



Superviseur

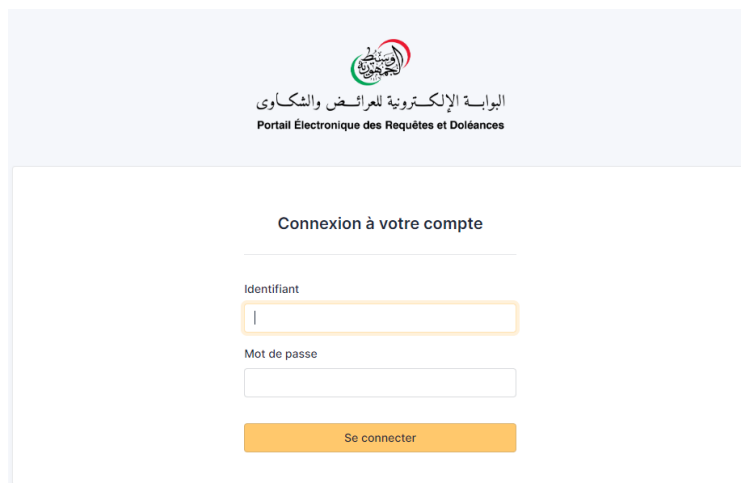
GUIDE UTILISATEUR

Tansik.dz

Interface superviseur

Introduction

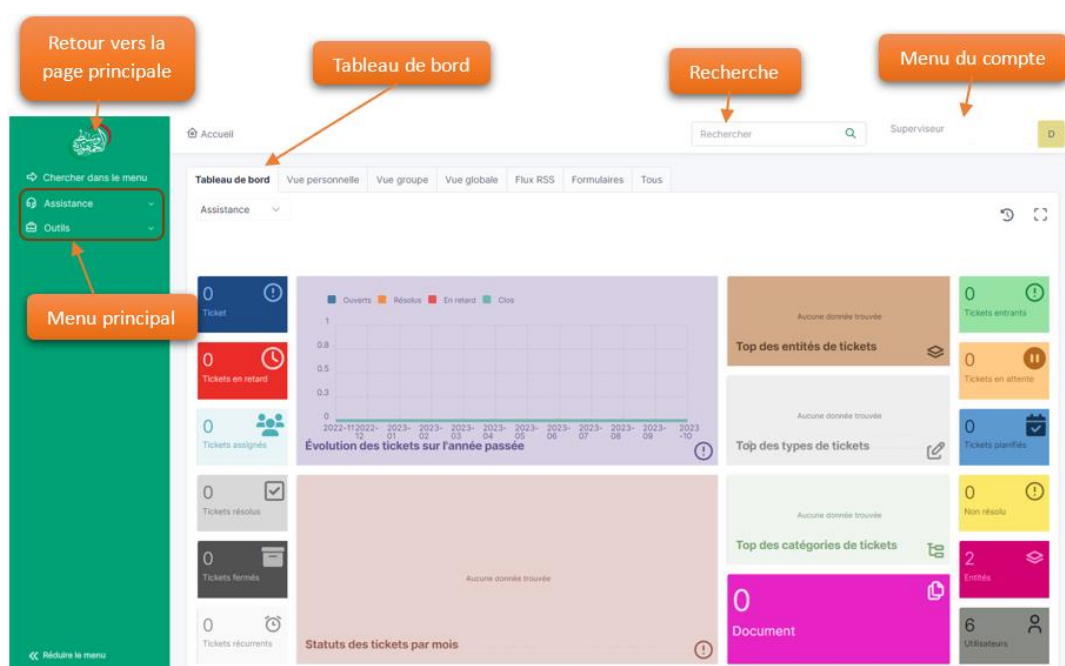
La plateforme est accessible via le lien : tansik.dz



The login page features the logo of the Algerian Republic and the text 'البوابة الإلكترونية للطلبات والشكاوى' and 'Portail Électronique des Requêtes et Doléances'. Below this, a section titled 'Connexion à votre compte' contains two input fields: 'Identifiant' and 'Mot de passe'. A 'Se connecter' button is positioned at the bottom of the form.

L'interface principale

Après l'authentification avec votre identifiant et mot de passe, vous pouvez accéder à l'interface suivante :



The dashboard is annotated with several orange callout boxes:

- Retour vers la page principale**: Points to the top-left navigation area.
- Tableau de bord**: Points to the main dashboard title and tabs.
- Recherche**: Points to the search bar at the top right.
- Menu du compte**: Points to the user profile dropdown menu.
- Menu principal**: Points to the left sidebar menu.

