

GUIDE

**UTILISATEUR**

**SATISHUB OQSF**

**Version 1.0.0**

**Table des matières**

1. [1ère Partie : INFORMATION DE BASE 5](#_bookmark0)
   1. [Prérequis à l’utilisation de l’application Satis 5](#_bookmark1)
   2. [Identification des utilisateurs et accès à l’application 5](#_bookmark2)
      1. [Identification et accès à l’application 5](#_bookmark3)
      2. [Application Satis 6](#_bookmark4)
      3. [Menus dans l’application 7](#_bookmark5)
         1. [Informations générales 7](#_bookmark6)
         2. [Menu principal 7](#_bookmark7)
         3. [Tableau de bord 8](#_bookmark8)
   3. [Entrée des données nécessaires par l’administrateur lors de la première](#_bookmark9) [utilisation 9](#_bookmark9)
2. [2ème Partie : Paramètres 10](#_bookmark10)
   1. [Gestion des Opérateurs 10](#_bookmark11)
      1. [Enregistrement 10](#_bookmark12)
      2. [Recherche 10](#_bookmark13)
      3. [Modification 11](#_bookmark14)
      4. [Suppression 11](#_bookmark15)
   2. [Gestion des fonctions 12](#_bookmark16)
      1. [Enregistrement 12](#_bookmark17)
      2. [Modification 12](#_bookmark18)
      3. [Suppression 13](#_bookmark19)
   3. [Gestion des employés 13](#_bookmark20)
      1. [Enregistrement 13](#_bookmark21)
      2. [Recherche 14](#_bookmark22)
      3. [Modification 14](#_bookmark23)
      4. [Suppression 15](#_bookmark24)
   4. [Gestion des types de saisines 16](#_bookmark25)
      1. [Enregistrement 16](#_bookmark26)
      2. [Recherche 16](#_bookmark27)
      3. [Modification 16](#_bookmark28)
      4. [Suppression 17](#_bookmark29)
   5. [Gestion des objets de plainte 17](#_bookmark30)
      1. [Enregistrement 17](#_bookmark31)
      2. [Recherche 18](#_bookmark32)
      3. [Modification 18](#_bookmark33)
      4. [Suppression 19](#_bookmark34)
   6. [Exportation des plaintes 19](#_bookmark35)
   7. [Journal 20](#_bookmark36)
   8. [Gestion des FAQ 21](#_bookmark37)
      1. [Enregistrement 21](#_bookmark38)
      2. [Recherche 21](#_bookmark39)
      3. [Modification 21](#_bookmark40)
      4. [Suppression 22](#_bookmark41)
3. [3ème Partie : Gestion des utilisateurs 23](#_bookmark42)
   1. [Identification des profils 23](#_bookmark43)
   2. [Description des profils 23](#_bookmark44)
   3. [Gestion des comptes 24](#_bookmark45)
      1. [Enregistrement 24](#_bookmark46)
      2. [Recherche 25](#_bookmark47)
      3. [Modification 25](#_bookmark48)
      4. [Pour activer/désactiver un compte, 26](#_bookmark49)
4. [4ème Partie : Gestion des plaintes 27](#_bookmark50)
   1. [Vérification des doublons 27](#_bookmark51)
   2. [Enregistrement des plaintes 28](#_bookmark52)
   3. [Complément de plaintes 28](#_bookmark53)
   4. [Affectation des plaintes 29](#_bookmark54)
   5. [Traitement des plaintes 31](#_bookmark55)
   6. [Gestion des réunions 32](#_bookmark56)
   7. [Validation des solutions 33](#_bookmark57)
5. [5ème Partie : Suivi des plaintes 34](#_bookmark58)
   1. [Plainte 34](#_bookmark59)
   2. [Traitement 34](#_bookmark60)
6. [6ème Partie : Archivage des plaintes 35](#_bookmark61)
7. [7ème Partie : Rapport du système 35](#_bookmark62)
8. [8ème Partie : Accès au FAQ 36](#_bookmark63)
9. [9ème Partie : Gestion des relances 36](#_bookmark64)
   1. [La relance du requérant 36](#_bookmark65)
   2. [La relance des experts 37](#_bookmark66)
10. [10ème Partie : Historique des fichiers 37](#_bookmark67)
11. [11ème Historique des solutions 37](#_bookmark68)
12. [12ème Renseignement 37](#_bookmark69)
13. [13ème Partie : Mon compte 38](#_bookmark70)
14. [Changer le mot de passe 38](#_bookmark71)
15. [Changer mon avatar 39](#_bookmark72)

**GUIDE D’UTILISATION DE SATISHUB OQSF**

## INTRODUCTION

SatisHub est une application web conçue principalement pour aider les institutions financières d’être à de leurs clients.

Elle vous permet de remplir les démarches administratives liées à la gestion des plaintes clients de manière électronique. Cette application remplace les anciennes procédures dites manuelles. Elle permet d’enregistrer les plaintes collectées par appel téléphonique, courrier électronique, interview, sms, etc. SatisHub permet également d’affecter les plaintes collectées, de suivre le processus de traitement jusqu’à sa fin/la clôture du dossier.

