



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

M.M.A.I.S.P

REPUBLIQUE DE COTE D'IVOIRE



Union-Discipline-Travail

GUIDE D'UTILISATION

SOUMISSION ET SUIVI DES REQUÊTES SUR LE PORTAIL DU CITOYEN «MILIÊ»

The screenshot shows the homepage of the Miliê portal. At the top left is the logo of the Ministry of Modernization of Administration and Innovation of Public Service. In the center, a banner reads "Bienvenue sur le PORTAIL DU CITOYEN 'MILIÊ'". To the right is the national coat of arms. Below the banner is a navigation menu with items: ACCUEIL, A PROPOS, SOUMETTRE UNE REQUETE, SUIVRE UNE REQUETE, E-SERVICES PUBLICS, STATISTIQUES, INFORMATIONS, and ANNUAIRE. The main content area features a large image of a computer monitor and a smartphone displaying the portal interface. A red ribbon banner at the bottom of the image says "Miliê Je me modernise". To the right of the image, text reads "Miliê l'Outil qui me rapproche de l'administration publique!".

SOMMAIRE

Préambule-----	3
1- Soumission de la requête-----	4
a) Demande d'informations-----	5
b) Réclamation, Suggestion, Observation ou Motion-----	7
2- Suivi d'une requête-----	12
3- Fin-----	16

PREAMBULE

Cette Plateforme est conçue, en vue de recueillir et traiter les préoccupations des usagers-clients du Service public. A travers ce guide vous saurez soumettre et suivre :

- **une réclamation ;**
- **une demande d'informations;**
- **une suggestion ;**
- **une motion ;**
- **une observation.**

Le usager-client ayant une requête pour l'Administration Publique a la possibilité de la soumettre sur le site www.milie.ci ou la version mobile « **Miliê** » téléchargeable sur Play Store. En effet, une fois sur le site, la page d'accueil ci-dessous s'affiche :

Bienvenue sur le
PORTAIL DU CITOYEN "MILIÊ"

Ministère de la Modernisation
de l'Administration et de l'Innovation
du Service Public
M.M.A.I.S.P.

ACCUEIL A PROPOS SOUMETTRE UNE REQUETE SUIVRE UNE REQUETE E-SERVICES PUBLICS STATISTIQUES INFORMATIONS ANNUAIRE

Oseep
OBSERVATOIRE DU SERVICE PUBLIC

Appelez le call center

Notre équipe à votre écoute!

