RÉPUBLIQUE DE CÔTE D'IVOIRE







GUIDE BACK-OFFICE DU PORTAIL DU CITOYEN « MILIÊ »

SOMMAIRE

PREAMBULE	3
I- CONNEXION	4
II- ESPACE D'ADMINISTRATION	6
1- Tableau de bord (Accueil) 2- Traitements 3- Consultations 4- Statistiques	7 9 17 19

PREAMBULE

Pour améliorer la gouvernance en matière de service public, l'Etat s'est doté de plusieurs organes dont l'Observatoire du Service Public (OSEP), créé par le décret n°2017-83 du 08 mai 2017 et reformé par le décret n°2019-1100 du 18 décembre 2019.

L'OSEP est un organe de veille permanent et d'aide à la prise de décision pour l'amélioration de la qualité du Service Public et la satisfaction des usagers-clients. Il dispose d'un portail de recueil de données, dénommé le Portail du Citoyen « MILIÊ » et d'autres canaux de saisine.

Le Portail du Citoyen « MILIÊ » est une plateforme numérique interactive de gestion des préoccupations des usagers-clients de l'Administration Publique. Il permet de recueillir les requêtes (réclamations, suggestions, demandes d'informations, observations, motions de félicitations) des usagers et d'y apporter des solutions, en lien avec les structures concernées.

Le dispositif du Portail du Citoyen MILIÊ, est un site web utilisé par les usagers-clients et un espace d'administration animé par les agents de l'OSEP (Analystes) et les représentants des structures publiques (Points Focaux).

Le présent guide définit le cadre d'utilisation de ce Portail par le Point Focal. A ce titre, il permet de :

- Visualiser l'état des requêtes soumises (en attentes, en cours et traitées, résolue) ;
- Visualiser les requêtes validées et en attentes de traitement ;
- Consulter les requêtes ;
- Orienter, traiter et suivre les requêtes ;



Les grands axes du présent guide sont les suivants :

I. CONNEXION

II. ESPACE D'ADMINISTRATION

I. CONNEXION

L'administration du Portail du Citoyen MILIÊ se fait selon un profil administrateur, à partir d'un mobile ou d'un ordinateur connecté à Internet.

Pour se connecter à l'espace d'administration du Portail du Citoyen « MILIÊ », il faut renseigner le lien www.milie.ci/admin2/, dans l'URL de l'un des navigateurs (**Firefox ou chrome ou Torch ou Google-chrome ou Internet Explorer**) qui permettent d'accéder à l'écran suivant :

Image: Wild & BackOffice X		-	(5	×
← → C ▲ milie.ci/admin2/index2.php?page=login		☆	•	۲	:
République de Côte d'Ivoire BackOffice Portail du Citoyen: MILLE Connectez-vous					
Login Compte utilisateur ***** Mot de passe utilisateur Ste connegitor					
© 2019-20 - MINISTERE DE LA MODERNISATION ET DE L'I.S.P. Tous droits reservés.					
📲 🔎 Taper ici pour rechercher 🛛 🛛 🖽 🥐 🔯 🥅 🕿 🐋 🧆 📅 📧 刘 💪 💀 🧿	₽ <i>(</i> .	¢») ₂₆	15:18 /09/20	20	8

L'utilisateur renseigne son login et Mot de passe (qui lui ont été notifiés au préalable).

t MILLÊ BackOffice x +	- 0 ×
← → C imilie.ci/admin2/index2.php?page=login	야 ☆ 🔶 🗄 :
République de view Côte d'Ivoire BackOffice Portai du Citoyen: BackOffice Portai du Citoyen: Mile Connectez-vois View Se connectez Met de passes Se connecter Se connecter Se connecter Output Se connecter Des drois reservés Se connecter	
🕂 , 🖓 Taper ici pour rechercher 🛛 🔿 🗄 💽 🚍 😭 😭 🔀 🔢 🗐 🔕	へ 空 <i>信</i> (1) 15:28 26/09/2020 号)

😵 MILLË J BackOffice × +	- 0 ×
← → C	☆ � 😂 :
République de Côte d'Ivoire BackOffice Portail du Citoyen: MILLE Connectez-vous	
azerty Compte utilisateur Met de passe utilisateur Met de passe utilisateur 24 connecter 0 2019-20 - MINISTERE DE LA MODERNISATION ET DE L1S.P Tous drolts reservés. RUERIÉ ET SÉCURISÉ UNIT DE LESSER	
📲 🔎 Taperici pour rechercher 🛛 🛛 🗮 💽 📴 💼 📹 🏟 🖶 📧 刘 🔁 📑 🥥 👌 🔷	15:36 26/09/2020

Ensuite, il effectue un clic sur l'expression « se connecter ».

