

FONCTION PUBLIQUE : UN CENTRE DE RELATION USAGERS-CLIENTS BIENTOT INAUGURE

Madame le Ministre d'Etat, Ministre de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration, Anne Désirée OULOTO, a effectué, ce mercredi 17 janvier 2024, une visite au Centre de Relation Usagers-Clients (CRUC), nouvellement mis en service au sein de son ministère. Accompagnée des membres de son cabinet, la Ministre d'Etat a pu se rendre compte du fonctionnement de ce nouvel outil de gouvernance et de performance de l'administration de la Fonction Publique.

Madame la Ministre d'Etat, Anne Désirée OULOTO, au cours de sa visite, a pu apprécier le parcours d'un usager-client, dès son entrée à la Fonction Publique. Cet itinéraire va de l'inscription du requérant à la prise en charge et au traitement de sa requête.

Satisfaite des progrès notables enregistrés dans la nouvelle approche de gestion de la relation usager-client, Madame le Ministre d'Etat, Ministre de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration, a annoncé que ce centre sera inauguré, dans les semaines à venir, par le Premier Ministre, Robert BEUGRE MAMBE. C'est pourquoi, indique-t-elle, il était important de s'enquérir de son fonctionnement et des difficultés éventuelles rencontrées.

Il faut noter que la création de cette structure s'inscrit dans la mise en œuvre de la politique de transformation culturelle, structurelle et fonctionnelle de l'Administration Publique Ivoirienne du Gouvernement.

Le CRCUC vient ainsi apporter plus de fluidité et de célérité dans la gestion des requêtes des usagers et surtout réduire les fréquences de déplacements vers la Fonction Publique des Fonctionnaires et Agents de l'Etat.

En effet, le CRUC a pour mission essentielle d'assurer l'accueil, l'information et l'orientation de l'Usager-client via le téléphone portable, à partir d'un numéro vert (1364) et une plateforme numérique dénommée LOGIREC. LOGIREC ou Logiciel de Gestion de la Relation Usager-Client permet d'assurer efficacement et avec diligence la gestion et le suivi des requêtes des usagers-clients.

Depuis sa création en juin 2023, ce centre qui est entré dans sa phase opérationnelle a donné comme premières statistiques le traitement d'un peu plus de 10.000 requêtes, a indiqué le Directeur de la Qualité et de l'Accompagnement du Changement, Monsieur Yves-Alain OULOTO, en charge de l'administration du centre.

**Source : Direction de la Communication et des Relations Publiques
du Ministère d'Etat, Ministère de la Fonction Publique et de la
Modernisation de l'Administration**