The dashboard itself includes a top navigation bar with 'Accueil', 'Tableau de bord', 'Vue personnelle', 'Vue groupe', 'Vue globale', 'Flux RSS', 'Formulaires', and 'Tous'. The main content area features a 'Tableau de bord' section with a 'Ticket' widget, a 'Tickets en retard' widget, and a 'Tickets assignés' widget. A large chart titled 'Évolution des tickets sur l'année passée' shows data from 2022-11 to 2023-10. Other widgets include 'Top des entités de tickets', 'Top des types de tickets', 'Top des catégories de tickets', and 'Statuts des tickets par mois'. A right sidebar contains widgets for 'Tickets entrants', 'Tickets en attente', 'Tickets planifiés', 'Non résolu', 'Notes', and 'Utilisateurs'.



Tableau de bord

Est un outil de suivi et de pilotage des performances, permettant d'obtenir une vue d'ensemble de l'activité liée aux services. Il synthétise les points importants de cette activité et poursuit un double objectif :

- Prévenir les difficultés
- Aider à piloter en vous alertant sur les actions correctrices à mettre en place

Profil

L'interface principale change selon le profil sélectionné, pour offrir les fonctionnalités nécessaires au dit profil

Il est possible d'accorder au compte des profils supplémentaires (L'opération se fait par l'administrateur du portail).

Arborescence des structures

Elle s'apparente à la notion de hiérarchie de notre institution, il s'agit d'une liste de structures accessibles via ce compte.

Afin de visualiser les entités que vous supervisez, cliquez sur l'icône de l'arborescence et par la suite sur les petites flèches à gauche.

The screenshot displays the Tansik.DZ interface. On the left, a modal titled "Sélectionnez l'entité souhaitée" (Select the desired entity) is open. It contains a tip: "Astuce : vous pouvez appeler cette fenêtre modale avec la combinaison de touches **Ctrl + Alt + E**". Below the tip, an information icon and text state: "Cliquez sur l'icône ↕ pour charger les éléments de l'entité sélectionnée ainsi que de ses sous-entités." At the bottom of the modal is a search bar labeled "Chercher une entité" with search, close, and eye icons. A dropdown menu is open, showing a breadcrumb path: "Dépendance Institutionnelles > Primature > Intérieur, Collectivités Locales et Aménagement du Territoire > Services déconcentrés > Wilaya 23 ANNABA". Below this path, a list of entities is shown, each with a folder icon and a checkmark: "Daira Ain El Berda", "Daira Annaba" (expanded to show "Commune Annaba" and "Commune Seraidi"), "Daira Berrahal", "Daira Chetaibi", "Daira El Bouni", and "Daira El Hadjar". On the right, the sidebar shows the "WILAYA 23 ANNABA" section with a "Superviseur" link. Below it is a breadcrumb: "... > Wilaya 23 ANNABA (arboresc...)". Further down are links for "Français", "Aide", "À propos", "Mes préférences", and "Déconnexion". At the bottom of the sidebar, there are three ticket status cards: "Tickets en attente" (orange), "0 Tickets planifiés" (blue), and "0 Non résolu" (yellow).

Préférences

La rubrique « Mes préférences » donne à l'utilisateur la possibilité de modifier quelques paramètres du profil et de rajouter des données liées à son compte.

The screenshot shows the "Principal" preferences page. At the top, it says "Identifiant : W-ANNABA-S". The form contains several fields: "Nom de famille" (filled with "Wilaya 23 ANNABA"), "Prénom" (empty), "Langue" (set to "Français"), "Mot de passe" and "Confirmation mot de passe" (empty), "Politique de sécurité des mots de passe" (with a note: "Longueur minimale des mots de passe : 8. Le mot de passe doit contenir : Chiffre, Minuscule, Majuscule, Symbole"), "Téléphone", "Téléphone mobile", "Téléphone 2", "Matricule", and "Lieu" (with a dropdown and a location icon). On the right, there is an "Image" section with a placeholder "Fichier(s) (2 Mo maximum)" and buttons "Choisir un fichier" and "Aucun fichier choisi". Below this is an "Adresses de messagerie" section with a plus icon and an empty input field. At the bottom, there is a "Jeton d'API" section with a "Sauvegarder" button and a "Regénérer" checkbox.