L'écran comportant le tableau de bord de l'espace d'administration du **Portail** s'affiche :

😰 RCI MILIÊ-ADM	× 🤨 🚓 PORTAIL DU CITOYEN Miliê 🖦 🗙	Nouvel onglet ×	+	- 0 ×
\leftrightarrow \rightarrow C $$ milie.ci/ac	dmin2/index.php?page=dashboard			☆ 💿 :
Kinaka Minaka Angelanaka Manaka Minaka Angelanaka Manaka Manaka Manaka	= Administr	ATION MILIÊ		En attente 📧 📩 🌾 P.F 🗸 🗐 💓
Accueil ~	Interface Point focal			
Tableau de bord	PERIODE DU 07/02/2019 au 0	5/10/2020		Accueil / Tableau de Bord
Consultations <	(7) + d'informations!			
Statistiques <	AIDE			
① Document d'aide <	Total requêtes			
VERIFIE ET SECURISE UERAFIER LA SÉCURITÉ	100%			
	Motions validées	Réclamations validées	Suggestions validées	Observations validées
	0 0%	0 25%	0 25%	1 50%
H 🔎 Taper ici pour rec	thercher O Ħ		🗄 🖪 📢 🗗 🤉 🖉	

II. ESPACE D'ADMINISTRATION

Minister de la Morenación de l'Admonistration el de Minosetters		ATION MILIE	En a	ttente 💿 🗘 P F 🗸 🗐 🔞
Accueil ~	Interface Point foca			
Tableau de bord	PERIODE DU 07/02/2019 au	01/10/2020		Accueil / Tableau de Bord
Traitements <				
Consultations				
P CONSUMATIONS	+ d'informations!			
Statistiques <	Contractions!			
Statistiques <	e d'informations!			
Statistiques < Document d'aide < Verrifié ET Sécurisé useren a éconté	<pre>Prove the second s</pre>			
Statistiques Document d'aide VERIFIÉ ET SÉCURISÉ	Very of informations! Total requétes 2 100%			
Statistiques < Document d'aide < VERIFIÉ ET SÉCURISÉ	Very of dinformations! Total requêtes 2 100% Motions validées	Réclamations validées	Suggestions validées	Observations validées

L'administrateur (Point Focal) dispose de plusieurs rubriques dans son espace telles que :

- > Tableau de bord (Accueil)
- > Traitements
- > Consultations
- > Statistiques

1- Tableau de bord (Accueil)

Pour accéder au Tableau de bord le Point Focal effectue un clic sur « Accueil »

		RATION MILIÊ	Ena	attente 📧 🔊 🗘 🛛 P 🗸 🖨
a Accueil <	Interface Point for	cal		
o Traitements	PERIODE DU 07/02/2019	au 02/10/2020		Accueil / Tableau de Boro
Consultations <				
Statistiques <	+ d'informations!			
Document d'aide <				
Document d'aide <	Total requêtes			
Document d'aide < VERIFIÉ ET SÉCURISÉ VERIFIE LA SÉCURISÉ	Total requétes 4			
Document d'aide <	Total requêtes 4 100%			
Document d'aide < Verifié et sécurisé verifié et sécurisé	Total requêtes 4 100%			
Document d'aide < Verifié et sécurisé Verifié et sécurisé	Total requêtes 4 100% Motions validées	Réclamations validées	Suggestions validées	Observations validées
Document d'aide < VERIFIÉ ET SÉCURISÉ VERIFIÉ ET SÉCURISÉ	Total requêtes 4 100% Motions validées 0	Réclamations validées 1	Suggestions validées 1	Observations validées 2

Ensuite un autre, clic sur le terme « tableau de bord».

😰 RCI MILIÊ-ADM	× +			- 0 ×
\leftrightarrow \rightarrow C \square milie.ci/adr	min2/index.php?page=dashboard			or 🕁 🥵 :
		ATION MILIÊ	En al	ttente 💿 🕻 P F 🗸 🗎 🕡
Accupit	Interface Point foca			
Tableau de bord	PERIODE DU 07/02/2019 au)2/10/2020		Accueil / Tableau de Bord
Consultations <	C + d'informations!			
Document d'aide < Verifié et sécurisé verifié et sécurisé	Total requêtes 3 100%			
	Motions validées 0 0%	Réclamations validées 0 0%	Suggestions validées 1 33%	Observations validées 2 67%
🕂 🔎 Taper ici pour rech	nercher O 🖽	0 🖾 💼 🖄	🗄 🖻 刘 🛃 🧿 📑	へ ≌ 🦟 Ф)) 05:12 02/10/2020 🕫

Ce Tableau de bord met en relief les statuts des requêtes (Total de requêtes, Motions validées, Réclamations validées, Suggestions validées, Observations validées, Réclamations à traiter, Réclamations traitées, Avis attendus, Avis exprimés, Avis d'insatisfaction), comme illustre l'écran ci-dessous :



2- Traitements

Cette rubrique a pour but de procéder au traitement des différentes requêtes soumises par les usagers-clients. Pour y accéder, il faut effectuer un clic sur le terme « traitement », comme indiqué ci-dessous :