+225 22 40 98 98

800 000 07

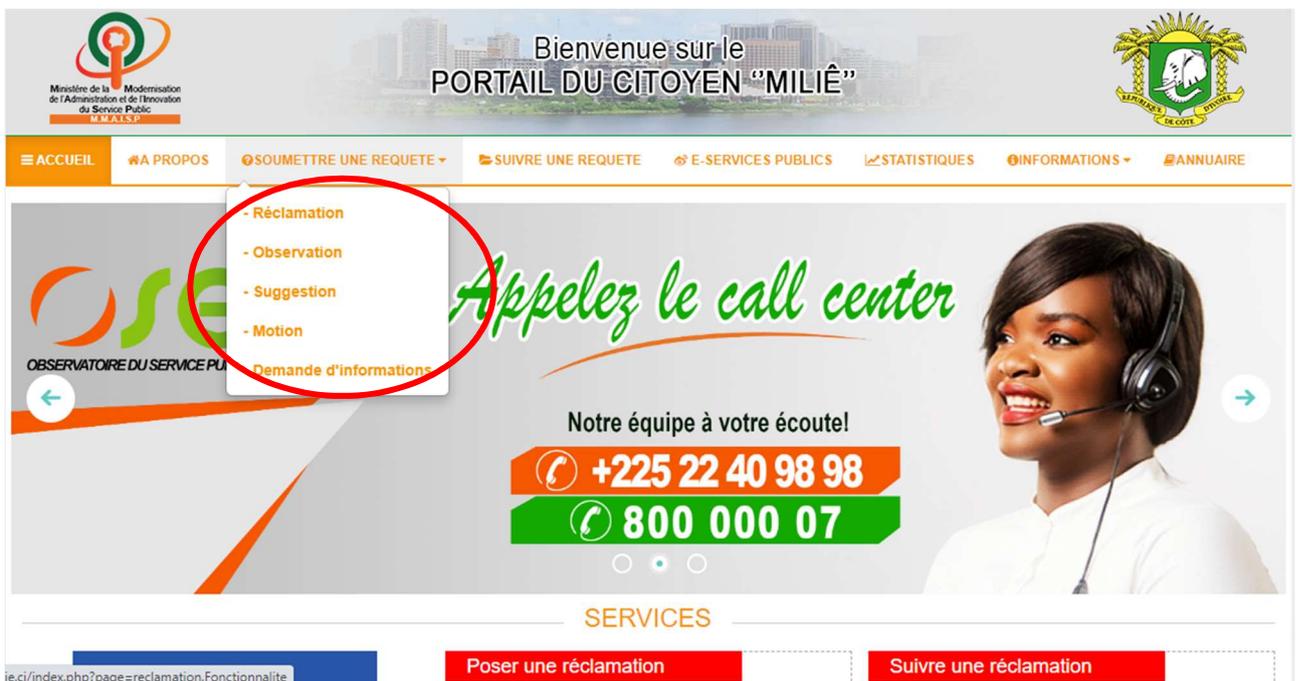
SERVICES

1- SOUMISSION D'UNE REQUÊTE

Pour soumettre une requête, l'utilisateur clique sur le menu « **SOUMETTRE UNE REQUÊTE** », comme indiqué ci-dessous.



Au clic, le menu « **SOUMETTRE UNE REQUÊTE** » se déroule en sous-menus, comme indiqué ci-dessous.



L'utilisateur a ensuite le choix entre les sous-menus Réclamation, Suggestion, Observation, Motion ou Demande d'informations ci-dessus indiqué.

a) Demande d'informations

L'utilisateur clique sur le sous-menu « Demande d'informations »,

The screenshot shows the homepage of the 'PORTAIL DU CITOYEN MILIÉ' website. At the top, there is a navigation bar with the following items: ACCUEIL, À PROPOS, SOUMETTRE UNE REQUÊTE, SUIVRE UNE REQUÊTE, E-SERVICES PUBLICS, STATISTIQUES, INFORMATIONS, and ANNUAIRE. A dropdown menu is open under 'SOUMETTRE UNE REQUÊTE', listing: Réclamation, Observation, Suggestion, Motion, and **Demande d'informations** (which is circled in red). Below the navigation bar, there is a large banner for the call center with the text 'Appelez le call center' and 'Notre équipe à votre écoute!'. Two phone numbers are displayed: +225 22 40 98 98 and 800 000 07. Below the banner, there is a 'SERVICES' section with two buttons: 'Poser une réclamation' and 'Suivre une réclamation'. The URL 'ie.ci/index.php?page=reclamation.Fonctionnalite' is visible in the bottom left corner.

Un formulaire à renseigner s'affiche comme suit :

FORMULAIRE DE DEMANDE D'INFORMATIONS

Si vous êtes en quête d'information:

- sur l'administration publique,
- sur une procédure administrative ...

Alors, Veuillez remplir les champs ci-dessous de formulaire. Par la suite, votre demande sera prise en charge comme suit :

- Les Analystes de l'Observatoire du Service Public (OSEP), en toute confidentialité, analyseront votre demande et s'efforceront de vous apporter une réponse appropriée dans un délai de 5 jours maxi à l'adresse mail que vous aurez notifiée dans votre demande, mais aussi par sms si vous demandez ce service.

Formulation

Contenu

Objet* : TEST

Message* : MESSAGE TEST

Contacts?

E-mail* : kouassi.gline@gmail.com

N° téléphone* : 02471737

Numéro de téléphone uniquement sans indicatif pays

Indicatif pays* : +225 (Côte d'Ivoire)

Indicatif téléphonique pays de votre numéro de téléphone

Conditions d'utilisation

Me répondre par SMS (service non disponible) - Me répondre par Mail uniquement

Je certifie que les informations saisies ci-dessus sont exactes, de plus j'accepte de recevoir la réponse à ma demande d'information suivant mon choix opéré sur le portail du citoyen.

