



Gestionnaire

---

# GUIDE UTILISATEUR

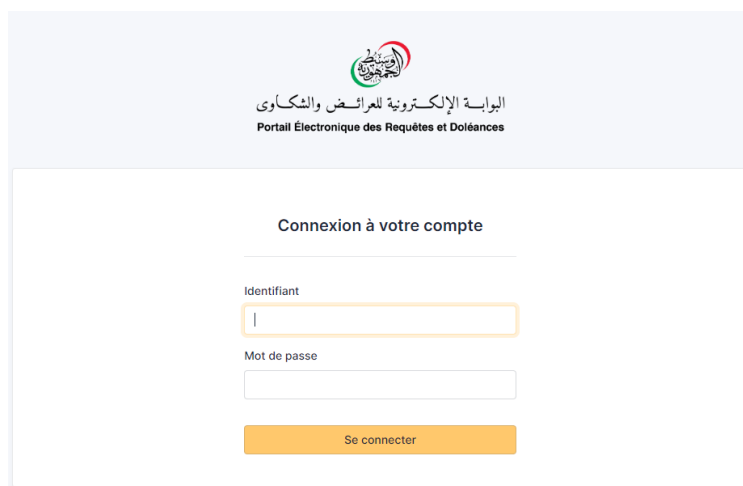
---

Tansik.dz

# Interface gestionnaire

## Introduction

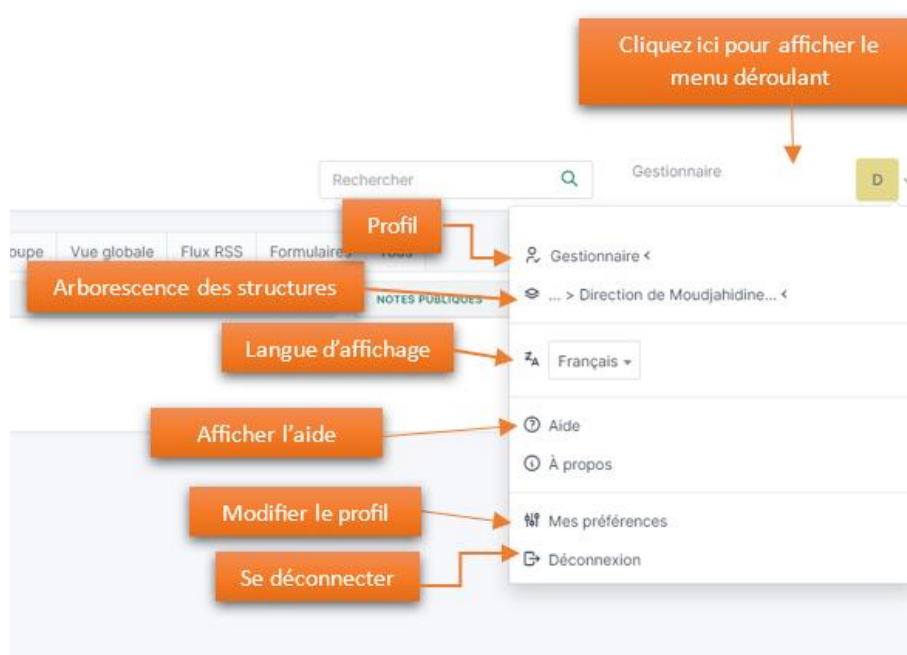
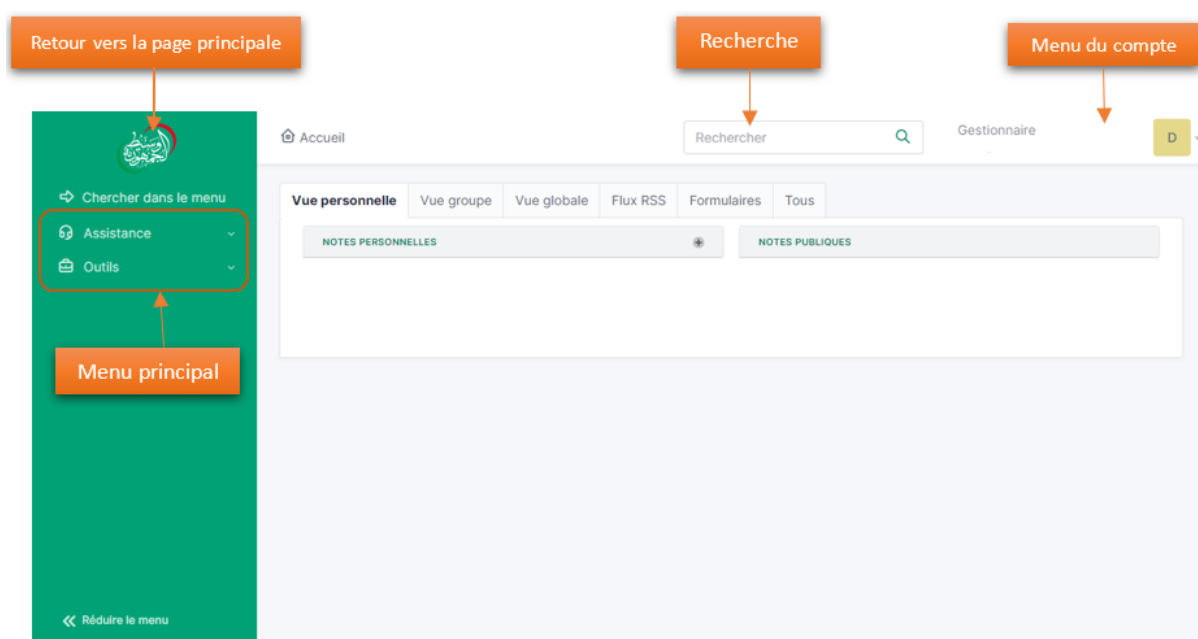
La plateforme est accessible via le lien : [tansik.dz](https://tansik.dz)