\mathfrak{C} RCI MILIÊ-ADM $\mathbf{C} \rightarrow \mathbf{C}$ $\hat{\mathbf{n}}$ milie.ci/ad	× 😨 ::: PORTAIL DU CITOYEN Milië ::. × Imin2/index.php?page=dashboard	Nouvel onglet	< +	- @ × \$ (3) :
Kinata da la Angelana da Angel		ATION MILIÊ		En attente 💿 🌔 🗘 P F 👻 🗐 💓
Accueil <	Interface Point focal			
Traitements <	PERIODE DU 07/02/2019 au 0	5/10/2020		Accueil / Tableau de Bord
Consultations < Statistiques < Document d'aide <	e d'informations!			
VERIFIÉ ET SÉCURISÉ VIRMER LA RÉCURISÉ	Total requêtes 4 100%			
	Motions validées 0 0%	Réclamations validées 1 25%	Suggestions validées 1 25%	Observations validées 2 50%
Taper ici pour recl	hercher O 🛱	💽 🖾 📾 🐋) 🔒 🖪 🚮 🔁 🧿 🖉	م الألبي (10 من الألبي من الألبي المالي المالي المالي (10 من الألبي المالي المالي المالي المالي المالي المالي ال

La rubrique traitement renferme et donne accès aux informations sur l'état de la requête ci-après :

- en cours
- Retraitement
- Insatisfaisantes

Management of the Adversaria		En attente 💿 🍳	P F 🗸 🍥
Accueil <	Interface Point focal		
Traitements	PERIODE DU 07/02/2019 au 26/09/2020	Accuei	I / Tableau de Bo
Retraitement Insatisfaits	Contractions!		
Consultations <	Total requêtes 3		
Consultations < Statistiques < Document d'aide <	Total requètes 3 100%		

• En cours (requêtes en cours de traitement)

Les requêtes en cours de traitement sont des requêtes validées par les Analystes de l'OSEP, et qui doivent être traitées par l'agent focal de la structure concernée. Pour traiter de telles requêtes, le Point Focal doit effectuer un clic sur le terme « en cours », comme l'illustre l'écran ci-dessous :

du Benice Public		ADMINIS IRATI	ON MILIE			En attente			
Accueil <	Interfa	ice Point focal							
Traitements							A	cueil / Requ	êtes à tr
En cours									
Retraitement	Requê	tes à traiter							
Insatisfaits	pour :Le	Ministere des Affaires Etrangeres							
Consultations	Export	ation Basique				recherche			- 4
	□ N ⁴	Nature - code - thème	Contact	Organisme	Message			Statut	Acti
III OLEFERT		Réclamation nº 2029392357 de	AZERTY	Ministère	TEST 01 : l'accueil est	decevant, les agents absent de	e leur	Encours de	e 🖕
Statistiques <	□ 1	thôma ACCLIEIL (Environnament	CIMEDTV /	Ues Andres	poste, une me u attenti	e longue, un aucum inuication		dopuio lo	ITal
Statistiques	U 1	thème ACCUEIL (Environnement d'accueil / Salle d'attente) du 05/10/2020	QWERTY / abc@gmail.com / +22507070707	Etrangères	geographique pour se divertissement pendant	firiger vers le service escompté que l'on patiente	é, aucum	05/10/2020	
Statistiques < Control Contr	É Affichag	thème ACCUEIL (Environnement d'accueil / Salle d'attente) du 05/10/2020 e 1 de 1 sur 1 lignes	QWERTY / abc@gmail.com / +2250707070707	Etrangères	geographique pour se o divertissement pendan	liriger vers le service escompté que l'on patiente	è, aucum	05/10/2020	

L'écran s'affiche, puis le Point Focal effectue un autre clic sur l'action « traiter » :



😰 RCI J MILIÊ-ADM	× 😰 ::: PORTAIL DU CITOYEN Miliê ::. × +	- 0 ×
\leftrightarrow \rightarrow C $$ milie.ci/a	dmin2/index.php?page=add-reclamation-encours&ID=2029392357	☆ 💿 :
Enclosed a function of Administration and Proceedings	ADMINISTRATION MILIÊ	En attente 💷 📩 P.F 👻 🛞 度
Accueil <		Accueil / Traitement réclamation
Traitements ~	Formulaire De Traitement De Requête	
En cours	Message n° 2029392357 de AZERTY QWERTY / abc@gmail.com / +22507070707	Organisme Indexé
Retraitement	TEST 01 : l'accueil est decevant , les agents absent de leur poste , une file	Ministère des Affaires Etrangères
Insatisfaits	d'attente longue , un aucum indication geographique pour se diriger vers le service escompté , aucum divertissement pendant que l'on patiente	Message de fin traitement *
Consultations <		Message de traitement
Statistiques <		
① Document d'aide 〈		Joindre un document
VERIFIÉ ET SÉCURISÉ	Thême	Choisir un fichier Aucun fichier choisi
	ACCUEIL (Environnement d'accueil / Salle d'attente)	
	≭ Quitter	⊖ Editer ✓ Répondre avec Envoie de ma.
Taper ici pour ree	chercher 🛛 🔿 🗮 💽 🧮 🚖 🍅	👬 🖪 🔀 🧑 🥒 🧶 🔳 ^ 100 / 03:12

Cette action donne accès à l'écran ci-dessous, **permettant** d'effectuer le traitement.