[Retour](#) [Envoyer](#)

L'utilisateur renseigne convenablement les champs (**les champs étoilés sont obligatoires**) et clique sur la mention « **Envoyer** » indiquée ci-dessus.

Un accusé de réception indiquant le numéro de sa demande lui est signifié de deux manières :

- par le formulaire ci-dessous,

FORMULAIRE DE DEMANDE D'INFORMATIONS

Si vous êtes en quête d'information:

- sur l'administration publique,
- sur une procédure administrative ...

Alors, Veuillez remplir les champs ci-dessous de formulaire. Par la suite, votre demande sera prise en charge comme suit :

- Les Analystes de l'Observatoire du Service Public (OSEP), en toute confidentialité, analyseront votre demande et s'efforceront de vous apporter une réponse appropriée dans un délai de 5 jours maxi à l'adresse mail que vous aurez notifiée dans votre demande, mais aussi par sms si vous demandez ce service.

Formulation

Votre demande d'informations a bien été enregistrée. ✕

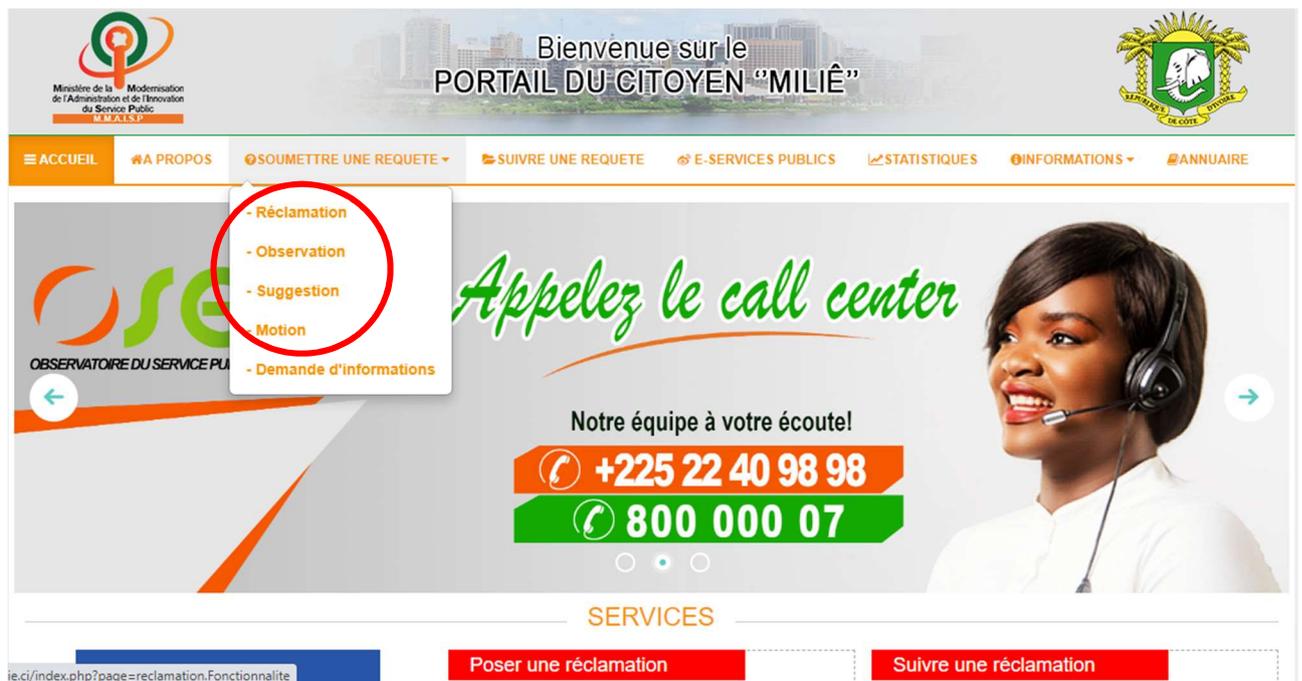
Le numéro de la requête est **2072496705**.
Veuillez noter ce numéro, il vous servira à identifier la réponse.