The screenshot shows the login interface of the 'Portail Électronique des Requêtes et Doléances'. At the top, there is a header with the Algerian coat of arms and the text 'البوابة الإلكترونية للطلبات والملاحظات' and 'Portail Électronique des Requêtes et Doléances'. Below this, the main content area is titled 'Connexion à votre compte'. It contains two input fields: 'Identifiant' (with a cursor) and 'Mot de passe'. At the bottom of the form is an orange button labeled 'Se connecter'.

## L'interface principale

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



## Profil

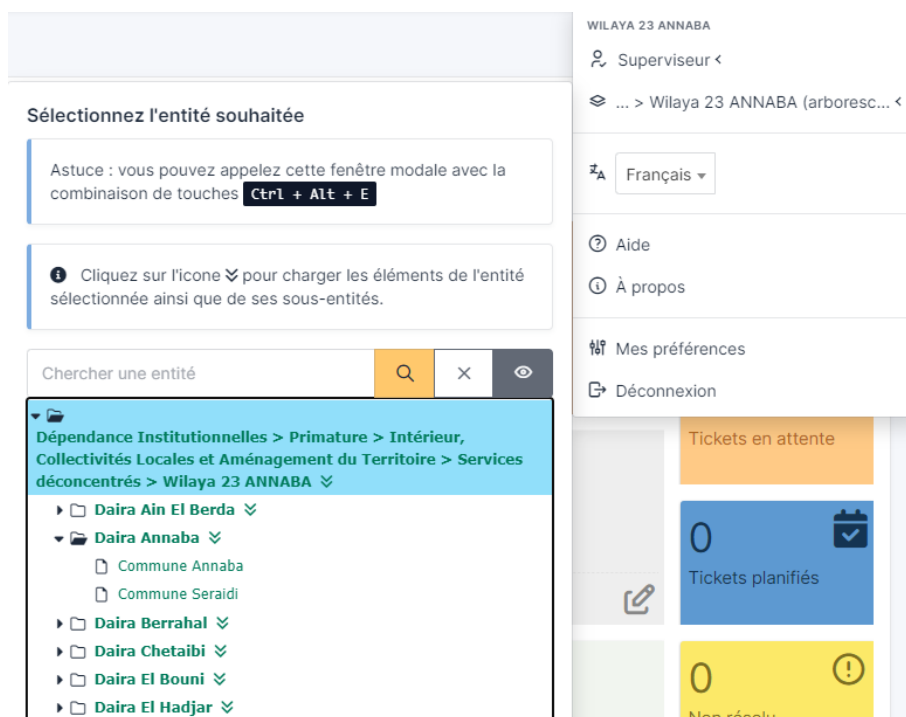
L'interface principale change selon le profil sélectionné, pour offrir les fonctionnalités nécessaires au dit profil.