L'agent focal devra saisir le **message de traitement**, joindre **un document** si possible, puis effectuer un clic sur l'expression « **Répondre avec envoi de mail »**

L'écran qui suit l'indique :

😰 RCI MILIÊ-ADM	X 😨 ::: PORTAIL DU CITOYEN Milié ::: X +	- 0 ×
\leftarrow \rightarrow C \square milie.ci/add	nin2/index.php?page=add-reclamation-encours&ID=2029392357	\$ <mark>\$</mark> :
Ministra da la informazione da l'Antonizzatione da la constantione na license Read	ADMINISTRATION MILIÊ	En attente 😑 📩 🍳 P F 👻 🛞 度
Accueil <		Accueil / Traitement réclamation
Traitements V	Formulaire De Traitement De Requête	
Retraitement	Message n° 2029992357 de AZERTY GWERTY / abc@gmail.com / +22507070707	Organisme indexé
Insatisfaits	d'attente longue, un aucum indication geographique pour se diriger vers le service escompté, aucum divertissement pendant que l'on patiente	Message de fin traitement *
Consultations <		la <u>requele necessite</u> des
Statistiques		
	<i>h</i>	Joindre un focument
	ACCUEIL (Environnement d'accueil / Salle d'attente)	
	× Quitter	B Editer Répondre avec Envoie de mais
Taper ici pour rech	ercher 🛛 🛛 🛱 💽 🔀 💼 😭 🤲 🛱	🖻 🔀 🔽 🥥 🥒 🚵 ^ 🕫 🐻

C RCI MILIÊ-ADM ×		lavité – Ø
\leftrightarrow \rightarrow X \triangle Attps://	www.milie.ci/admin2/index.php?page=add-reclamation-encours&ID=2084737763	- 🕹 🕑 Off
Ministra de la Ministración de Carlos Public de Service Public	ADMINIS7 www.milie.ci indique Message envoyé à l'usager!	
Accueil <	Interface Point for	OK
Tableau de bord		Accueil / Traitement réclamation
a Traitements v		
	Formulaire De Traitement De Requête	
Retraitement		
Insatisfaits	Message n* 2084737763 de abc@gmail.com / +22507070707	Organisme indexé
_	TEST: l'accueil est décevant, les agents ne sont pas a leur poste a l'heure , il	Ministère des Affaires Etrangères
Consultations <	donner suite a notre préoccupation , aucum element attractif pour nous	Message de fin traitement *
Sans retour	permettre de patienter	Message de traitement
Satisfaits		
Réclamations		l
Suggestions		Joindre un document
		Choisir un fichier Aucun fichier choisi

Le message d'envoi de mail **apparaît** à l'écran

Le Point Focal effectue un clic sur le terme « OK »

C RCI MILIE-ADM ×		11x112 - 0 ×
\leftrightarrow \rightarrow X \triangle https://	www.milie.ci/admin2/index.php?page=add-reclamation-encours&ID=2084737763	
Minister de la Vedemisation de Ministerio de la	ADMINIST www.milie.ci indique Message envoyé à l'usagert	
Accueil <	Interface Point foc	
Tableau de bord		Accueil / Traitement réclamation
Sector Traitements		
	Formulaire De Traitement De Requête	
Retraitement		
Insatisfaits	Message n* 2084737763 de abc@gmail.com / +22507070707 Organisme inde	<ê
	TEST: l'accueil est décevant, les agents ne sont pas a leur poste a l'heure , il Ministère de	s Affaires Etrangères
🖹 Consultations 🧹	donner suite a notre préoccupation, aucum element attractif pour nous	iraitement *
Sans retour	permettre de patienter Message de	: traitement
Satisfaits		
Réclamations		
Suggestions	Joindre un docu	ment
Observations	Théme Choisir un	fichier Aucun fichier choisi
H 🔎 Taper ici pour re	chercher 🛛 🔿 🛱 🧿 📴 💼 📩 🏟 🛱 🖻 刘	🔁 🧿 💷 💐 🍐 ^ 🗠 🧖 40 1254

Cette action donne accès à l'écran ci-après, indiquant que la réclamation a été enregistrée avec succès.

🤠 RCI MILIÊ-ADM	X 😨 -:: PORTAIL DU CITOYEN Milié : X +	- 6 X
\leftrightarrow \rightarrow \times $$ milie.c	i/admin2/index.php?page=add-reclamation-encours&ID=2029392357	☆ 💿 :
Minister di Su Rodeniaaton di 12-mandadir di Stronomore di mana anti-	ADMINIST Www.milie.ci indique Réclamation traité avec succès.	
Accueil	Interface Point foc	ок
Tableau de bord		Accuell / Traitement réclamation
Lad Traitements		
En cours	Formulaire De Traitement De Requête	
Retraitement		
Incaticfaite	Message n* 2029392357 de AZERTY QWERTY / abc@gmail.com / +22507070707	Organisme indexé
moutorales	TEST 01 : l'accueil est decevant , les agents absent de leur poste , une file	Ministère des Affaires Etrangères
Consultations	d'attente longue , un aucum indication geographique pour se diriger vers le service escompté , aucum divertissement pendant que l'on patiente	Message de fin traitement *
Sans retour		Message de traitement
Satisfaits		•
Réclamations		
Suggestions		Joindre un document
Observations	Thême	Choisir un fichier Aucun fichier choisi
H 🔎 Taper ici pour	rechercher O 🖽 💽 🧮 🚖 🍪 f	P3 刘 🔁 🧿 🥒 🥥 📰 ^ 123 🧖 03:15

• Retraitement (requêtes à traiter à nouveau)

Cela se fait lorsqu'une requête a déjà été **traitée** par le Point Focal, et que l'usagerclient demande un nouveau traitement.