Pour la sécurité de votre compte, il est très essentiel de suivre les recommandations suivantes :

- Dès la première connexion, il est obligatoire de modifier le mot de passe fourni par votre administrateur. Pour que votre mot de passe soit accepté, il doit contenir au minimum 8 caractères avec au moins un chiffre, une lettre en majuscule, une lettre en minuscule et un caractère spécial ('@', '#', '/', '*', '-' ...etc)

Mot de passe

Confirmation mot de passe

Politique de sécurité des mots de passe

Longueur minimale des mots de passe : 8

Le mot de passe doit contenir : Chiffre, Minuscule, Majuscule, Symbole

- Il est obligatoire de changer le mot de passe tous les 90 jours
- Il ne faut jamais échanger le mot de passe ou l'envoyer par mail.

Menu principal

Permet d'organiser les fonctionnalités et les outils en rubriques :

Assistance > Les tickets

Cette rubrique donne un accès à tous vos tickets ainsi que les tickets dans lesquels vous êtes considéré comme acteur

Assistance > Les formulaires

Cette rubrique donne un accès à tous les services accordés à votre profit.

Chaque service renvoi à un formulaire spécifique à renseigner, comportant un ensemble de données nécessaires pour son traitement. L'envoi du formulaire génère automatiquement un ticket électronique permettant le suivi et le traitement de ce service en ligne.

Outils > Les notes

Les notes permettent la saisie d'un texte à caractère informatif. Pour créer une note privée

- Cliquez sur le bouton **Ajouter**
- Remplissez les champs **Titre** et **Description** de la note
- **Visibilité Début – Fin** : ces deux champs permettent de ne rendre visible la note que sur une période définie
- **Statut (Information/A faire/Fait)** : ce champ permet d'indiquer l'état de la note

Validez la création en cliquant sur le bouton **Ajouter**, comme le montre l'image suivante

The screenshot shows the 'Nouvel élément - Note' form. The sidebar on the left has a green background with a menu where 'Notes' is selected. The main form area has a light blue header. The form fields are: 'Titre' (text input), 'Visibilité' (with 'Début' and 'Fin' date pickers), 'Statut' (dropdown menu), and 'Description' (rich text editor). Below the description is a file upload section with a dashed border and a 'Sélect. fichiers' button. At the bottom right of the form is an orange '+ Ajouter' button.

"Rendre une note publique" ne peut être effectuée que par les utilisateurs autorisés

- Placez-vous dans le menu **Outils - Notes**
- Ouvrez la note précédemment créée dans les **Notes personnelles** en cliquant sur son titre
- Cliquez sur l'item **Cibles**

- Choisissez-la ou les cibles pour lesquelles vous souhaitez publier la note. Les cibles correspondent aux structures, profils...

Outils > Flux RSS

Un flux RSS (Really Simple Syndication) facilite la diffusion de fils d'informations, de façon automatisée

Par défaut, le flux RSS est par définition personnel et, par conséquent, visible par son seul utilisateur

Afin qu'un flux RSS devienne public (visible par d'autres utilisateurs), il est nécessaire de définir des cibles. Pour créer un flux RSS :

Placez-vous dans le menu **Outils - Flux RSS**

Cliquez sur le bouton **Ajouter**

Puis remplissez les différents champs :

URL : ce champ indique l'adresse Internet d'où provient le flux

Actif : ce champ détermine si ce flux RSS est actif ou non

Taux de rafraîchissement : ce champ permet de signifier le laps de temps entre deux accès au flux

Nombre d'éléments affichés : ce champ permet d'indiquer le nombre d'éléments à afficher sur la page

Commentaires : ce champ permet d'ajouter une information sur ce flux

Validez l'ajout en cliquant sur le bouton **Ajouter**, comme le montre l'image ci-après

Outils > Base de connaissances

Le principe de la base de connaissances est de capitaliser les savoirs sous forme de questions/réponses appelées **Sujet/Contenu**