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 des secteurs, il s'agit d'une liste de structures accessibles selon le 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.



## 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.

**Principal**

Identifiant : W-ANNABA-S

Nom de famille : Wilaya 23 ANNABA

Prénom :

Langue : Français ▾

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

Téléphone :

Téléphone mobile :

Téléphone 2 :

Matricule :

Lieu : ▾

Clefs d'accès distant

Jeton d'API :

☐ Effacer

☐ Régénérer

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	<input type="password"/>
Confirmation mot de passe	<input type="password"/>
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

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

## 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

The screenshot shows the 'Nouvel élément - Flux RSS' form. On the left is a green sidebar with navigation links: 'Chercher dans le menu', 'Assistance', 'Outils', 'Notes', 'Flux RSS', and 'Base de connaissances'. The main content area has a header with 'Accueil / Outils / Flux RSS' and buttons for '+ Ajouter', 'Rechercher', and 'Listes'. Below the header, the form fields are: 'URL' (text input), 'Par' (Direction) (text input), 'Actif' (Non) (dropdown), 'Taux de rafraîchissement' (1 jour) (dropdown), 'Nombre d'éléments affichés' (20) (dropdown), and 'Commentaires' (text area). At the bottom right is a yellow '+ Ajouter' button.

## 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

## 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 block containing: "Ce service est destiné aux services des Moudjahidine et des Ayants Droit, afin de soulever les demandes d'assistance au support technique du portail" and a red warning: "Les informations incorrectes et l'utilisation irresponsable des formulaires transmis via ce service peuvent exposer l'utilisateur à des questionnements".
- Le contenu du formulaire**: Points to the "Contenu de la demande" section, which includes:
  - 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 file upload area with a limit of "Fichier(s) (2 Mio maximum)", a "Glissez et déposez votre fichier ici, ou" instruction, and buttons for "Sélect. fichiers" and "Aucun fichier choisi".
- Envoyer le formulaire**: Points to the "Envoyer" button at the bottom right.

At the bottom of the form, there is a section titled "Création d'un Ticket" with an input field and the "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	

0 Réponse

Acteurs 3

Demandeur

Direction de Moudjahidine et Ayants Droit OUM EL BOUAGHI

Savegarder

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)

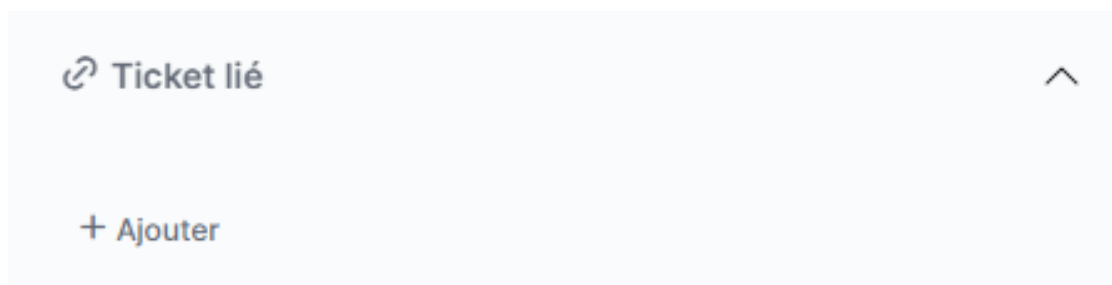
Le SLA est un accord de services entre les demandeurs et la structure prestataire, tandis que l'OLA est un accord interne entre la structure prestataire et les fonctionnaires (acteurs) au niveau opérationnel

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**

**Label social**

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 ».

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