Dans ce cas, il effectue un clic sur le terme « Retraitement », mentionné cidessous :

← → C 🔒 mi	lie.ci/adn	in2/index.php?page=all-reclam	ation-encours						☆ 5
			ISTRATION	MILIÊ			En atte	nte 🖂 👔 🗘	P F 🗸 🔘 🐧
	<	Interface Point	focal						
G Traitements	~							Accue	il / Requêtes à traite
En cours									
Retraitement		Requêtes à traiter							
Ausients		pour :Le Ministère des Affa	aires Etrangères						
Consultations	<	Exportation Basique	*				recherche	o c	II. 2.
E Statistiques		□ N° Nature - co	ode - thème	Co	ontact	Organisme	Message	Statut	Action
		Pas d'enregistrement							
Document d'aide	e <								
VERIFIÉ ET SÉCI	URISÉ	RCI - MINISTERE DE LA	MODERNISATION DE	L'ADMINISTR	ATION ET DE L'	INNOVATION DU S	SERVICE PUBLIC Copyr	right © 2019-20; To	us droits reservés.
UERIPIER LA SECUR	ine.								

Les requêtes à retraiter par l'agent focal se présentent comme suit, sur l'écran ciaprès :

de /Administration et de Rhovation de Sachier Public			ADMINISTR	ATION MII	JÊ		En attente	• 🖂 ()	۵	PF		9 1
کالمدانه Accueil	< Int	erfa	ce Point focal									
Traitements	~						Accueil / Liste des	réclamat	ions réc	uvertes	pour trait	temen
En cours												
	- L	iste o	les requêtes réouve	ertes								
Insatisfaits	po	our :Le	Ministère des Affaires Etran	gères								
Consultations	<	Export	ation Basique				recherche		C		III •	<u>.</u> .
		□ N ^c	Nature - code - thème	Organisme	Contacts	Mess	age posté	Messa	ge trait	ement	Action	
Challenting						TEST	01 : l'accueil est decevant	la requi	ete nec	essite	Traiter	.à au 🖌
Statistiques	<	1	Réclamation n° 2029392357	Ministère des Affaires Etrangères	AZERTY QWERTY / abc@gmail.com / +22507070707	les a	idents absent	des			nouvea	
Statistiques) Document d'aide	<	0 1	Réclamation n° 2029392357 <u>de thème</u> ACCUEIL (Environnement d'accueil	Ministère des Affaires Etrangères	AZERTY QWERTY / abc@gmail.com / +22507070707	, les a	agents absent	des depuis	le 05/1	, D/2020	nouvea	
Statistiques Document d'aide VERIFIÉ ET SÉCUR UCENTRE Le sécurité	< < ISÉ	1	Réclamation n° 2029392357 <u>de thème</u> ACCUEIL (Environnement d'accueil / Salle d'attente) du 05/10/2020	Ministère des Affaires Etrangères	AZERTY QWERTY / abc@gmail.com / +22507070707	, les a	agents absent	des depuis	le 05/1	, D/2020	nouvea	

Le Point Focal effectue un clic sur le terme « **Traiter à nouveau »** indiqué sur l'écran ci-dessous :

😰 RCI MILIÊ-ADM	×	🕽 in Pi	ORTAIL DU CITOYEN Miliê : 🗙	+							-	٥	×
\leftarrow \rightarrow C $$ milie.ci/add	min2/inde	≥x.php	?page=all-reclamation-reope	n							4	8	i E
Minister de la ministerio de l'Administerio de la Monetorio de Romanda de la de la Monetorio	≡		ADMINISTR	ATION MIL	.IÊ		En atten	e 🖂 ()	٥	P F.) 🥡	
Accueil <	Inte	rfa	ce Point focal										
Traitements v							Accueil / Liste des	réclamatio	ons réou	vertes i	oour trait	ement	
En cours													
Retraitement	Lis	te di	es requêtes réquive	rtes									1
Insatisfaits	pour	:Le N	linistère des Affaires Etran	gères									
🖹 Consultations <	Ð	cportat	tion Basique				recherche	۲	C		III •	₫ -	I
- · · · · ·		N°	Nature - code - thème	Organisme	Contacts	Mess	age posté	Messag	e traiter	ment	Action		L
Statistiques <		1	Réclamation n°	Ministère des	AZERTY QWERTY /	TEST	01 : l'accueil est decevant	la reque	ete neces	ssie	Traiter	à	
① Document d'aide 〈			de thème ACCUEIL	Analies Etrangeles	abc@gmail.com/+22507070707	, ies	agents absent	des	e 05/10/	20-1	nouvea	<u>u</u> "	1
VERIFIÉ ET SÉCURISÉ			/ Salle d'attente) du 05/10/2020										
	Aff	ichage	1 de 1 sur 1 lignes										
												O	
												:31	-
P Taper ici pour rech	nercher		O Ħ	<u> </u>		×J _	1 2 🧿 🖉 🧕		~ 1		⊲ [≫] 05/10	/2020	6

Ensuite, le Point Focal renseigne le champ « **Message du dernier traitement »**, et effectue un clic sur l'expression « **Soumettre à nouveau le traitement »**.

