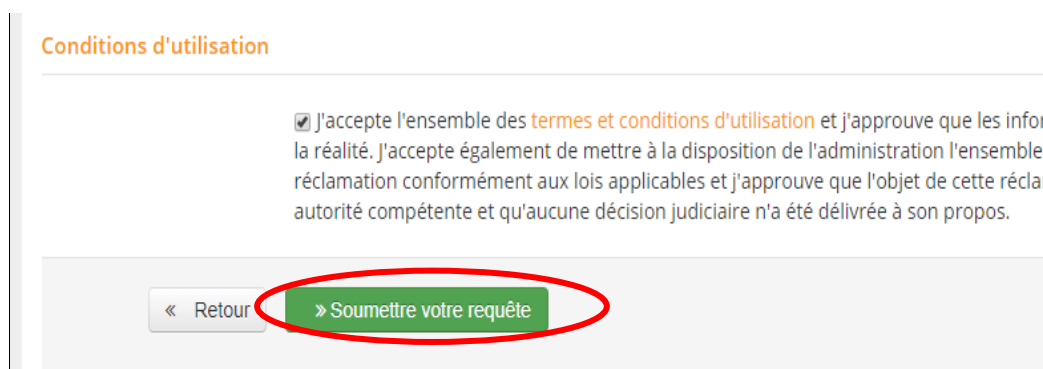
Lieu concerné par votre préoccupation
Commune ou S/Préfecture : Sélectionnez...

Contenu de votre préoccupation
Nature* : Réclamation
Thème : Absence de renseignements
Message* : [Champ de texte libre]
Pièces jointes : Choisir un fichier | Aucun fichier choisi
Vous pouvez joindre tout document PDF et image dont la taille ne dépasse pas 5 Mo.

Vos coordonnées
Nom : [Champ]
Prénoms : [Champ]
Pays* : COTE D'IVOIRE (+225)
Téléphone portable* : [Champ]
Email* : [Champ]

Ici, dans la figure ci-dessus, il est demandé au citoyen de remplir soigneusement et avec sérieux les différents champs proposés *surtout étoilés*, tout en formulant clairement sa requête dans le champ "message"..

A la fin de la saisie, le Citoyen doit accepter les conditions des termes et d'utilisation, en cochant la case "J'accepte les conditions des termes et conditions d'utilisation..." par la suite, il clique sur le bouton « SOUMETTRE VOTRE REQUETE » (voir figure suivante).

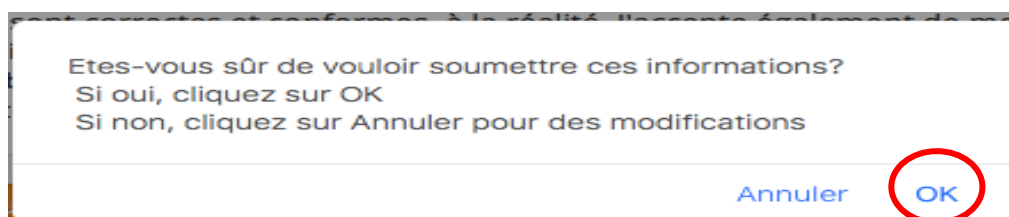


Conditions d'utilisation

J'accepte l'ensemble des termes et conditions d'utilisation et j'approuve que les infor la réalité. J'accepte également de mettre à la disposition de l'administration l'ensemble c réclamation conformément aux lois applicables et j'approuve que l'objet de cette réclar autorité compétente et qu'aucune décision judiciaire n'a été délivrée à son propos.

« Retour » « Soumettre votre requête »

La boîte de dialogue ci-dessous s'affiche pour demander au Citoyen de confirmer son action en cliquant sur le « OK » avant toute envoie de sa requête.



Etes-vous sûr de vouloir soumettre ces informations?
Si oui, cliquez sur OK
Si non, cliquez sur Annuler pour des modifications

Annuler OK

L'envoi de sa requête sera confirmée par un **CODE** identifiant sa requête, qui lui sera communiqué sur le formulaire (voir image ci-dessous) et par notification à partir du mail qu'il aurait déclaré à la saisie.