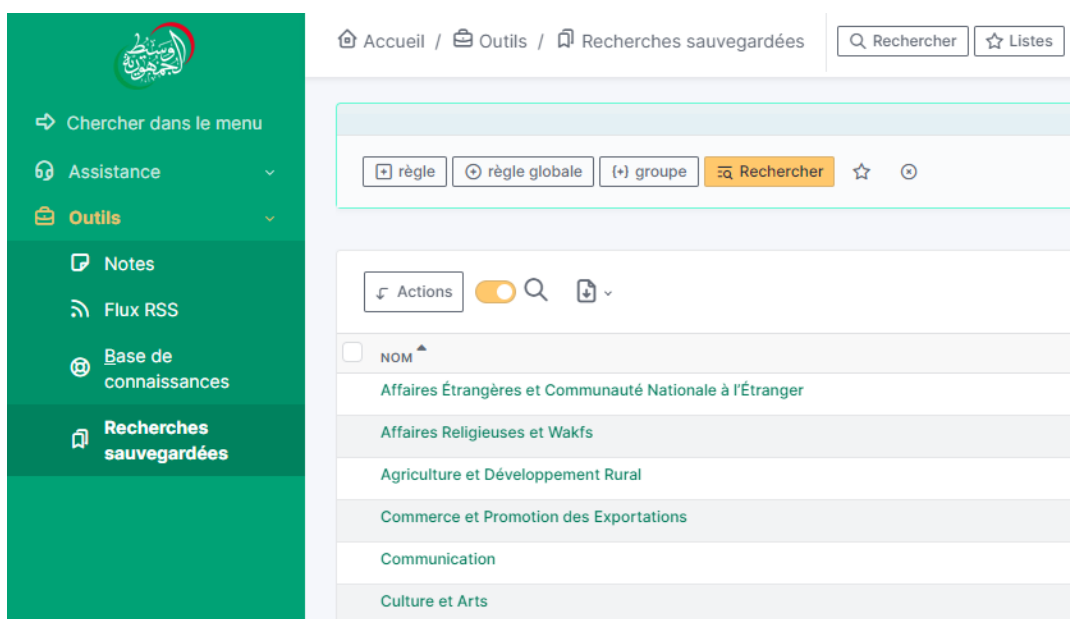
Ces questions/réponses peuvent être classées dans des catégories gérées de manière arborescente prédéfinie, La gestion des catégories se fait par structure avec la possibilité d'étendre la portée des catégories dans les sous-structure **Base de connaissances/FAQ**, le fonctionnement de ces deux parties de l'application est similaire.

La base de connaissances s'adresse à l'administration, tandis que la FAQ (Foire Aux Questions ou Frequently Asked Questions) s'adresse au public pour lui permettre de chercher une réponse sans avoir à solliciter l'administration.

L'architecture des deux fonctionnalités est strictement identique et la création d'items pour la FAQ passe obligatoirement par la base de connaissances et la publication de l'item dans la FAQ

Outils > Recherches sauvegardées

C'est un enregistrement de l'état du moteur de recherche qui permet de stocker et de relancer la recherche.



Tansik propose un système de sauvegarde des recherches (signets). Une fois la recherche effectuée, il est possible de la sauvegarder à partir d'un bouton en forme d'étoile accessible dans le formulaire de recherche.



Sauvegarder la recherche courante ×

Nouvel élément - Dépendance Institutionnelles Sous-entités i

Nouvelle recherche sauvegardée

Nom Compter Auto ▼

Visibilité Privé ▼

Entité Dépendance Institutionnelles ▼ i + Sous-entités Oui ▼

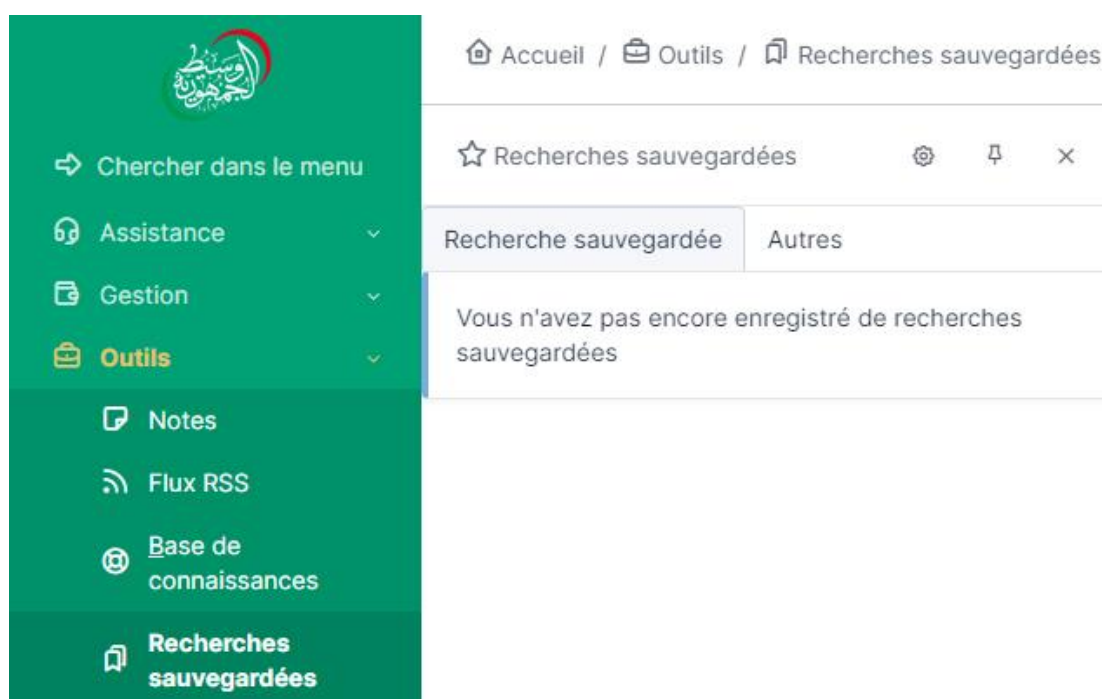
+ Ajouter

Il existe deux types de recherches enregistrées :

Recherches privées : Utilisables par tous les utilisateurs et elles ne sont accessibles que par leur auteur.