Ce présent guide d’utilisation de l’application SatisHub s’adresse à tous les agents d’OQSF impliqués dans le cadre de la gestion des plaintes clients.

Vous trouverez dans les lignes qui suivent, toutes les informations nécessaires pour vous familiariser avec votre application SatisHub. Ce guide est divisé en Treize (13) parties.

# 1ère Partie : INFORMATION DE BASE

## Prérequis à l’utilisation de l’application Satis

Afin d’utiliser l’application SatisHub, nous vous recommandons de suivre les conseils suivants :

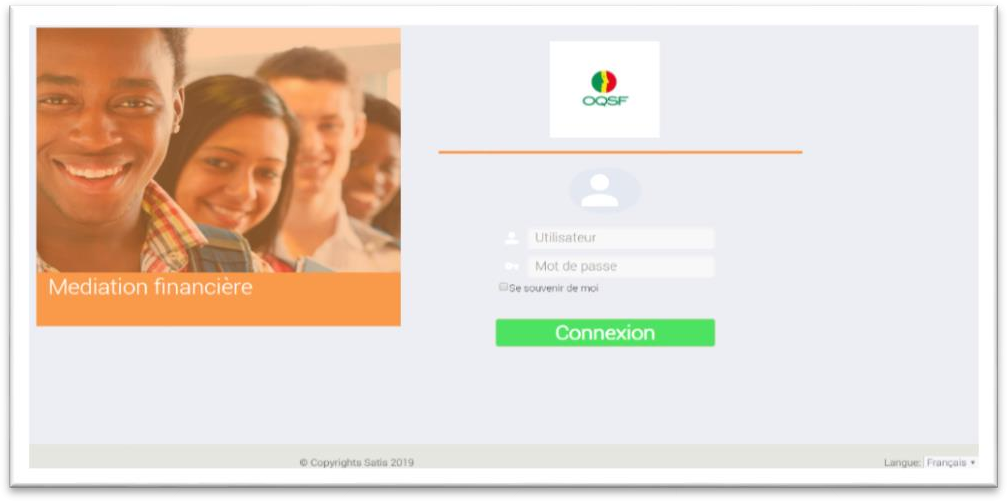
* + - **INTERNET : une connexion à l’internet est indispensable. Il est possible que la connexion disponible soit limitée à votre connexion intranet et ou à votre connexion WiFi. Votre service informatique doit vous fournir les informations nécessaires pour accéder à SatisHub.**
    - **NAVIGATEUR : Le fonctionnement optimal de SatisHub suppose l’utilisation des navigateurs dont la liste est : *Google Chrome, Moxilla firefox, Safari, Opéra mini …***
    - **PROFIL : Chaque utilisateur de SatisSub dispose d’un profil standard dans la base de données qui permet son identification et lui accorde les droits d’accès aux fonctionnalités de l’application. Ces profils se présentent comme suit :**
      * **Profil Administrateur (Informaticien) ;**
      * **Profil Pilote (Médiateur banque et assurance) ;**
      * **Profil Analyste (Expert banque et assurance) ;**
      * **Profil Editeur (Assistant Secrétaire) ;**
      * **Profil Opérateur (Les opérateurs membres) ;**
      * Profil Exécutif (Secrétaire Exécutif)

## Identification des utilisateurs et accès à l’application

1. **Identification et accès à l’application**

Afin d’accéder à l’application Satis, il vous faut préalablement entrer ce lien d’accès (oqsf.dmdsatis.com) dans votre navigateur. Ensuite vous devez vous identifier et vous authentifier une fois la page ci-dessous s’affiche.

Vous pouvez vous authentifier au moyen de votre nom d’utilisateur et votre mot de passe.



Une fois authentifier, l’accès à Satis vous est octroyé selon le « *profil Satis* » que votre administrateur vous a attribué.

1. **Application Satis**

Après votre identification, vous accédez à l’application SatisHub de l’OQSF. Et votre identité est reprise sur toutes les pages de l’application

Lorsque vous accédez à SatisHub, vous arrivez à la page d’accueil :

La page d’accueil présente d’une part le menu de l’application, les informations personnelles de l’utilisateur connecté, les informations générales du système et d’autre part le tableau de bord qui présente une vue globale du système.

1. **Menus dans l’application**

Certains menus sont disponibles sur toutes les pages de l’application Satis. Il s’agit des menus suivants :

* + **Informations générales ;**
  + **Menu principal ;**
  + **Tableau de bord.**