Votre Réclamation a bien été enregistrée.

Le numéro de la demande est 41485845

Veillez noter ce numéro, il vous servira pour suivre l'état d'avancement du traitement sur Suivre ma réclamation.

Le citoyen sauvegarde le code ci-dessus afin de suivre les suites à donner à sa requête.
Exemple de mail reçu :

Bienvenue sur le Portail du citoyen Milîé

Votre **Réclamation** a bien été enregistrée. Le numéro de la demande est : **42568096** Veuillez noter ce numéro, il vous servira pour suivre l'état d'avancement du traitement sur [Suivre ma réclamation](#).

B – SUIVRE UNE REQUETE

Le citoyen ayant eu à faire une demande retourne sur la plateforme « **milie.ci** » avec son code de requête.



Et clique sur le menu « SUIVRE UNE REQUETE » (voir image ci-dessus). Il saisit dans la fenêtre suivante, le code de sa requête et le mail utilisé, puis valide.

SUIVRE UNE REQUÊTE

Veuillez saisir ci-dessous le code de votre requête et l'adresse électronique utilisée.

Entrez le code de votre requête
Code Requête

Entrez votre email utilisé
Adresse électronique utilisée

Valider

Code requête oublié? [cliquez ici](#)

NB : Sur cette même fenêtre le Citoyen peut en cas de perte de code cliquer sur le lien « *Code de requête oublié ?* » (Suivre la flèche noire) pour retrouver son code.

L'espace ci-dessous de suivi de requête s'affiche.

Le traitement d'une requête se fait sur plusieurs étapes :

Etape 1 : Attente de traitement

Cette étape concerne les nouvelles soumissions ou les rejets pour reformulation

- 41485845

< Retour Fermer

Nombre de résultats : 1 Afficher 10 Résultats par page 1 / 1

| Code | Nature | Date de saisie | Thème | Message | Niveau d'avancement | Message du ministère | Avis du citoyen | Réponse de l'analyste | Consultation |
|----------|-------------|----------------|----------------------------|----------------------|--------------------------|----------------------|-----------------|-----------------------|-------------------|
| 41485845 | Réclamation | 3/2/2019 | Accueil : Espace d'accueil | Lire | En attente de traitement | | | | Q |

le Citoyen peut consulter le message retour de l'analyste concernant sa requête ou modifier son message (voir flèche rouge) en cliquant sur le lien « Lire » (voir image ci-dessus).

LECTURE DE VOTRE MESSAGE

Message posté:
Poster une requête de cotoyen

Message retour de l'analyste:

[Modifier](#)

Zone de message retour

Les requêtes respectives des citoyens ne quittent cette étape que lorsqu'elles sont jugées recevables par l'analyste.

Seules, les requêtes validées passent à l'étape suivante. Quant aux Observations ou Suggestions, elles sont déclarées lues et mises à disposition du l'organisme indexé pour prise en compte.

Etape 2 : En cours de traitement

Ici, la réclamation validée par l'Analyste à l'étape précédente vient se loger dans l'attente de son traitement effectif par l'organisme indexé (voir image ci-dessous).

[Retour](#) [Fermer](#)

Nombre de résultats : 1 Afficher 10 Résultats par page 1 / 1

| Code | Nature | Date de saisie | Thème | Message | Niveau d'avancement | Message du ministère | Avis du citoyen | Réponse de l'analyste | Consultation |
|----------|-------------|----------------|----------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------------------|-----------------|--------------------------------|-------------------|
| 73236695 | Réclamation | 17/1/2019 | ACCUEIL : Espace d'accueil | Lire | Traité le 17/1/2019 | Lire msg traitement | Non satisfait | Lire le retour | Q |

Comprendre les étapes de traitement

Etape 1:

Hors

Le Point focal est chargé de traiter la requête validée du citoyen et de lui notifier par email. Leur réponse induit le citoyen à lire le message du ministère (*Cliquer pour lire le message du ministère*) et à donner un avis sur le service reçu (*Avis obligatoire à donner*).