Recherches publiques : ne peuvent être créées que par des utilisateurs autorisés et sont accessibles par tous les utilisateurs à condition qu'ils appartiennent aux entités configurées.

Les recherches enregistrées sont accessibles en cliquant sur le bouton en forme d'étoile dans le menu utilisateur :



Formulaire

Chaque service fourni par le biais de ce portail contient un formulaire spécifique comprenant un ensemble de données nécessaires à son traitement en ligne. Le formulaire est sous la forme suivante :

The image shows a web form titled "Support technique du portail pour les services de Moudjahidine et Ayants Droit". The form is annotated with orange callout boxes:

- Le nom du service**: Points to the title "Support technique du portail pour les services de Moudjahidine et Ayants Droit".
- Imprimer le formulaire avant l'envoi**: Points to a printer icon next to the title.
- Description du service**: Points to a text box containing information about the service's purpose and a warning about incorrect information.
- Le contenu du formulaire**: Points to the main content area, which includes:
 - Contenu de la demande**: A section header.
 - Objet ***: A text input field.
 - Description ***: A rich text editor with a toolbar (bold, italic, text color, background color, bulleted list, numbered list, link, unlink, image, code, etc.).
 - Joindre les documents (Images)**: A section for uploading files, with a limit of 2 Mo maximum. It includes a "Sélect. fichiers" button and a "Aucun fichier choisi" button.
- Envoyer le formulaire**: Points to the "Envoyer" button at the bottom of the form.

At the bottom of the form, there is a section titled "Création d'un Ticket" with an "Envoyer" button.

Lors de l'envoi du formulaire, un ticket électronique est généré automatiquement pour le suivi et le traitement de ce service en ligne

Traitement des tickets

La rubrique Assistance > Tickets ou l'un des raccourcis du tableau de bord, donne un accès à tous vos tickets, y compris les tickets pour lesquels vous êtes considéré comme acteur

Assurez-vous que les critères de recherche sont compatibles avec la liste des tickets à rechercher

Vérifier que le profil d'utilisateur ainsi que la structure de l'arborescence sont bien définis pour pouvoir accomplir les tâches nécessaires aux traitements des tickets

Accueil / Assistance / Tickets

Rechercher

0 Tickets entrants

1 Tickets en attente

0 Tickets assignés

0 Tickets planifiés

0 Tickets résolus

0 Tickets en retard

0 Tickets fermés

Caractéristiques - Statut est Non clos

Rechercher

Actions

ID	TITRE	ENTITÉ	DATE D'OUVERTURE	CATÉGORIE	DEMANDEUR - DEMANDEUR	STATUT	TYPE	ATTRIBUÉ À - GROUPE DE TECHNICIENS	DERNIÈRE MODIFICATION
2 310 020 004	Registre de doléances auprès des services des Moudjahidine et Ayants Droit - Wilaya d'Oum El Bouaghi - Ceci est un test de traitement	Dépendance Institutionnelles • Primature • Moudjahidine et Ayants Droit • Services déconcentrés • Wilaya 04 • Direction de Moudjahidine et Ayants Droit OUM EL BOUAGHI	02-10-2023 14:28	Doléance > Accueil	Direction de Moudjahidine et Ayants Droit OUM EL BOUAGHI	En attente	Incident	Moudjahidine > Directeurs > S:Directeurs > Moudjahidine-04	02-10-2023 14:28

15 lignes / page

De 1 à 1 sur 1 lignes

Le processus de traitement des tickets consiste, en premier lieu, à lire le contenu du ticket en cliquant sur le Ticket dans la liste des Tickets (Le volet Ticket)

Vous pouvez revenir à tout moment à ce volet afin d'y mettre une réponse, d'ajouter un document ou de demander une validation concernant le ticket objet de traitement, comme le montre l'image suivante :

Registre de doléances auprès des services des Moudjahidine et Ayants Droit - Wilaya d'Oum El Bouaghi - Ceci est un test de traitement (2310020004) 1/1