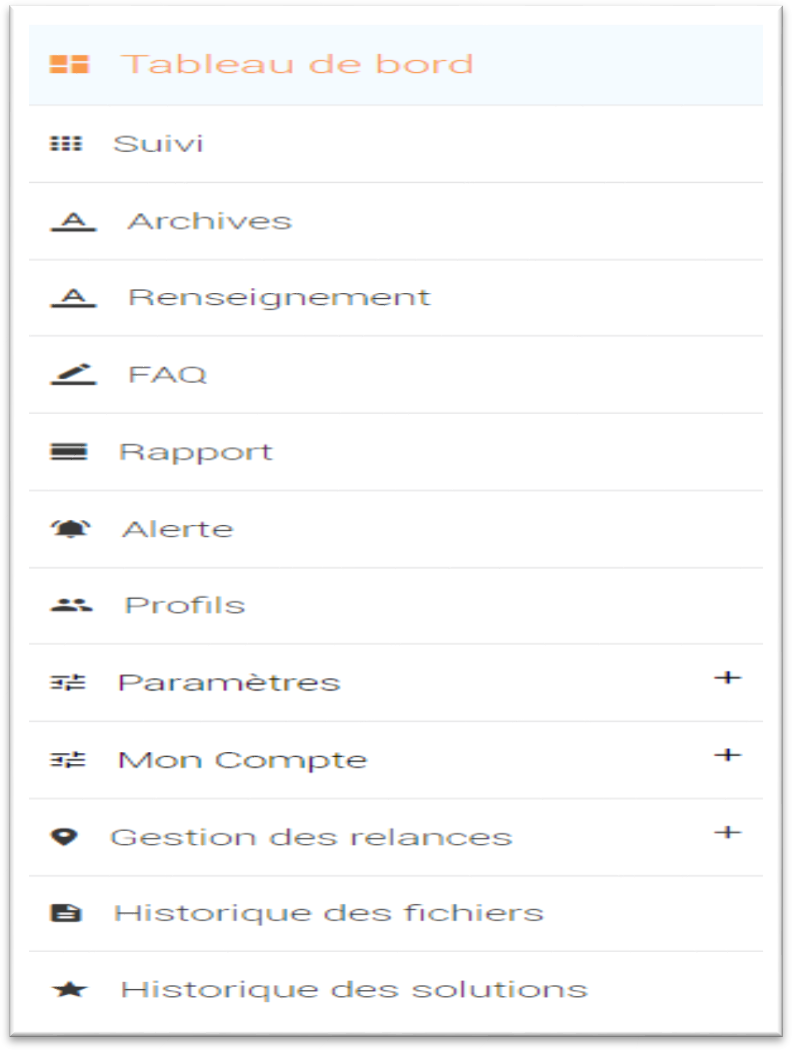
### **Informations générales**

Les informations générales constituent les informations présentent invariablement sur toutes les pages pour tout utilisateur de SatisHub. Il s’agit :

* **Le logo d’OQSF ;**
* **L’accès au guide d’utilisation. Ce lien permet de télécharger en format PDF le guide d’utilisation de Satis. Pour cela, cliquer sur **
* **Se déconnecter à l’application Satis. Si vous cliquer sur ** **, le système vous renvoie au formulaire de connexion, (*voir figure1*).**

### **Menu principal**

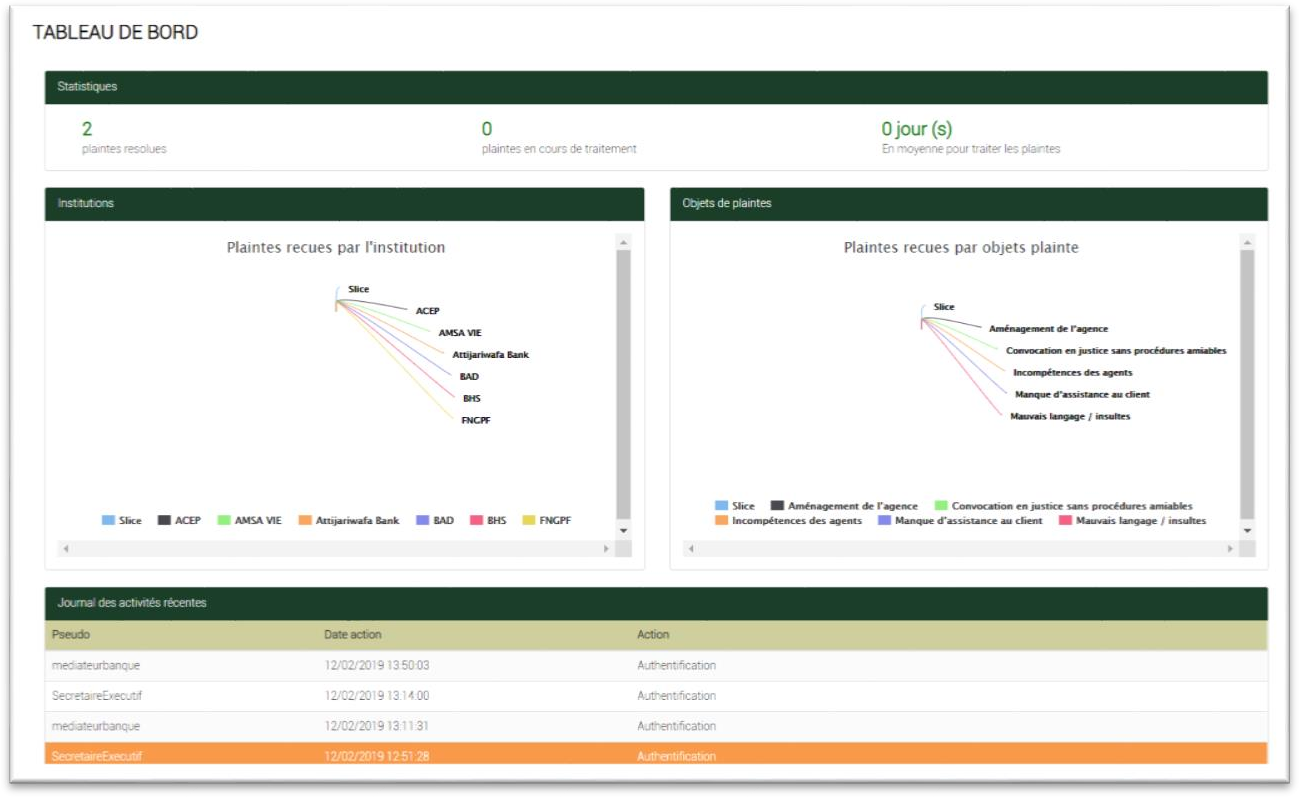
Le menu constitue les liens d’accès aux différents formulaires de l’application Satis. Il est situé à gauche de chaque formulaire.