- Et dans sa boîte email utilisée



b) Réclamation, Suggestion, Observation ou Motion

Ici, l'usager-client clique sur l'un des sous-menus « Réclamation, Suggestion, Observation ou Motion ».



L'écran ci-dessous permet de faire un choix entre les rubriques Organismes publics (Ministères, institutions...) ou Problèmes récurrents :

IDENTIFICATION PROBLEME OU ORGANISME PUBLIC

Cette page permet de lister les problèmes récurrents ou les organismes publics, ou de rechercher un organisme public.

✓ CHOISIR UNE RUBRIQUE POUR CONTINUER!

🔍 Problèmes récurrents 🏛️ Ministères/Secrétariats 🏛️ Institutions et instances 🏛️ Etablissements publics 🔍 Recherche

🔍 Retrouver un organisme public à partir d'un mot clé

Entrer un mot clé (Economie, budget, sécurité, secrétariat.....)

Rechercher

L'utilisateur clique sur l'une des rubriques ci-dessus :

Soit « Problèmes récurrents » :

L'utilisateur clique sur le problème récurrent identifié dans la liste ci-dessous.

✓ CHOISIR UNE RUBRIQUE POUR CONTINUER!

🔍 Problèmes récurrents/urgents ✓ 🏛️ Ministères/Secrétariats 🏛️ Institutions et instances 🏛️ Etablissements publics 🔍 Recherche

🏛️ Choisir dans la liste ci-dessous le problème lié à votre requête, le cas échéant cliquer sur un lien dans «ADMINISTRATIONS PUBLIQUES» ci-dessus.

 CONSERVATION FONCIÈRE — 90 jours au + après validation — Direction Générale des Impôts	 PROBLEME D'ACD — 40 jours au + après validation — Ministère de la Construction, du Logement et de l'Urbanisation	 PROBLEME D'ACP — 60 jours au + après validation — Ministère de la Construction, du Logement et de l'Urbanisation
 PROBLEME D'ACTE DE NAISSANCE — 21 jours au + après validation — Ministère de l'Administration du Territoire et de la Décentralisation	 PROBLEME DE CADASTRE — 100 jours au + après validation — Direction Générale des Impôts	 PROBLEME DE CNI — 30 jours au + après validation — Ministère de l'Administration du Territoire et de la Décentralisation
 PROBLEME DE PERMIS DE CONSTRUCTION — 7 jours au + après validation — Ministère des Transports		

Soit « Ministères, Institutions ou Etablissements »

L'utilisateur clique sur l'Organisme concerné par sa requête parmi la liste ci-dessous qui s'affiche.

Cette page permet de lister les problèmes récurrents ou les organismes publics, ou de rechercher un organisme public.

CHOISIR UNE RUBRIQUE POUR CONTINUER!

Problèmes récurrents | **Ministères/Secrétariats** ✓ | Institutions et instances | Etablissements publics | Recherche

Choisir dans la liste ci-dessous le ministère ou secrétariat public auquel sera adressé votre requête

 <p>Ministère chargé de la Défense — 20212672 Plateau, Etat Major</p>	 <p>Ministère chargé de la Promotion de l'Investissement P — 20311407 Cocody, Ex CEPCI</p>	 <p>Ministère chargé de la Promotion des PME — Plateau, Immeuble Postel 2001, 8ème étage</p>
 <p>Ministère chargé des Affaires Politiques —</p>	 <p>Ministère chargé du Budget et du Portefeuille de l'Etat — 20211100 /20315000 Plateau, Immeuble GYAM, 11ème étage</p>	 <p>Ministère de l'Agriculture et du Développement Rural — 20214238/20228135 Plateau, Immeuble CAISTAB</p>
 <p>Ministère de l'Artisanat — Plateau, postel 2001,9ème étage</p>	 <p>Ministère de l'Assainissement et de la Santé — 20211856/20220701 Plateau,</p>	 <p>Ministère de l'Economie et des Finances — 20302525/ 20305091 Plateau,</p>

Soit « Par recherche »

L'utilisateur a la possibilité de saisir un mot clé de l'organisme visé dans le champ de saisie, puis cliquer sur « **Rechercher** ».