Ticket

Créé : 02-10-2023 14:28:09 par : Direction de Moudjahidine et Ayants Droit OUM EL BOUAGHI

651ad379a76508.7304593101.pdf 243.58 Kio

Registre de doléances auprès des services des Moudjahidine et Ayants Droit - Wilaya d'Oum El Bouaghi - Ceci est un test de traitement

Renseignements - المعلومات	
Prénom - الاسم	Nom - القاب
Label social - التسمية الاجتماعية	
Adresse - العنوان	
Email - البريد الإلكتروني	Téléphone - الهاتف
Catégories de la doléance - تصنيف الشكوى	
Numéro de registre - رقم الملف	
Catégorie - التصنيف	
Doléance > Accueil	
Objet - الموضوع	
Ceci est un test de traitement	
Description - الوصف	
Ceci est un test de traitement	

Ticket

Entité : Dépendance Institutionnelles > Primature > Moudjahidine et Ayants Droit > Services déconcentrés > Wilaya 04 > Direction de Moudjahidine et Ayants Droit OUM EL BOUAGHI

Date d'ouverture : 02-10-2023 14:28:09

Type : Incident

Catégorie : Doléance > Accueil

Statut : En attente

Source de la demande : Formcreator

Urgence : Haute

Impact : Haut

Priorité : Haute

Lieu : -----

Validation : Non soumis à validation

Acteurs : 3

Demandeur : Direction de Moudjahidine et Ayants Droit OUM EL BOUAGHI

Réponse

Sauvegarder

Le menu à gauche contient les champs spécifiques concernant le ticket :

1- Ticket

Ticket

Entité : Dépendance Institutionnelles > Primature > Moudjahidine et Ayants Droit > Services déconcentrés > Wilaya 04 > Direction de Moudjahidine et Ayants Droit OUM EL BOUAGHI

Date d'ouverture : 02-10-2023 14:28:09

Type : Incident

Catégorie : Doléance > Accueil

Statut : En attente

Source de la demande : Formcreator

Urgence : Haute

Impact : Haut

Priorité : Haute

Lieu : -----

Validation : Non soumis à validation

Date d'ouverture : Date de création du ticket

Type : définit s'il s'agit d'une demande ou d'un incident

Catégorie : Correspond à une valeur attribuée par le portail pour déterminer la catégorie du ticket en rapport avec le service choisi

Statut : Ce champ définit le cycle de vie de traitement du ticket, il peut être attribué manuellement par le superviseur ou dynamiquement par les actions réalisées sur le ticket. Les statuts existants sont :

- Nouveau
- En cours (attribué)
- En cours (planifié)
- En attente
- Résolu
- Clos

Source de la demande : Indique le canal utilisé pour la création du ticket.

Urgence, Impact et Priorité : Indiquent l'importance du ticket

Lieu : Correspond à l'institution ou à l'administration publiques concernées par ce ticket

Validation : Par défaut, le ticket est « non soumis à validation ».

2- Acteurs

Acteurs 3

Demandeur

☐ Direction de Moudjahidine et Ayants Droit OUM EL BOUAGHI 1

Observateur

☐ Wali ☐ Délégué local de la Médiation
☐ Délégué local 2API ☐ Inspecteur local FPRA

Attribué à

☐ Moudjahidine > Directeurs > S/Directeurs > Moudjahidine-04

Les acteurs implicites sont référencés dans le ticket, ce qui permet de les notifier pendant le cycle de vie du ticket

Demandeur : utilisateur ou groupe d'utilisateurs concerné par le ticket

Observateur : utilisateur qui peut suivre un ticket mais sans le modifier

Attribué à : Désigne l'utilisateur ou le groupe d'utilisateurs chargés de traiter le ticket

3- Niveaux de services

Niveaux de services

TTO ?

TTR ?

02-11-2023 14:28:09

TTO interne ?

TTR interne ?