### **Tableau de bord**

Le tableau de bord présente une vue globale du système, à savoir :

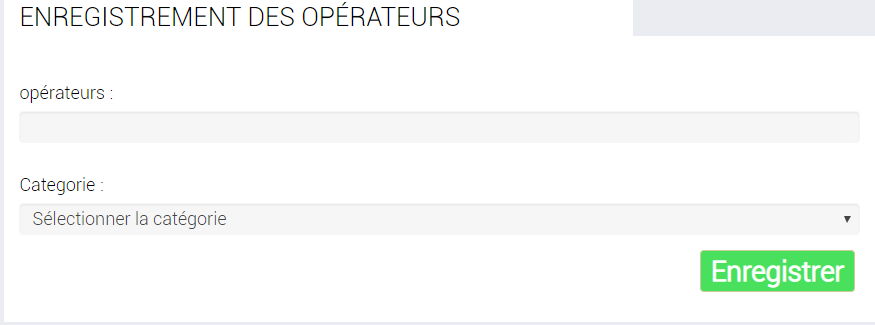
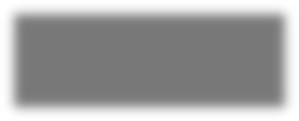
* + **Les institutions ayant reçues des plaintes ;**
  + **Plaintes reçues par objet de plainte ;**
  + **Le temps moyen de traitement des plaintes ;**
  + **Nombre de plaintes résolues ;**
  + **Nombre de plaintes en cours de traitement**
  + **Journal des activités récentes.**



## Entrée des données nécessaires par l’administrateur lors de la première utilisation

Avant le démarrage de l’utilisation de l’application SatisHub, il est nécessaire que l’administrateur encode certaines données appelées données de paramétrage. Il s’agit des données qui sont exploitées dans le processus de traitement des plaintes.

# 2-ème Partie : Paramètres



## INTRODUCTION

Les données de paramétrage sont des données

d’exploitation. Elles doivent être bien mises en place avant toute utilisation de l’application. Il s’agit :

## Gestion des Opérateurs

Les opérateurs à gérer dans SatisHub sont les opérateurs qui sont en relation avec l’OQSF.

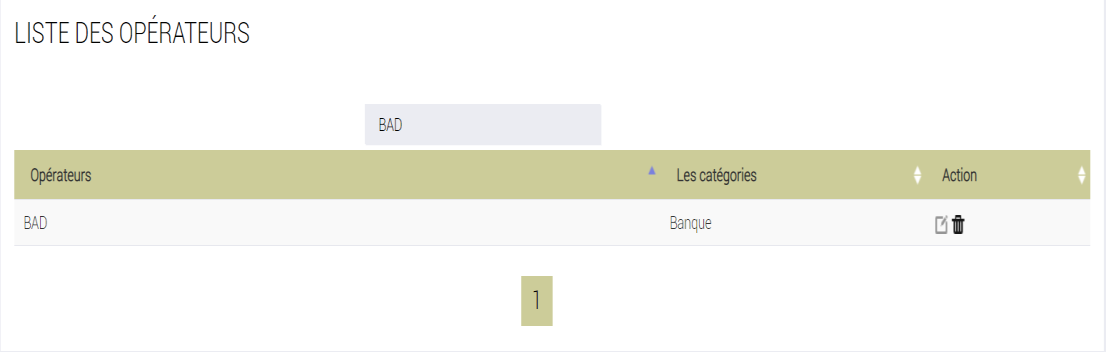
1. **Enregistrement**

Pour effectuer l’enregistrement d’un opérateur, cliquez sur ‘*Opérateur* ’ du menu paramètre, vous verrez les détails de votre opérateur :

* + **Remplissez les champs du formulaire ;**
  + **Cliquez sur « Enregistrer »**