[Retour](#) [Fermer](#)

Nombre de résultats : 1 Afficher 10 Résultats par page 1 / 1

| Code | Nature | Date de saisie | Thème | Message | Niveau d'avancement | Message du ministère | Avis du citoyen | Réponse de l'analyste | Consultation |
|----------|-------------|----------------|----------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------------------|-----------------|--------------------------------|-------------------|
| 73236695 | Réclamation | 17/1/2019 | ACCUEIL : Espace d'accueil | Lire | Traité le 17/1/2019 | Lire msg traitement | Non satisfait | Lire le retour | Q |

Comprendre les étapes de traitement

Etape 1:

Hors

En cliquant sur le lien « *Lire message de traitement* » la fenêtre ci-dessous de lecture s'affiche.

LECTURE DU MESSAGE DE TRAITEMENT

Message posté:

Mal reçu et rien

Message de traitement:

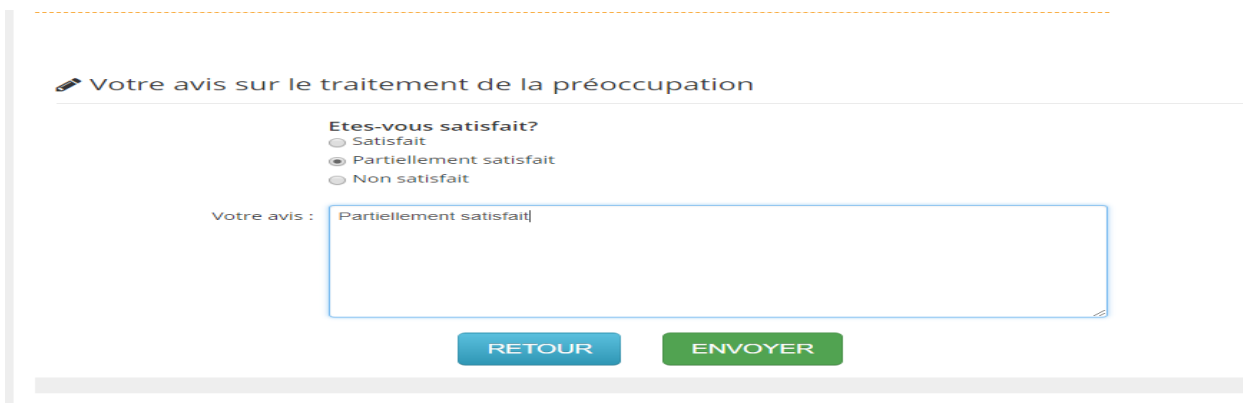
Traité

Le bouton ci-dessus « **DONNER NOTRE AVIS DE FIN OU RELANCER LA REQUETE SVP !** » vous invite à donner un avis.

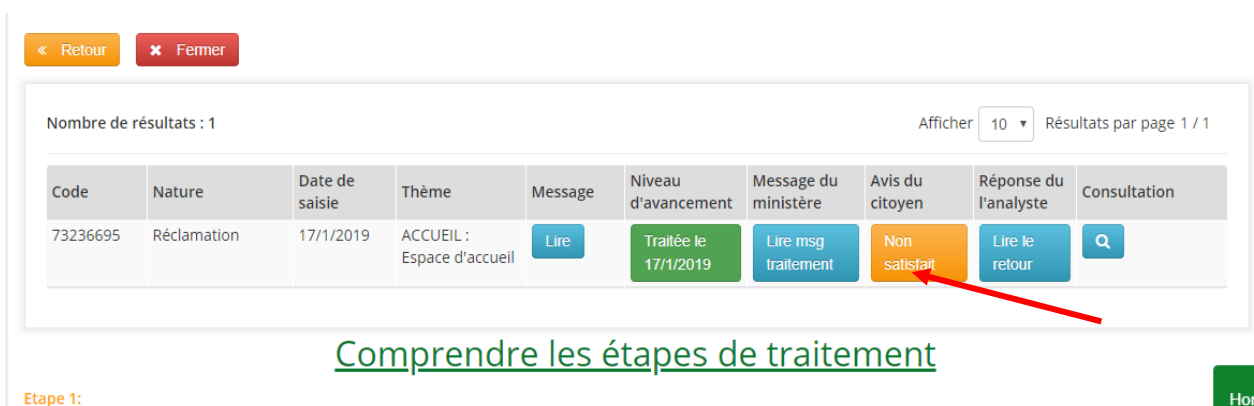
Ministère de la Modernisation et de l'Innovation du Service Public