Les TTO (Temps de prise en charge) et TTR (Temps de résolution) internes, sont des composants d'un OLA (accord de niveau opérationnel) alors que les TTO et TTR réguliers, sont des composants d'un SLA (accord de niveau de service)

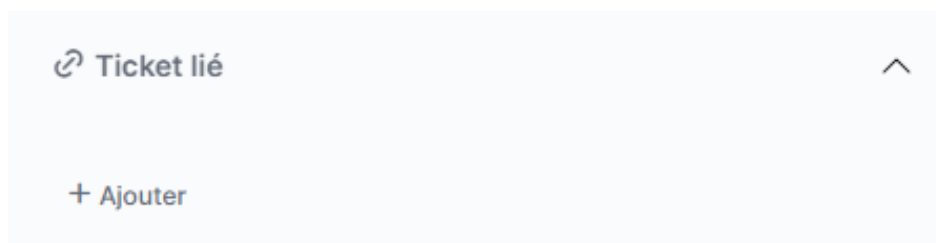
Le SLA est un accord de services entre les demandeurs et la structure prestataire, tandis que l'OLA est un accord interne entre la structure prestataire et les fonctionnaires (acteurs) au niveau opérationnel

Pour le TTO interne, vous pouvez avoir un accord avec le service des "doléances" qui stipule qu'un fonctionnaire sera affecté à des tickets concernant une nouvelle doléance dont la prise en charge se fera dans le délai imparti (TTO), puis résolu dans le temps défini (TTR)

Si vous ne respectez pas les différents délais SLA/OLA que vous avez définis, il est alors marqué « Ticket en retard »

4- Ticket lié

Possibilité de lier un ticket existant avec le ticket en cours



Les services disponibles dans la plateforme :

Tansik propose deux (02) services avec les différentes fonctionnalités, elles sont présentées par le suivant :

1. Registre des doléances :

Fonctionnalité destinée à tous les secteurs ministériels et établissements publics, visant à numériser les doléances des citoyens afin de s'assurer d'une prise en charge efficace et du suivi de leur traitement, avec une analyse des données et préparation des rapports précis à ce sujet.

2. Echange de courrier :

Fonctionnalité conçue pour les échanges des correspondances qui concernent les requêtes, entre l'Institution du Médiateur de la République et les différents secteurs ministériels.

Les fonctionnalités des deux services sont expliquées ci-après :

Enregistrer une doléance :

Dans la rubrique Assistance > Formulaire, vous trouverez le formulaire conçu pour l'enregistrement de doléances du secteur concerné par l'utilisateur :

Registre de doléances auprès des services du Travail, Emploi et Sécurité Sociale 

Ce service est destiné à l'administration, a pour but la numérisation du traitement et l'exploitation des données du registre de doléances, instauré auprès des services du Travail, de l'Emploi et de la Sécurité Sociale

L'administration est tenue de mettre à jour quotidiennement ce service avec le contenu de ses registres de doléances

Les informations incorrectes et l'utilisation irresponsable des formulaires transmis via ce service peuvent exposer l'utilisateur à des questionnements

Renseignements

Nom	Prénom
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Label social	
<input type="text"/>	

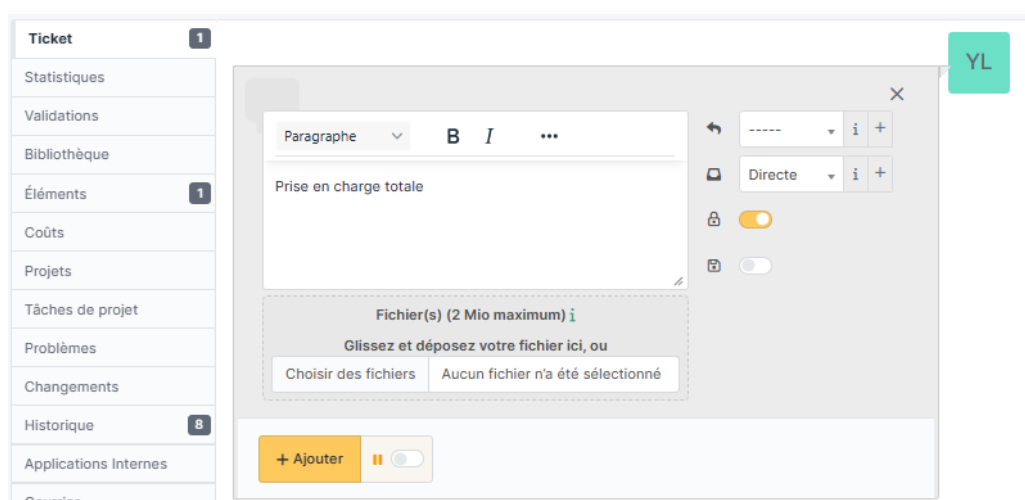
Après avoir renseigné toutes les informations demandées et ajouté le scan de la page de la doléance en question, procéder à la création de votre ticket en cliquant sur « Envoyer ».

