

A

**MONSIEUR LE MEDIATEUR DE LA REPUBLIQUE**

Objet : Rapport de Mission de la formation de Bruxelles.

L'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie a tenu sa 26<sup>ème</sup> session de formation sur le thème « Logiciels de gestion des réclamations et communication interne » du 30 novembre au 2 décembre 2021 à Bruxelles en Belgique.

Cette formation a été organisée avec la collaboration du Médiateur de la Wallonie et de la Fédération Wallonie-Bruxelles en format présentiel (9 pays) et en visioconférence (13 pays).

Différents outils collaboratifs de communication interne ont été présentés lors de cette formation ainsi que les logiciels de traitement de requêtes utilisés par certaines institutions membres de l'AOMF tels que le Protecteur du Citoyen du Québec, le Médiateur de la Fédération Wallonie-Bruxelles, le Médiateur du Royaume du Maroc et le Médiateur de la République de Côte d'Ivoire.

Lors de la formation, un module a été consacré au logiciel Confluence, qui est un outil de communication interne sur le plan de la gestion des dossiers comme la gestion du personnel ou de la qualité du service rendu au sein de l'institution.

En outre, il s'agit, d'un ensemble d'espaces de travail en équipe où la connaissance et la collaboration se joignent, par exemple sous la rubrique « les espaces » : L'intranet, bibliothèque, rapport et la

gestion des recommandations. Il existe également des fichiers agents pour savoir qui fait quoi.

Au début, il ya un seul responsable doit alimenter la bibliothèque par exemple en Belgique c'est la documentaliste, il faut que petit à petit les collègues s'approprient ce logiciel.

En conclusion, le logiciel Confluence sert uniquement pour les statistiques et le suivi des réclamations.

Par ailleurs, la circulation de l'information et le traitement des réclamations doivent être efficace, il faut repenser l'articulation entre le logiciel de traitement de réclamation et la circulation de l'information.

Les outils doivent être bien connectés d'où l'importance de l'internet, un espace juridique accessible aux agents, des dossiers partagés, quelques lettres d'information, des flashes d'actualités, un outil de statistique.

L'objectif étant d'identifier les institutions mis en causes, géo localiser le réclamant, analyser la situation, l'actualisation des arguments juridiques. Et il faut noter que l'absence de pré renseignement constitue un obstacle. En outre, il faut effectuer une qualification des litiges (plan de classement des litiges dans le logiciel) afin d'attribuer le bon litige au bon agent.

Il faudra homogénéiser les informations sur un tel dossier afin de pouvoir communiquer de façon fluide sans surcharge de travail.

Il faut de la communication interne lourde pour identifier un problème, l'information doit être structurée.

Il faudra rendre l'information accessible à tous, l'intranet est très important, les informations sont partagés instantanément.

Le Délégué général à la médiation du Défenseur des droits, Daniel Agacinski a présenté les liens à établir entre le logiciel de traitement des réclamations et la communication interne entre les collaborateurs.

Le second module a été consacré au logiciel de traitement des requêtes de l'Institution du Médiateur de Côte d'Ivoire nommé Système Intégré de Gestion Informatique des Réclamations (SIGIR) a été présenté par le sous directeur de l'Informatique et des statistiques.

Logiciel pertinent dont les données sont hébergés sur Cloud et facilement adaptable à notre institution.

Les résumés des dossiers sont faits par les chargés de dossier et validé par la hiérarchie. Il a affirmé que l'établissement d'un manuel de procédure à respecter et très important.

En outre, des réunions sont programmées, une fois par semaine pour le suivi des dossiers.

Pour le suivi des formulaires de saisine en ligne, le réclamant qui saisit en ligne reçoit un code et un accusé de réception qui lui permet de se connecter et de suivre son dossier (il voit ce qu'il a envoyé et les actions du Médiateur mais pas le contenu).

Chaque utilisateur a droit à l'accès à ses données.

Des discussions et des échanges pertinents se sont tenus sur l'outil, son implémentation et son utilisation.

L'expérience du Québec concernant le logiciel de gestion et des réclamations a été présentée par la Directrice des technologies de l'information et de la gestion des données du Protecteur du Citoyen du Québec. Elle a insisté sur l'importance de bien dresser une liste de questions à se poser avant d'installer ledit logiciel.

Il s'agit de la démarche avant projet, c'est-à-dire de l'analyse préliminaire en distinguant les besoins, les exigences et les contraintes. Dans le processus de travail déterminé qui fait quoi et comment. Bien définir les exigences.

Et mettre en place un processus d'amélioration continue. Avec un hébergement dans Cloud, et toujours avoir le souci de bien protéger les informations. Le fournisseur doit être sérieux et le service après vente est très important.

La mise à jour doit être permanente pour ne pas tomber en désuétude, il faut s'assurer de la bonne entente avec le fournisseur pour la mise à jour et la maintenance.

En outre, le logiciel de gestion de réclamation SAGE du Protecteur du Citoyen du Québec a été présenté par Mme Nathalie Laquerre, Pilote de système.

La question de la codification doit être très bien maîtrisée, et la compétence est vérifiée par un responsable.

Pour chaque citoyen (nom, prénom, adresse, âge, e-mail) il faut toujours vérifier pour qu'il n'y ait pas de doublon. On peut avoir des individus ou des groupes d'individus.

Dans le carnet de travail, il y a la section des dossiers, la section des activités, la section des alertes.

Dans ce logiciel, on peut filtrer le travail d'un autre collègue.

La question des doublons dans le système est à surveiller pour traiter les statistiques.

C'est la direction de l'accueil crée les dossiers et les assigne au groupe qui doit le traiter.

Un autre logiciel de traitement de réclamations dénommé UWAZI a également été présenté par l'ONG HURIDOCS, qui développe des outils informatiques à l'usage des institutions de défense des droits humains.

Enfin, l'institution du Royaume du Maroc a à son tour, présenté leur logiciel de gestion des réclamations par Mme Imane Cherkaoui, responsable de l'unité du traitement informatique, des programmes, et des applications.

Il y a eu une refonte du système informatique avec des nouvelles fonctionnalités. On porte plainte par le portail e-plainte.

Dans l'application de gestion des plaintes, sur l'écran d'accueil se trouve : le nom/numéro du plaignant/l'objet/la date d'affectation/le numéro de dossier et le statut.

Sous la rubrique mes dossiers se trouvent l'ensemble des dossiers et où est-on dans leur traitement. Les dossiers sont en mode lecture et modification selon le profil de l'utilisateur.

La phase initiale est l'enregistrement puis l'affectation et enfin le traitement. Un mail et un sms sont envoyés au plaignant dès l'enregistrement de son dossier. Il y a un paramétrage pour chaque traitement.

L'importation des dossiers e-plaintes dispose de fonctionnalités spécifiques. Toutes les délégations régionales sont liées à e-plaintes, et l'application est hébergée chez le Médiateur.

Ces trois jours de formations nous ont permis d'acquérir des bases solides pour faciliter la communication interne dans nos institutions respectives et apprendre l'utilisation des différents logiciels de traitement de réclamations présentés (SIGIR, SAGE, E-PLAINTES, UWAZI).

**ZAHRA MOHAMED BOGOREH**