Etape 3 : Avis du citoyen ayant bénéficié d'un service

Le citoyen clique sur le bouton précité. La fenêtre de renseignement d'avis ou de relance se charge comme ci-dessous indiqué



Il est demandé au citoyen de se prononcer (*Satisfait, Partiellement satisfait ou non satisfait*) sur la qualité du service bénéficié ou rouvrir sa requête pour un nouveau traitement.



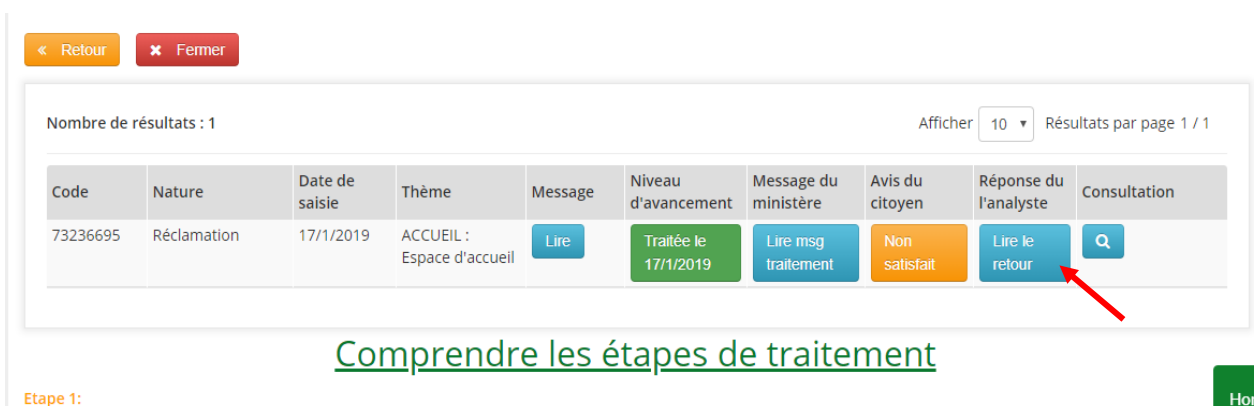
Nombre de résultats : 1 Afficher 10 Résultats par page 1 / 1

| Code | Nature | Date de saisie | Thème | Message | Niveau d'avancement | Message du ministère | Avis du citoyen | Réponse de l'analyste | Consultation |
|----------|-------------|----------------|----------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------------------|-----------------|--------------------------------|-------------------|
| 73236695 | Réclamation | 17/1/2019 | ACCUEIL : Espace d'accueil | Lire | Traité le 17/1/2019 | Lire msg traitement | Non satisfait | Lire le retour | Q |

[Comprendre les étapes de traitement](#)

Etape 1: Hors-

Si son avis est autre que satisfait (voir flèche rouge ci-dessus) alors l'Analyste traiteur peut lui envoyer un message de clarification (voir capture suivante).