IDENTIFICATION PROBLEME OU ORGANISME PUBLIC

Cette page permet de lister les problèmes récurrents ou les organismes publics, ou de rechercher un organisme public.

CHOISIR UNE RUBRIQUE POUR CONTINUER!

Problèmes récurrents | Ministères/Secrétariats | Institutions et instances | Etablissements publics | **Recherche**

Retrouver un organisme public à partir d'un mot clé

Entrer un mot clé (Economie, budget, sécurité, secrétariat.....)

Rechercher

L'écran résultat suivant s'affiche :

CHOISIR UNE RUBRIQUE POUR CONTINUER!

Problèmes récurrents/urgents | **Ministères/Secrétariats** | Institutions et instances | Etablissements publics | Recherche

Retrouver un organisme public à partir d'un mot clé

Sécurité

Retour



Ministère de la Sécurité et de la Protection Civile
— 00000000 Abidjan Plateau

Dans les trois cas, l'écran de formulation de requête suivant s'affiche :

Formulation

Localisation des faits

MINISTÈRE CHARGE DU BUDGET ET DU PORTFÈVUE DE L'ÉTAT

Direction centrales, régionales ... rattachées

Pays des faits *: Côte d'Ivoire

Localité *: Yadou

Description du message

Nature *: Reclamation - Observation - Suggestion - Motion

Thème *: Informations indisponibles

Contenu *: message test (reclamation)

(Veuillez décrire avec clarté le message afin qu'il soit compréhensible, au risque d'être réglé en première instance)

Joindre fichier : Choisir un fichier Aucun fichier choisi

(Réçu de taille max 2 Mo) **Format** : Normal ou sous PDF ou image (.jpg, .png)

Pour fichier de + 2 Mo ou multiple, prière envoyer sur "casapp@modernisation.gouv.ci" en précisant le numéro de votre requête.

Identité et contacts

E-mail *: kouassi.gilne@gmail.com

Tél (Indicatif) *: +225(Côte d'Ivoire)

N° téléphone *: 02471737

Nom *: KOUASSI

Prénom *: EM

Genre *: Masculin

Âge *: 25 - 35 ans

Acceptation conditions d'utilisation

J'accepte l'ensemble des termes et conditions d'utilisation et j'approuve que les informations figurant ci-dessus sont correctes et conformes à la réalité. J'accepte également de mettre à la disposition de l'administration l'ensemble des documents justificatifs qui servent au traitement de la requête conformément aux lois applicables et j'approuve que l'objet de cette requête n'a jamais été porté devant la justice ou une autorité compétente et qu'aucune décision judiciaire n'a été délivrée à son propos.

[Retour](#) [Soumettre votre requête](#)

Il remplit convenablement le formulaire, puis clique sur la mention « **Soumettre votre requête** », comme indiqué ci-dessus.

Un accusé de réception indiquant le numéro de sa requête lui est signifié de deux manières :

- par le formulaire ci-dessous,

FORMULAIRE DE REQUÊTE

Si vous avez:

- subi un préjudice suite à un comportement de l'administration que ce soit une décision implicite ou explicite, un acte, une omission illégale ou contraire aux principes de la justice et d'équité ou insatisfaction à l'égard du service fourni par l'administration,
 - un point de vue (écrit, audio ou visuel, ou les deux) sur un service fourni ou visant l'amélioration des services fournis par l'administration publique,
- Alors, Veuillez remplir les champs ci-dessous du formulaire. Par la suite, votre requête sera prise en charge comme suit :
- **Etape 1, recevabilité:** Votre requête sera d'abord analysé par des spécialistes de l'OSEP, qui ont un délai de 1 à 15 jours pour dire si elle est recevable pour traitement ou si elle nécessite une reformulation. En cas de rejet, ou même de suivi, vous pouvez retrouver votre requête [en cliquant ici \(SUIVRE UNE REQUETE\)](#) pour reformulation.
 - **Etape 2, traitement:** Votre requête acceptée sera par la suite transmise à l'organisme **Ministère chargé du Budget et du Portefeuille de l'Etat** qui enquêtera et s'efforcera à résoudre la préoccupation et prendra les mesures qui s'imposent.
 - **Etape 3, réponse à l'usager:** Si votre requête est une réclamation, l'OSEP sera tenu de vous faire un retour dès traitement dans un délai de 10 à 60 jours maxi en fonction de la complexité relevée.

Pour plus de détail, cliquer sur [Voir le logigramme de traitement d'une requête](#)

Formulation

Votre Réclamation a bien été enregistrée.

Le numéro de votre requête est **2028899091**

Veuillez retenir ce numéro, il vous servira pour suivre les traitements des instances légales sur votre requête

Cliquer sur le lien [Suivre une requête](#) pour consulter

- Et dans sa boîte email utilisé.

PORTAIL DU CITOYEN MILIE Boîte de réception x 🖨️ 🔗

 PORTAIL DU CITOYEN MILIE 12:45 (il y a 3 heures) ☆ ↶ ⋮

À moi ▾

🌐 anglais ▾ > français ▾ Traduire le message Désactiver pour : anglais x

Bienvenue sur le Portail du citoyen Milié

Votre **Réclamation** a bien été enregistrée. Le numéro de votre requête est **2028899091** Veuillez noter ce numéro, il vous servira pour suivre l'état d'avancement du traitement sur [Suivre une réclamation](#).

Fin de la procédure de soumission d'une requête

2- SUIVRE UNE REQUÊTE

L'utilisateur clique sur le menu « **SUIVRE UNE REQUÊTE** », comme indiqué ci-dessous. L'écran suivant s'affiche.

ACCUEIL A PROPOS SOUMETTRE UNE REQUÊTE SUIVRE UNE REQUÊTE E-SERVICES PUBLICS STATISTIQUES INFORMATIONS ANNUAIRE

SUIVRE LE TRAITEMENT DE SA REQUÊTE

Cette page permet au citoyen de pouvoir suivre sa requête postée à partir des identifiants reçus ou utilisés à la soumission.

BON A SAVOIR!

Vous avez introduit votre requête au niveau du Portail du citoyen MILIE (SOUMETTRE UNE REQUÊTE).
Un (1) numéro de requête vous a été envoyé par mail afin de suivre votre requête sur milie.ci.

Voici donc le volet authentification qui vous permet de suivre effectivement son traitement.

AUTHENTIFIEZ-VOUS

Numéro:

E-mail:

[Numéro oublié?](#)

En cas d'oubli du numéro de la requête, l'utilisateur clique simplement sur la mention « **Numéro oublié ?** », indiqué dans la fenêtre ci-dessous.

ACCUEIL A PROPOS SOUMETTRE UNE REQUÊTE SUIVRE UNE REQUÊTE E-SERVICES PUBLICS STATISTIQUES INFORMATIONS ANNUAIRE

SUIVRE LE TRAITEMENT DE SA REQUÊTE

Cette page permet au citoyen de pouvoir suivre sa requête postée à partir des identifiants reçus ou utilisés à la soumission.

BON A SAVOIR!

Vous avez introduit votre requête au niveau du Portail du citoyen MILIE (SOUMETTRE UNE REQUÊTE).
Un (1) numéro de requête vous a été envoyé par mail afin de suivre votre requête sur milie.ci.

Voici donc le volet authentification qui vous permet de suivre effectivement son traitement.

AUTHENTIFIEZ-VOUS

Numéro:

E-mail:

[Numéro oublié?](#)

La fenêtre, pour retrouver les numéros, s'affiche comme suit :

Bienvenue sur le

RETROUVER LE NUMERO OUBLIE DE VOTRE REQUÊTE

Veillez saisir l'email et le numéro de téléphone utilisés à la soumission de votre requête.