1. **Recherche**

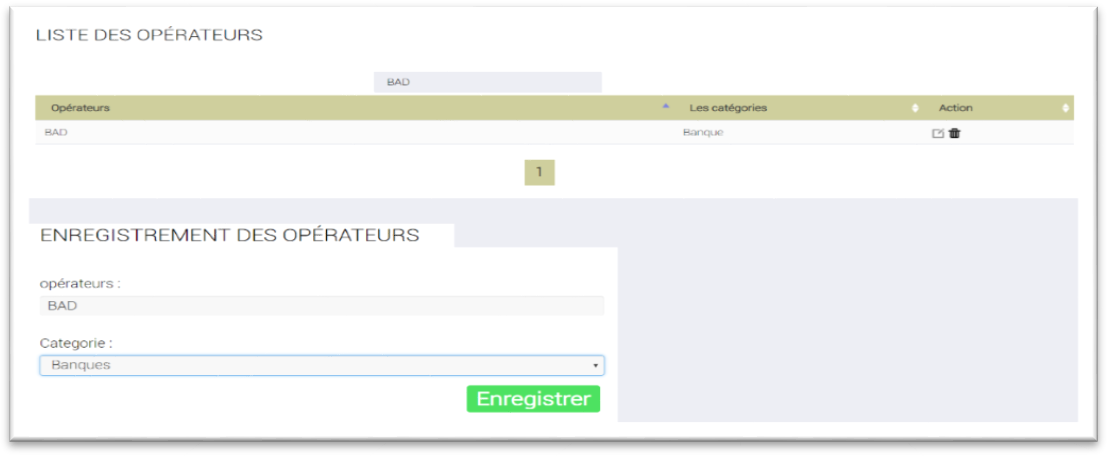
Pour rechercher un opérateur, vous devez saisir la dénomination de l’opérateur dans la zone de saisie située juste au-dessus de la liste des opérateurs :



1. **Modification**

Pour modifier un opérateur, cliquez sur l’icône située à droite de la liste des opérateurs.

* + **Les données de l’opérateur se chargeront dans les champs respectifs.**



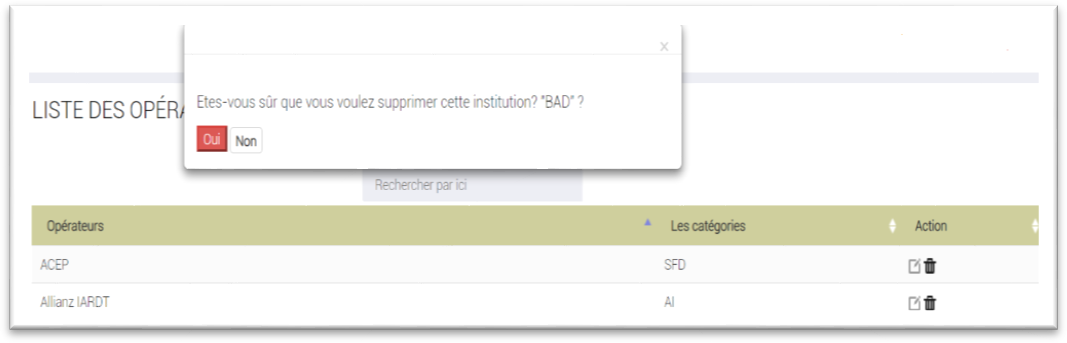
* + **Modifiez les données souhaitées puis cliquez sur**

« Enregistrer »

1. **Suppression**

Pour supprimer un opérateur, cliquez l’icône  située à droite de la liste des opérateurs.

* + **Vous verrez une petite fenêtre apparaitre en vous demandant la confirmation.**



* + **Cliquez sur « Oui » pour confirmer la suppression ou sur « Non » pour infirmer.**

## Gestion des fonctions

Les fonctions prises en compte dans SatisHub, constituent les occupations des agents/employés des opérateurs membres et ceux d’OQSF.

1. **Enregistrement**

Pour effectuer l’enregistrement d’une fonction, cliquez sur ‘*Fonction’* du menu paramètre, vous verrez les détails de la fonction comme suit.

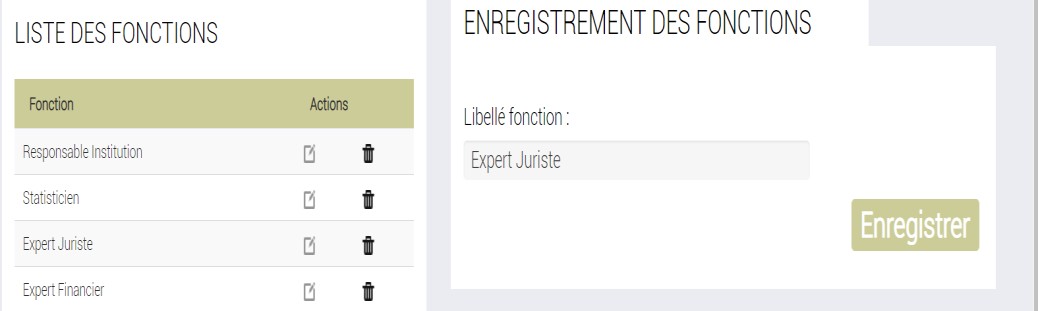


* + **Remplissez les champs du formulaire,**
  + **Cliquez sur « Enregistrer ».**

1. **Modification**

Pour modifier une fonction, cliquez sur l’icône située à droite de la liste des fonctions.