😨 RCI MILIÊ-ADM	× 🤨 ::: PORTAIL DU CITOYEN Milié ::. × +	- 6 ×
\leftrightarrow \rightarrow C $$ milie.ci/ad	dmin2/index.php?page=reponse-reclamation-reopen&ID=2029392357	☆ 3 :
Ministre de la Matemission de l'America de la Matemission de l'America de la matemission	ADMINISTRATION MILIÊ	En attente 💷 ် 🗘 🛛 P.E 👻 🛞 度
Accueil <	Formulaire De Traitement Relance	
- Traitements	Message n° 2029392357 de AZERTY QWERTY (abc@gmail.com / +22507070707)	Organisme indexé
En cours	TEST 01 : l'accueil est decevant , les agents absent de leur poste , une file d'attente longue , un aucum indication geographique pour se diriger vers le	Ministère des Affaires Etrangères Message demier traitement
	service escompté, aucum divertissement pendant que l'on patiente du 05/10/2020	la regulate pecessite des du 05/10/2020 (régulaerte pour un pouveau
Insatisfaits		traitement)
Consultations <		
Statistiques <		
① Document d'aide <	Thème	
	ACCUEIL (Environnement d'accueil / Salle d'attente)	
	× Quitter le formulaire	Soumettre à nouveau le traitement
	RCI - MINISTERE DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ET DE L'IN	NOVATION DU SERVICE PUBLIC Copyright © 2019-20; Tous droits rese,
🛨 🔎 Taper ici pour rec	:hercher O 🗄 💽 🔀 💼	Ps 刘 🗾 🧿 🥥 📰 へ 🕾 🦟 🕫 03:33

• Insatisfait (Requête Insatisfaite)

Une requête est dite « Insatisfaite », lorsque l'usager-client a marqué son insatisfaction au traitement de sa requête.

Pour le traitement d'une telle requête, le Point Focal effectue un clic sur l'expression « **Insatisfait ».**

de l'Administration et de l'Innovation du Service Public				ISTRATION MIL	E			En attente		7.	- F V	
	< Inte	erfa	ce Poin	t focal								
Given Traitements	~							Act	cueil / Regi	iêtes tra	aitées In	satisfai
En cours												
Retraitement	Lie	to de	as requête	e traitées Insatisfaites								
Insatisfaits	pou	r :Le N	linistère des A	ffaires Etrangères								
		vnortal	tion Basique	~			recherche		0	;	III •	
Consultations		xpona										
Consultations		N°	Code	Nature - Thème	Contacts	Organisme	Message posté	Message tra	itement	Avis (usager	Actio
Statistiques		N°	Code 2029392357	Nature - Thème Réclamation de thème : ACCUEIL	Contacts AZERTY	Organisme	Message posté la requete	Message tra	itement	Avis (usager ndre.à	Actic
 Consultations Statistiques Document d'aide 		N°	Code 2029392357	Nature - Thème Réclamation de thème : ACCUEIL et de sous thème : Environnement d'accueil / Salle d'attente émise le: 05/10/2020	Contacts AZERTY OWERTY / abc@gmail.com / +22507070707	Organisme TEST 01 : l'accueil est decevant les agents	Message posté la requete necessite des du	Message tra Non satisfait temps pour I traitement du 05/10/2020	trop de	Avis u Repo l'usag	usager ndre å Ier 🕇	Actic
Consultations Consultations Statistiques Document d'aide CURIFIÉ ET SÉCU) 1	Code 2029392357	Nature - Thème Réclamation de thème : ACCUEIL et de sous thème : Environnement d'accueil / Salle d'attente émise le 05/10/2020	Contacts AZERTY QWERTY / abc@gmail.com / +22507070707	Organisme TEST 01: l'accueil est decevant, les agents absent	Message posté la requete necessite des du	Message tra Non satisfait temps pour l traitement du 05/10/2020	itement trop de e	Avis (Repo l'usag	usager Ndre.à Ner 🕇	Actic

L'écran comportant la liste des requêtes traitées et insatisfaites apparaît comme l'illustre l'image ci-après :

😰 RCI J MILIÊ-ADM	× 🤨 .:: PORTAIL DU	J CITOYEN Miliê : 🗙 📔 Nouvel onglet	× +				-	ø ×
\leftarrow \rightarrow C \textcircled{a} milie.ci/ad	min2/index.php?page=a	all-reclamation-insatisfait					r	r s :
For taken to a formation of the manufacture of the manufacture of the manufacture of the manufacture of the manufacture of the manufacture of the manufacture of the		MINISTRATION MIL	IÊ			En attente 🞯 0	Ć P F ✔ () ()
Accueil <								
Traitements ~						Accueil / Rec	quêtes traitées Insati	sfaites
En cours								
Retraitement	Liste des req pour :Le Ministère	quêtes traitées Insatisfaites e des Affaires Etrangères						
Insatisfaits	Exportation Basi	que 🗸			recherche		3 🗉 III -	
🖹 Consultations 🧹	□ N° Code	Nature - Thème	Contacts	Organisme	Message posté	Message traitement	Avis usager A	otion
Statistiques < Document d'aide <	□ 1 <u>20293</u>	92357 Réclamation de thème : ACCUEIL et de sous thème : Environnement d'accueil / Salle d'attente émise le 05/10/2020	AZERTY QWERTY / abc@gmail.com / +22507070707	TEST 01 : l'accueil est decevant , les agents absent	la requete necessite des du	Non satisfait: trop de temps pour le traitement du 05/10/2020	Repondre à l'usager 🖴 ">	
VERIFIÉ ET SÉCURISÉ UERPRER LA SÉCURIE	Affichage 1 de 1 s	sur 1 lignes						
	RCI - MINISTERE	E DE LA MODERNISATION DE L'ADMINIS	STRATION ET DE L'I	NNOVATION DL	J SERVICE PUBLI	C Copyright © 2019-:	20; Tous droits rese	
Taper ici pour rech	nercher	o 🛱 💽 🔀 🧰	🚖 🗉 💼	P3 📢	E 🧿 🥥	🧟 🗾 🥞	へを (ない) 05/10	*02 0/2020 🐻