Il renseigne l'email utilisé, son numéro de téléphone précédé de l'indicatif pays, puis clique sur la mention « **Rechercher** ». Le formulaire résultat ci-après s'affiche.

Numéro	Nature	Thème	Poster le
2066680556	Information	:	13/6/2020
2085154782	Réclamation	ACCUEIL : Informations indisponibles	3/6/2020
2062519868	Réclamation	SERVICES : Fraude	23/3/2020

Il identifie le numéro oublié dans la liste de ses requêtes, et revient sur le menu « **Suivre une requête** ».

Lorsque l'utilisateur a le numéro de sa requête, il renseigne le formulaire « suivre le traitement de la requête ci-dessous », puis clique sur la mention « **Valider** ».

BON A SAVOIR!

Vous avez introduit votre requête au niveau du Portail du citoyen MILIE (SOUMETTRE UNE REQUÊTE). Un (1) numéro de requête vous a été envoyé par mail afin de suivre votre requête sur milie.ci.

Voici donc le volet authentification qui vous permet de suivre effectivement son traitement.

AUTHENTIFIEZ-VOUS

Numéro:

E-mail:

[Numéro oublié?](#)

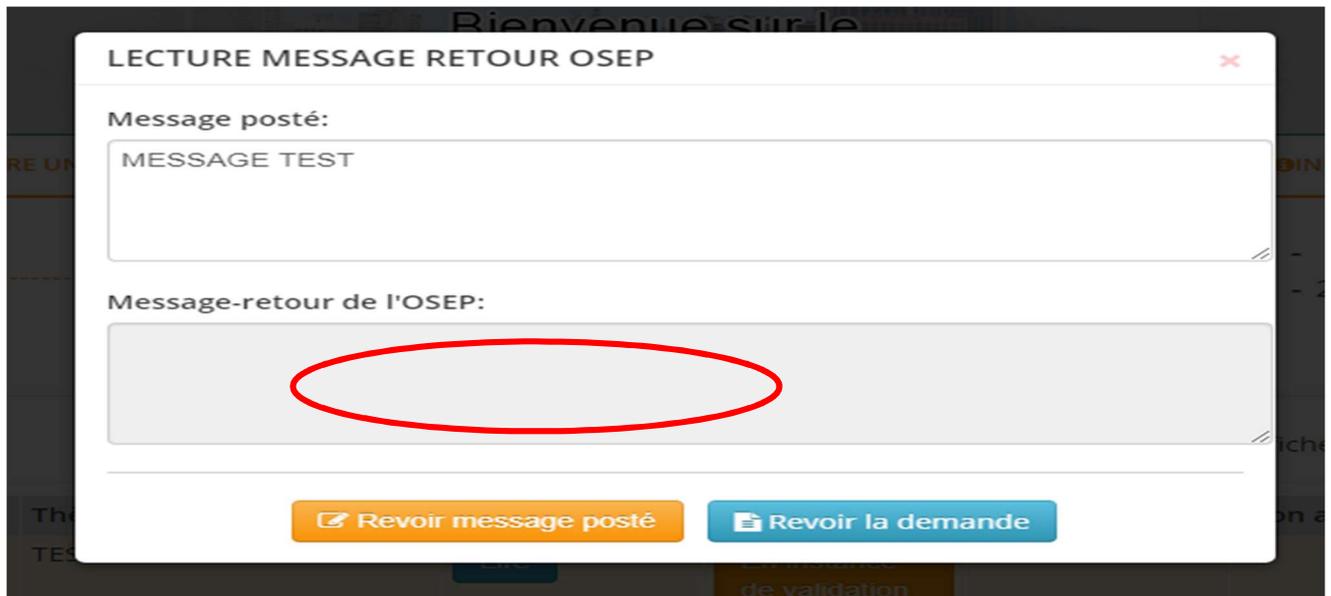
La fenêtre « **suivi de votre requête** » s'affiche :

Nombre de résultat : 1

Afficher Résultats par page 1 / 1

Numéro	Nature	Thème	Message	Statut	Msg organisme	Mon avis	Retour
2066680556	Information du 13/6/2020	TEST	<input type="button" value="Lire"/>	<input type="button" value="En instance de validation"/>			<input type="button" value="Q"/>

La colonne « **Statut** » permet à l'utilisateur-client de connaître le niveau de traitement de sa requête. En cliquant sur la mention « **Lire** » de la colonne « **Message** », l'utilisateur accède à son message posté et au message-retour de l'OSEP dans le champ « **Message retour de l'OSEP** ».