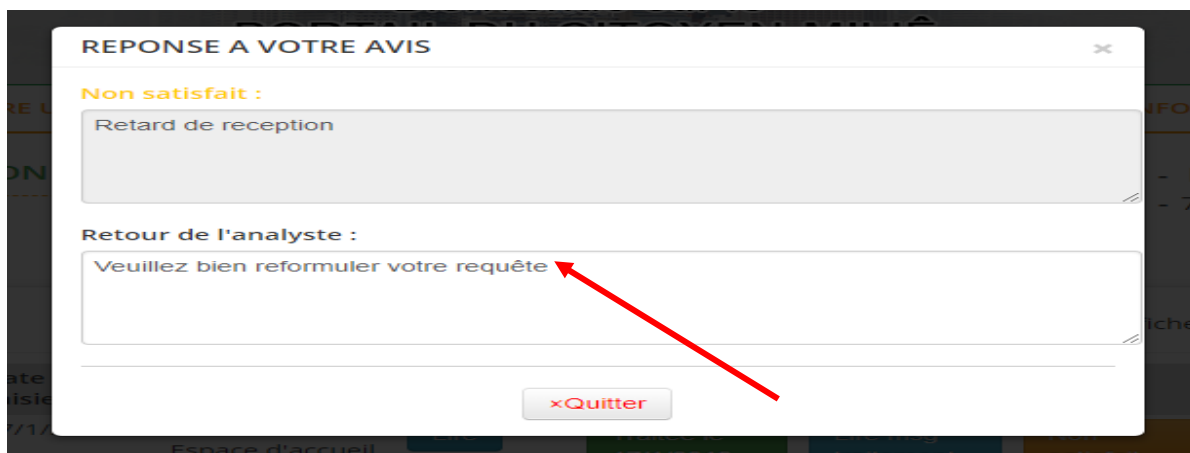
Nombre de résultats : 1 Afficher 10 Résultats par page 1 / 1

| Code | Nature | Date de saisie | Thème | Message | Niveau d'avancement | Message du ministère | Avis du citoyen | Réponse de l'analyste | Consultation |
|----------|-------------|----------------|----------------------------|----------------------|---------------------|-------------------------------------|-----------------|--------------------------------|-------------------|
| 73236695 | Réclamation | 17/1/2019 | ACCUEIL : Espace d'accueil | Lire | Traité le 17/1/2019 | Lire msg traitement | Non satisfait | Lire le retour | Q |

[Comprendre les étapes de traitement](#)

Etape 1: Hors-

Le Citoyen peut lire le message en cliquant dans la colonne « Réponse de l'Analyste » sur « Lire le retour » (voir image ci-dessous).



Et décider de formuler une nouvelle réclamation.

C – INFORMATIONS

1. CONTACT DES ORGANISMES PUBLICS

Pour retrouver les contacts officiels d'un organisme publics, le citoyen présent sur la plateforme « *reclamations.dgima.pro* » clique sur l'onglet « *ORGANISMES* » dans la fenêtre ci-dessous.



La liste des organismes s'affiche avec en face les contacts (email et téléphone) et aussi la localisation (Voir image ci-dessous).

Nombre de résultats : **43** Afficher **10** Résultats par page 1 / 1

| Institutions publiques | Contacts | Localisation |
|---|-----------------------|---|
|  Ministère du budget et du Portefeuille de l'Etat | ☎ 20211100 /20315000 | 📍 Plateau, non loin Bvd Angoulvand |
|  Ministère d'Etat,Ministère de la Défense | ☎ 20212674 | 📍 Plateau, Etat Major |
|  Ministère des affaires étrangères | ☎ 20320888 | 📍 Plateau, bloc ministériel (face Mairie du Plateau |
|  Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique | ☎ 20335464/ 20210679 | 📍 Plateau,Cité administrative, Tour C |
|  Ministère de l'Education Nationale | ☎ 20210534/ 20210275 | 📍 Plateau, Cité administrative, Tour D, 28èm |
|  Garde des Sceaux, Ministère de la Justice et des Droits de l'Homme | ☎ 20320758 | 📍 Plateau,Immeuble symphonie, rue du commerce |
|  Ministère de l'Intérieur et de la Sécurité | ☎ 20258787 / 20217603 | 📍 Plateau, Préfecture de police |
|  Ministère des Eaux et Forêts | ☎ 20217267/20219406 | 📍 Plateau, Cité administrative, Tour D, 19ème étage |
|  Ministère de l'Intégration Africaine et des Ivoiriens à l'Extérieur | ☎ 20331212/ 20224156 | 📍 Plateau,Cité administrative, Tour B |
|  Ministère de l'Agriculture et du Développement Rural | ☎ 20214238/20228135 | 📍 Plateau, Immeuble CAISTAB |

2. VIDEO INSTITUTIONNELLE

Une vidéo institutionnelle est proposée pour comprendre le parcours du Citoyen dans la soumission de sa requête et son suivi



Le citoyen clique sur la vidéo et lit attentivement sur une fenêtre modale le contenu.

FIN DU GUIDE