3- Consultations

La rubrique consultation permet à l'administrateur (Point Focal) de consulter les différentes natures des requêtes telles que :

- sans avis (requêtes traitées et sans avis)
- satisfait (requêtes traitées et satisfaisantes)
- Réclamations
- Suggestions
- Observations
- Préoccupations

Ministère de la Modernisation de l'Administration et de l'Anovation du Service Public				ISTRATION MIL	IË			En attente 🖂 0	<u>[]</u> ₽F ▼	
Accueil	< Inte	rfa	ce Poin	t focal						
Traitements	<							Accueil / Rec	juêtes traitées Ins	satisfait
Consultations	~									
Sans retour	Lis	te d	les requête	s traitées Insatisfaites						
Satisfaits	рог	r :Le N	Ministère des Af	ffaires Etrangères						
Réclamations	E	xporta	ition Basique	~			recherche		3 🔳 🏭 -	₫
Suggestions		N°	Code	Nature - Thème	Contacts	Organisme	Message posté	Message traitement	Avis usager	Action
Suggestions		1	2029392357	Réclamation de thème : ACCUEIL et de sous thème : Environnement d'accueil / Salle d'attente émise le:	AZERTY QWERTY / abc@gmail.com /	TEST 01 : l'accueil est decevant , les	la requete necessite des.	Non satisfait: trop de temps pour le traitement du	Repondre à l'usager 🖴 ">	
Observations				05/10/2020	+22507070707	agents	<u>du</u>	05/10/2020		
Observations Motions						absent				
Observations Motions	< A	ichage	ອ 1 de 1 sur 1 lig	nes		absent				

La consultation des réclamations se fait en effectuant un clic sur le terme « réclamation », comme illustré sur l'écran ci-dessous :

CI MILIÊ-ADM ← → C ● milie.ci/admi	× 😨 :: PORTAIL DU CITOYEN Milië ::. ×	Nouvel onglet	× +			- @ X
		ATION MILIÊ			En attente 🖂 0	Ď PF ▼ ⊜ 🕡
Accueil <	Interface Point foca					
🖵 Traitements <					Accueil /	Requêtes traitées sans retour
🔁 Consultations 🗸						
Sans retour	Liste des requêtes traitée	s sans retour				
Satisfaits	pour :Le Ministère des Affaires Etra	ngères				
Réclamations	Exportation Basique			recherche	۵	♡ 🗉 Ⅲ ▲
Suggesuons	N° Nature et code	Thème - date saisie	Contacts	Ministère concerné	Message posté	Msg traitement
Observations	Pas d'enregistrement					
Motions	RCI - MINISTERE DE LA MODER	NISATION DE L'ADMINISTRA	TION ET DE L'IN	NOVATION DU SERVICE PUE	LIC Copyright © 2019)-20; Tous droits reservés.
Statistiques <						
① Document d'aide <						•
D Taper ici pour recher	rcher O 🖽	💽 🖾 🚍 🚖	ڬ 💼 🛙	3 📢 🛃 🧿 🖉	🥥 💽 💐	^ № @ \$\$ 05/10/2020

L'écran comportant les réclamations apparaît :

Ministère de la Modernisation de l'Administration et de l'Innovation du Service Public		ADIVITY							
Accueil <	Inte	rface Poin	t focal						
Traitements <	Г								Accueil / Listin
Consultations ~									
ans retour	Lis	ting des Récla	mations						
atisfaits	pour	r :Le Ministère des A	ffaires Etrangères						
téclamations	Ð	xportation Basique	Ŧ		recherche		◙	C II	Ⅲ • <u>Z</u> •
uggestions	N°	Nature - thème	Message posté	Retour Analyste	Msg traitement	Retour usager	Contact abc@gmail.com / +22507070707		Organisme
bservations lotions	1	Réclamation n° 2084737763 du 27/09/2020 sur ACCUEIL (Problème avec	TEST. l'accueil est décevant, les agents ne sont pas a leur poste a l'heure, il arrive et parle de facon désinvolte, mettons énormément de temps a étre reçu a donner suite a notre préoccupation, aucum element attractif pour	cette requete est recevable du 27/09/2020	Marquons entiere satisfaction du 27/09/2020 (réouverte pour un nouveau traitement)	Non satisfait du 27/09/2020			Ministère des Affaires Etrangères
tatistiques <	Aff	agent d'accueil) ichage 1 de 1 sur 1 lig	nous permettre de patienter		du 27/09/2020				