* + **Les données de la fonction se chargeront dans les champs respectifs du formulaire suivant.**
  + **Modifiez les données souhaitées puis cliquer sur**



« Enregistrer ».

1. **Suppression**

Pour supprimer une fonction, cliquez l’icône  située à droite de la liste des fonctions.

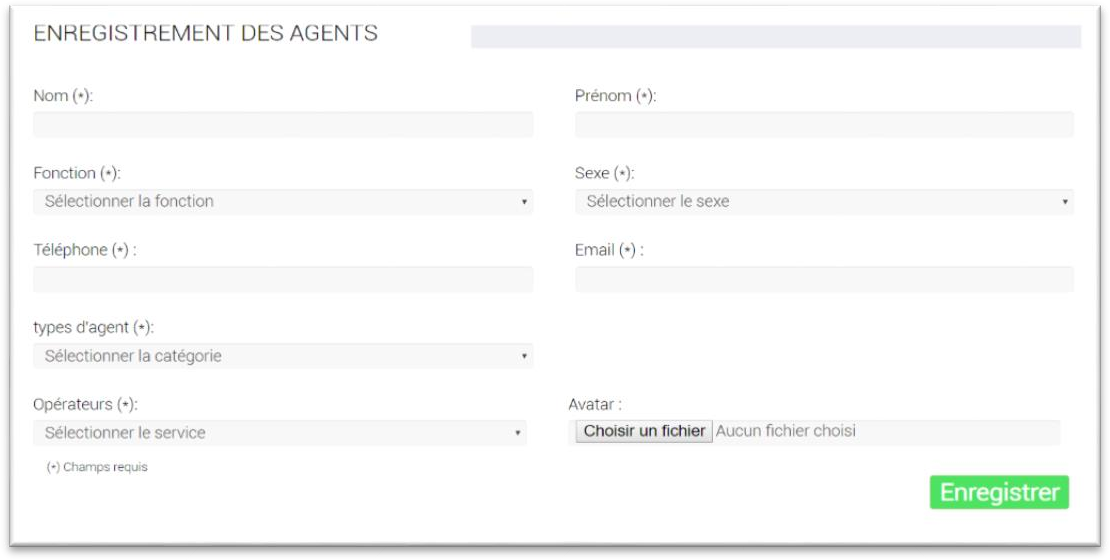
* + **Vous verrez une petite fenêtre apparaitre en vous demandant la confirmation ;**
  + **Cliquez sur « Oui » pour confirmer la suppression ou sur « Non » pour infirmer.**

## Gestion des employés

La gestion des employés dans Satis ne concerne que les différents employés destinés à interagir avec satis. Il s’agit des employés d’OQSF et des Operateurs membres.

1. **Enregistrement**

Pour effectuer l’enregistrement d’un employé, cliquez sur ‘*Staff* du menu paramètre, vous verrez les détails de votre employé ;



* + **Remplissez les champs du formulaire,**
  + **Cliquez sur « Enregistrer »**

1. **Recherche**

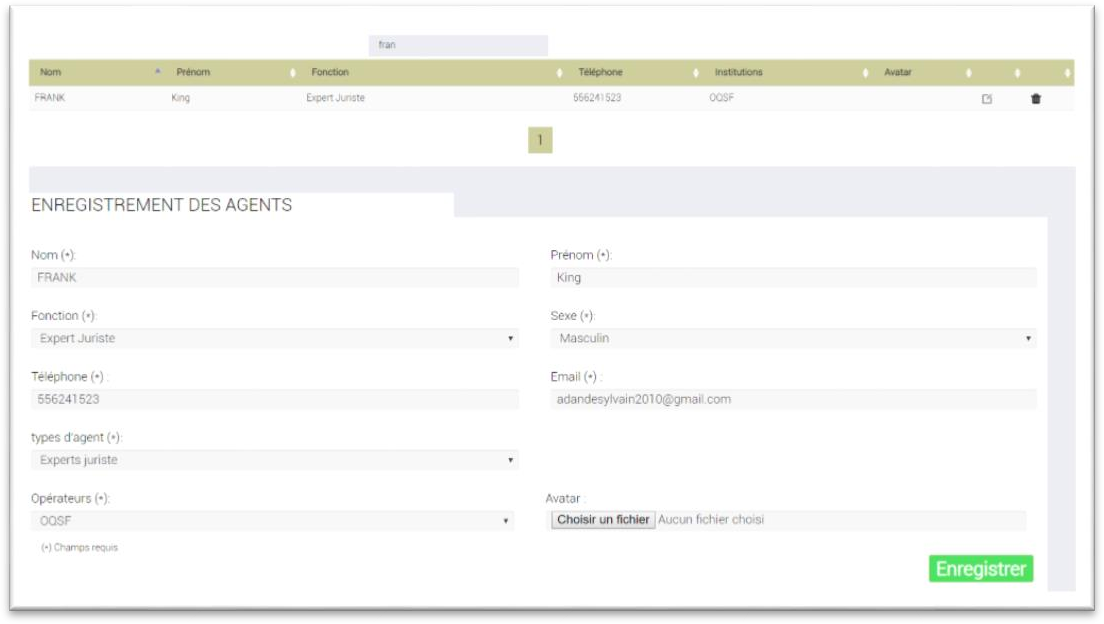
Pour rechercher un employé, vous devez saisir le nom de l’employé dans la zone de saisie située juste au-dessus de la liste des employés.

