

# Questions et Retours des Utilisateurs

## Questions Fréquentes

1. **Question 1 :** Manque des moyens de numérisation (le scanner) au niveau des TC et TEPS et le problème de connexion internet.
  - **Réponse :** la prise en charge sera réalisée par le biais de la Direction des Moyens DAMF.
2. **Question 2 :** Manque du personnel informatique au niveau des TC pour l'exploitation de Tansik.
  - **Réponse :** Un utilisateur habilité, même sans profil d'informaticien, pourra exploiter la solution. De plus, l'organisation de l'utilisation de la solution relève de la responsabilité des chefs de chaque entité.
3. **Question 3 :** La connexion au site Tansik est souvent lente et parfois même bloquée.
  - **Réponse :** Ce problème de bande passante a été signalé aux services du Médiateur. Étant donné que l'application est déployée à l'échelle nationale et dans tous les secteurs administratifs, nous constatons cette lenteur aux heures de pointe. Ce problème technique sera pris en charge par le service responsable de la solution.
4. **Question 4 :** Comment récupérer les mots de passe en cas d'oubli ?
  - **Réponse :** Actuellement, la gestion des profils et des mots de passe est centralisée au niveau de l'administration centrale de la solution Tansik (service Médiateur). Une proposition visant à décentraliser cette gestion par établissement administratif sera soumise à ce service. Cette initiative permettra de réduire le nombre d'interventions et de confier aux directions générales la responsabilité de gérer leurs comptes utilisateurs.
5. **Question 5 :** Comment visualiser les tickets d'une TW et de ses TC associés sans avoir à parcourir chaque entité individuellement ?
  - **Réponse :** Cette fonctionnalité sera demandée auprès des services concernés de la solution Tansik.
6. **Question 6 :** Quelle est le rôle du compte superviseur de la DRT envers les entités rattachées (TW, TC, TEPS) ?
  - **Réponse :** L'utilisateur du compte superviseur de la DRT assumera deux rôles : Premièrement, il gérera et traitera les doléances saisies au sein de son administration (DRT). Deuxièmement, il supervisera, via le tableau de bord sur Tansik, les entités qui lui sont rattachées, en mettant à jour certaines doléances et en incitant les comptes superviseurs associés à vérifier l'état de leurs tickets et doléances.

7. **Question 7 :** peut-on avoir la possibilité de créer des doléances pour teste ?
- **Réponse :** La solution Tansik est désormais en phase de production, ce qui interdit certaines opérations, notamment la suppression des doléances en cas d'erreur. Les doléances erronées doivent être supprimées par le service du Médiateur.
8. **Question 8 :** Le programme de formation des TW et des TC/TEPS.
- **Réponse :** Le programme de formation des autres services doit être établi par chaque administration mère (**DRT**). Ce qui fait, chaque DRT doit assurer la formation pour les postes comptables rattachés de sa région.
9. **Question 9 :** Aujourd'hui il y a l'obligation d'application du processus de numérisation, alors qu'on travaille encore avec le papier ?
- **Réponse :** S'il s'agit du registre des doléances, tout est désormais numérisé. Le seul document papier qui subsiste est le registre des doléances lui-même, car il doit être rempli par le citoyen, puis scanné sur Tansik et conservé pour le besoin de l'évaluation par le Médiateur.
10. **Question 10 :** Concernant les doléances enregistrées dans le registre du Médiateur au nom du Ministre des Finances.
- **Réponse :** Ces doléances seront transmises par le biais du Médiateur au service concerné.
11. **Question 11 :** Peut-on répondre aux doléances des TW et des TC rattachés via le compte superviseur de la DRT ?
- **Réponse :** Il est recommandé d'appeler et de responsabiliser le superviseur de l'entité concernée pour gérer et superviser cette tâche. Par contre, il est important de rappeler les TW et TC la nécessité de traiter les doléances introduites à leur niveau et accusant un retard.
12. **Question 12 :** Est-ce que le poste comptable pourra utiliser la 4G pour accéder à Tansik ?
- **Réponse :** oui c'est possible, la connexion à la solution Tansik via la 4G est techniquement possible et peut offrir une flexibilité accrue pour les utilisateurs travaillant en dehors du bureau ou dans des zones où la connectivité filaire est limitée. Cependant, il est essentiel de tenir compte des considérations de sécurité.
13. **Question 13 :** Est-ce que le travail administratif actuel des requêtes des citoyens restera toujours en cours ou bien il sera géré par Tansik ?
- **Réponse :** La solution Tansik gère actuellement les doléances des citoyens inscrites manuellement dans les registres des doléances se trouvant au niveau des administrations, ainsi que les requêtes introduites par le Médiateur via le

menu courrier de Tansik, donc le reste des travaux administratifs poursuivent leurs voies de transmission.

14. **Question 14 :** Le délégué local nous a demandé de lui transmettre une copie du registre, signée par le DRT, malgré l'absence de nouvelles doléances saisies. ?

- **Réponse :** Un suivi par rapport mensuel destiné aux services des délégués locaux ne pose pas de problème.

15. **Question 15 :** Les doléances de catégorie remerciements doivent être remontées dans la solution ou non ?

- **Réponse :** Puisque les délégués locaux demandent des copies mensuelles des registres des doléances signés par le DRT, toutes les doléances doivent donc être saisies séquentiellement dans la solution Tansik.

16. **Question 16 :** Comment introduire les doléances sans coordonnée (nom, prénom, téléphone) ?

- **Réponse :** D'après le formulaire de saisie d'une doléance dans la solution Tansik, ces champs sont facultatifs, donc les doléances sont introduites.