4- Statistiques

Pour consulter les statistiques des différentes requêtes, le Point Focal doit effectuer un clic sur le mot « **statistiques** », comme indiqué ci-dessous :

😰 RCI J MILIÊ-ADM	× 😰 ::: PORTAIL DU CITOYEN Milié ::. × Nouvel anglet × +	- 0 ×
\leftrightarrow \rightarrow C \hat{e} milie.ci/ad	/admin2/index.php?page=all-reclamation-avis	☆ S :
Minister de La Commission de Manister Arte		● C PF ▼ ● 🕡
Accueil <	Interface Point focal	
□ Traitements <	Асси	ieil / Requêtes traitées sans retour
🛱 Consultations <		
Statistiques <	Liste des requêtes traitées sans retour pour :Le Ministère des Affaires Etrangères	
	Exportation Basique 🗸	
VERIFIÉ ET SÉCURISÉ	Sé N° Nature et code Thème - date saisie Contacts Ministère concerné Message posté	Msg traitement
	Pas d'enregistrement	
	RC/ - MINISTERE DE LA MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ET DE L'INNOVATION DU SERVICE PUBLIC Copyright © 2	2019-20; Tous droits reservés.
		•
H $\mathcal P$ Taper ici pour rech	rechercher O 🗄 💽 🖾 🚍 🐋 🌢 🗄 🗵 🚺 💋 🥥 🖉 🥥 🖉	● へ ໝ <i>偏</i> 句》 04:11 ● へ ໝ <i>偏</i> 句》 05/10/2020 ●

A partir de l'aperçu de l'écran ci-après, le Point Focal fait un clic sur l'expression « **canal Miliê** » pour visualiser les statistiques générales.

😰 RCI J MILIÊ-ADM	🗙 🤨 🚓 PORTAIL DU CITOYEN Miliê 🖦 🔸	Nouvel onglet	× +			- 0 ×
\leftrightarrow \rightarrow C $$ milie.ci/add	nin2/index.php?page=all-reclamation-avis					☆ 💿 :
Ministen del Personalito del Americano de Santo Particio		ATION MILIÊ			En attente 🖾 🕥	🗴 P F 🖌 🗎 度
Accueil <	Interface Point foca	1				
G Traitements <					Accueil / F	Requêtes traitées sans retour
🗄 Consultations <						
Statistiques Canal miliê	Liste des requêtes traitée pour :Le Ministère des Affaires Etra Exportation Basique	es sans retour ngères		recherche	۵	C 🗄 III. 4.
Comment d'aide <	N° Nature et code	Thème - date saisie	Contacts	Ministère concerné	Message posté	Msg traitement
VERIFIÉ ET SÉCURISÉ UERWYTER LA SÉCURITÉ	Pas d'enregistrement					
	RCI - MINISTERE DE LA MODER	NISATION DE L'ADMINISTR	ATION ET DE L'I	NNOVATION DU SERVICE PUI	BLIC Copyright © 2019	-20; Tous droits reservés.
						•
🕂 🔎 Taper ici pour rech	ercher O 🛱	💽 🖸 🛤 💼	📦 🔒	🖪 📢 💋 🧔	᠔ 💽 🗐	^ १ॾ <i>ॡ</i> ₵୬) 04:10

L'écran, ci-après, présente l'aperçu des statistiques générales de la structure concernée :

😰 RCI MILIÊ-ADM	×	::: POF	TAIL DU CITOYEN Miliê ::. 🗙 📔 Nouvel or	nglet		× +						-	ø ×			
\leftrightarrow \rightarrow C $$ milie.ci/adm	nin2/inde	k.php?p	age=stat_generale									7	år s :			
Mentalin de la - Mademation de/Admatiation indefinitionality as Nervice Read	ADMINISTRATION MILIÊ								En attente 💿 🏠 P.F 🗸 🍥 度							
Accueil <	Inter	fac	e Point focal													
G Traitements <											Accue	eil / Statistique	génerale			
🖹 Consultations <																
Statistiques ~	pour	:Le Mir	istère des Affaires Etrangères													
	Exp	portatio	n Basique 🗸					recherche			0 0					
Document d'aide <	# Organisme public Total Motions Observations Suggestion						Suggestions	Réclamations	Traités	Avis	En cours	En attente	Rejet			
VERIFIÉ ET SÉCURISÉ		1	Ministère des Affaires Etrangères	4		2	1	1	4	1						
			TOTAUX	4		2	1	1	4	1						
	Affic RC	hage 1	de 2 sur 2 lignes	DE L'A	DMINISTR	ATION ET DE L'I	INNOVATION D	U SERVICE PUE	BLIC Cop	oyright (© 2019-20; ⊺	rous droits re	sse.			
H 🔎 Taper ici pour rech	ercher		0 时 2	8		€ 🔒	PS ┥	Fz 🧿 🥥	٢	w	🧐 n 👳	ෙ <i>ॡ</i>	4:09 10/2020 5			