1. **Modification**

Pour modifier les données d’un employé, cliquez sur

L’icône située à droite de la liste des employés.

* + **Les données de** l’employé **se chargeront dans les champs respectifs ;**



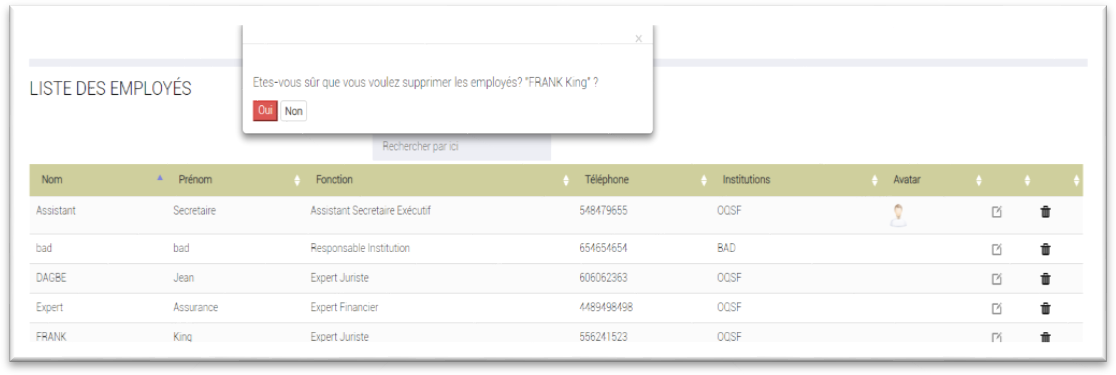
* **Modifiez les données souhaitées puis cliquer sur**

« Enregistrer ».

1. **Suppression**

Pour supprimer un employé, cliquer sur l’icône  située à droite de la liste.

* + **Vous verrez une petite fenêtre apparaitre en vous demandant la confirmation ;**



* **Cliquez sur « Oui » pour confirmer la suppression ou sur**

« Non » pour infirmer.

## Gestion des types de saisines

1. **Enregistrement**

Pour effectuer l’enregistrement d’un type de saisine, cliquez sur ‘*Types Saisines* du menu paramètre, vous verrez les détails à fournir ;

* + **Remplissez les champs du formulaire,**
  + **Cliquez sur « Enregistrer ».**

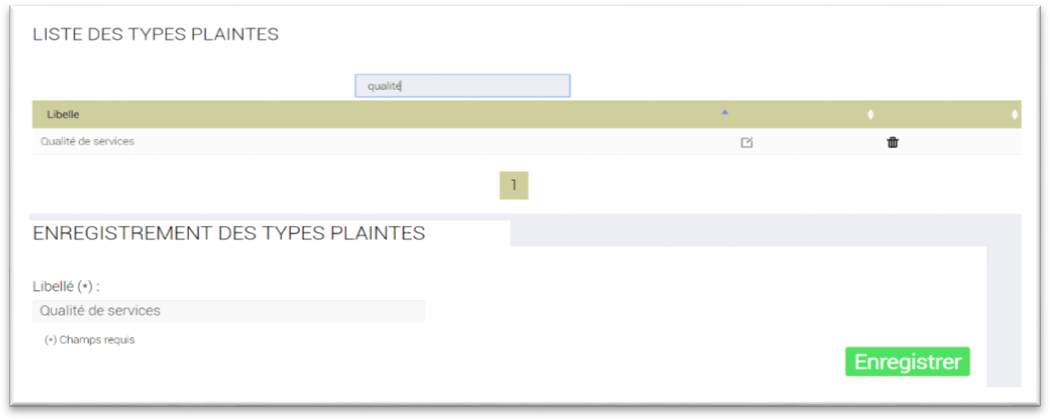
1. **Recherche**

Pour rechercher un type de saisine, vous devez saisir le type dans la zone de saisie située juste au-dessus de la liste des types des saisines ;

1. **Modification**

Pour modifier un type de saisine, cliquez sur l’icône située à droite de la liste des types de saisine.

* **Les données du type se chargeront dans les champs respectifs ;**



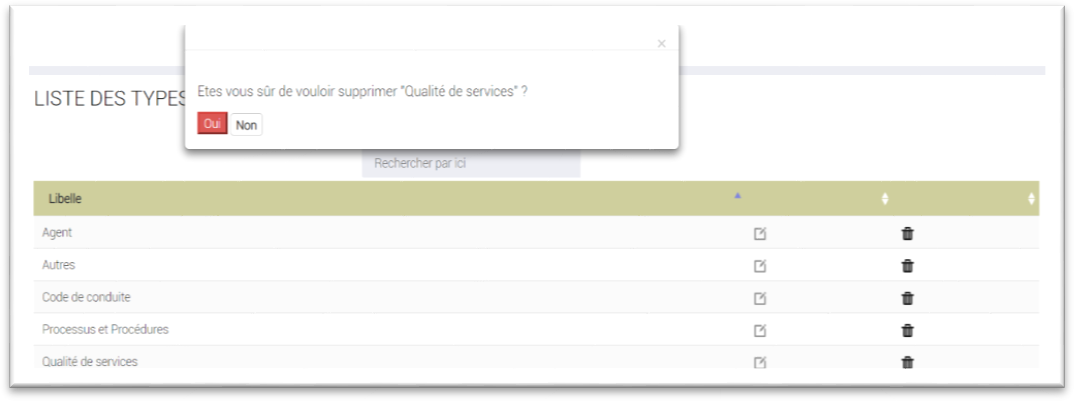
* **Modifiez les données souhaitées puis cliquer sur**

« Enregistrer ».