Ajouter des éléments (doléance ou échange de courrier) :

Dans la rubrique « Ticket », il est possible d'ajouter des éléments dans le processus de traitement ; Les différents éléments sont : Réponse (échange), Document, Réponse finale (la solution proposée) voir l'image ci-après :

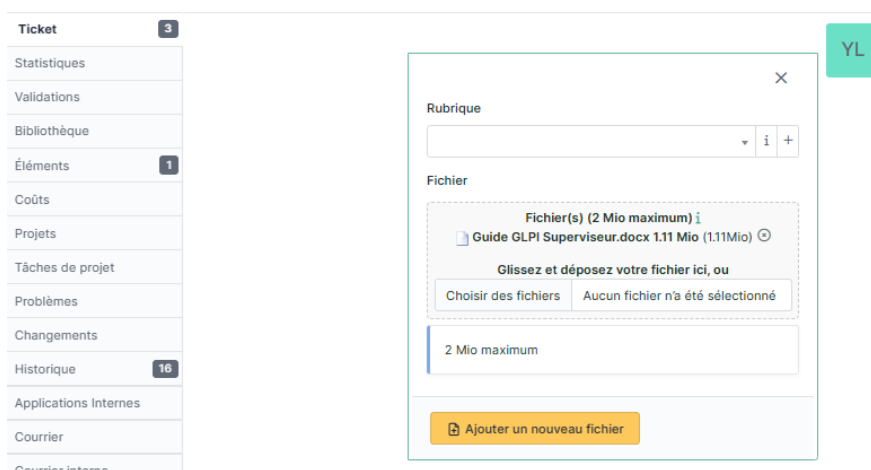


(1) « Réponse » : C'est un échange et n'est pas la réponse finale. Ajouter un échange depuis ce bouton.



Pour ajouter d'autre éléments, cliquer sur la flèche sur la droite du bouton « Réponse »

(2) « Ajouter un document » : vous ajoutez un fichier dans le ticket en le choisissant depuis votre ordinateur.



(3) « Ajouter une réponse finale » : C'est la solution proposée inscrite dans le cadre réservé à l'administration qu'on trouve en bas de chaque page du registre de doléance ou bien la réponse d'une requête.

The screenshot displays the Tansik.DZ web application interface for creating a ticket. On the left is a sidebar menu with options: Ticket, Statistiques, Validations, Bibliothèque, Éléments, Coûts, Projets, Tâches de projet, Problèmes, Changements, Historique, Applications Internes, Courrier, Courrier interne, and Tous. The main content area features a text editor with the text 'Avis favorable' and a file upload section labeled 'Fichier(s) (2 Mio maximum)'. A dropdown menu is open, showing options: 'Dépendance Institutionnelles', 'Favorable à la demande', and 'Autre'. The bottom of the form has a green 'Yl' button and a status bar indicating the ticket was created 2 hours ago by Lahouazi Youcef. The file name '65304c16a32640.675362873renW4lbMQQSPjGw.jpg' and size '188.97 Kio' are also visible.

Afin de justifier la clôture de la doléance, il est essentiel de scanner cette partie-là de la doléance et de l'introduire avec la réponse en précisant son type et recopiant le paragraphe dans la case :

The image shows a form template for administrative response. It consists of a large dashed green rectangular box for text entry. To the right of the box is a grey button labeled 'مخصص للإدارة' (Reserved for Administration). Below the box, there is a label 'صفحة رقم:' (Page number:).

Cadre réservé à l'administration

Après son ajout, le statut de la doléance passe de « en cours (attribué) » à « résolu » et une demande d'approbation est envoyée au demandeur :

The screenshot shows a web interface for 'Approbation de la réponse' (Response Approval). On the left is a sidebar menu with items: Ticket (2), Statistiques, Validations, Bibliothèque, Éléments (1), Coûts, Projets, Tâches de projet, Problèmes, Changements, Historique (11), Applications Internes, Courrier, and Courrier interne. A green square with 'YL' is next to the 'Ticket' item. The main area is titled 'Approbation de la réponse'. It contains a 'Commentaires ?' section with a rich text editor (Paragraph, Bold, Italic, Underline, Link, Unlink, Bulleted List, Numbered List, Indent, Outdent, and a menu icon). Below the editor is a file upload section labeled 'Fichier(s) (2 Mio maximum) i' with the instruction 'Glissez et déposez votre fichier ici, ou'. It includes two buttons: 'Choisir des fichiers' and 'Aucun fichier n'a été sélectionné'. At the bottom are two buttons: '× Refuser' (red border) and '✓ Approuver' (green border).

Si ce dernier approuve la réponse, alors le statut passe vers « clos ». Et la doléance ne sera plus éditée. (Sauf en cas de réouverture).

En cas de problème, difficulté ou question, nous mettons à votre disposition l'adresse mail suivante : **tansik@wassit.dz**