Cas « de rejet de la requête » ou « **En attente de validation** » :

La requête de l'utilisateur-client peut être modifiée. Cette modification peut se faire à travers la mention ci-dessus « **Modifier message** » pour le champ de saisi « Message posté » ou la mention « **Modifier toute la requête** ». Ce qui entraîne directement une nouvelle analyse de la requête.

NB : Aucune modification n'est possible dès qu'une requête est validée par l'OSEP.

Cas de validation de la requête :



L'utilisateur-client ne peut que constater le message retour de l'OSEP et attendre la suite.

La colonne « **Msg organisme** » concerne le traitement de requête de type « Réclamation » fait par l'Organisme technique

ACCUEIL A PROPOS SOUMETTRE UNE REQUETE SUIVRE UNE REQUETE E-SERVICES PUBLICS STATISTIQUES INFORMATIONS ANNUAIRE

SUIVI DE VOTRE REQUÊTE

- kouassi.gline@gmail.com
- 2085154782

< Retour × Fermer

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

Numéro	Nature	Thème	Message	Statut	Msg organisme	Mon avis	Retour
2085154782	Réclamation du 3/6/2020	ACCUEIL (Informations indisponibles)	Lire retour	Traité le 9/6/2020	Lire msg traitement	Attendu	Q

La mention « **Lire msg traitement** » s'affiche lorsque la réponse de l'organisme concerné est disponible. Ainsi, en cliquant sur cette mention, l'utilisateur accède à la réponse de sa réclamation.

LECTURE DU MESSAGE DE TRAITEMENT

Message posté:
teste 2 bon

Message de traitement:
fin traitement

[Donner votre avis de fin, ou relancer](#)

Par ce même écran, l'utilisateur peut donner son avis ou relancer le traitement en actionnant la mention « **Donner votre avis, ou relancer** », le formulaire de recueil d'avis s'affiche :

SATISFACTION SUR LE SERVICE REÇU

- kouassi.gline@gmail.com
- 2085154782

✎ Donner votre avis sur le service reçu ou relancer pour nouveau traitement

Etés-vous?

Très Satisfait.
 Satisfait.
 Partiellement satisfait.
 Non satisfait.
 Relancez votre requête si pas satisfait (pas plus de deux fois).

[ENVOYER](#)

L'utilisateur-client est invité à donner un avis « **Très satisfait, Satisfait, Partiellement satisfait ou Non satisfait** » à la réponse de sa requête.

Le processus de traitement de la requête est définitivement clôturé.

Dans le cas où l'utilisateur-client ne donne pas son avis, il peut relancer le traitement en cochant la case à cocher « **Relancer votre requête si pas satisfait...** », puis en cliquant sur la mention « **ENVOYER** », comme indiqué dans la fenêtre suivante.

ACCUEIL A PROPOS SOUMETTRE UNE REQUETE SUIVRE UNE REQUETE E-SERVICES PUBLICS STATISTIQUES INFORMATIONS ANNUAIRE

SATISFACTION SUR LE SERVICE RÉÇU - kouassi.gline@gmail.com
- 2085154782

✎ Donner votre avis sur le service reçu ou relancer pour nouveau traitement

Etes-vous?

- Très Satisfait.
- Satisfait.
- Partiellement satisfait.
- Non satisfait.
- Relancez votre requête si pas satisfait (pas plus de deux fois).

ENVOYER

Le traitement reste en cours au niveau de la structure concernée.

Fin de la procédure de suivi requête

FIN DOCUMENT