1. **Suppression**

Pour supprimer un type de plainte, cliquez sur l’icône  située à droite de la liste.

- Vous verrez une petite fenêtre apparaitre en vous demandant la confirmation ;



- Cliquez sur « Oui » pour confirmer la suppression ou sur

« Non » pour infirmer.

## Gestion des objets de plainte

1. **Enregistrement**

Pour effectuer l’enregistrement d’un objet de plainte, cliquez sur ‘*Objet plainte’* du menu paramètre, vous verrez les détails de votre objet de plainte.



* + **Remplissez les champs du formulaire,**
  + **Cliquez sur « Enregistrer ».**

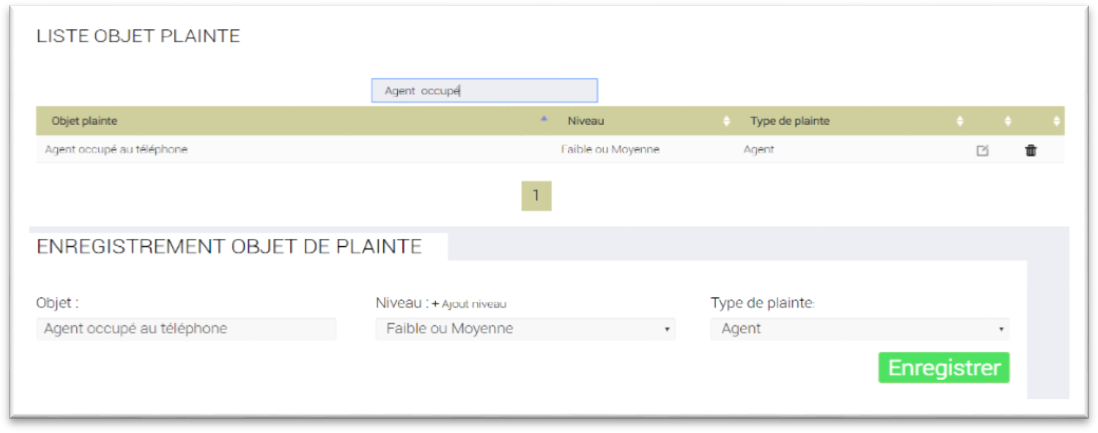
1. **Recherche**

Pour rechercher un objet de plainte, vous devez saisir l’objet de la plainte dans la zone de saisie située juste au- dessus de la liste des objets de plainte.

1. **Modification**

Pour modifier un objet de plainte, cliquez sur l’icône située à droite de la liste des objets de plaintes.

* + **Les données de l’objet se chargeront dans les champs respectifs ;**



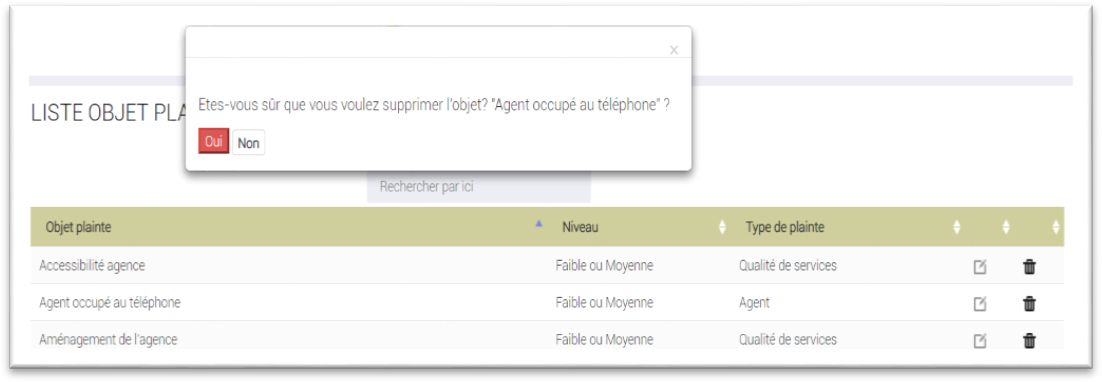
- Modifiez les données souhaitées puis cliquer sur

« Enregistrer ».

1. **Suppression**

Pour supprimer un objet de plainte, cliquer sur l’icône  située à droite de la liste des objets de plainte.

* + **Vous verrez une petite fenêtre apparaitre en vous demandant la confirmation ;**



- Cliquez sur « Oui » pour confirmer la suppression ou sur

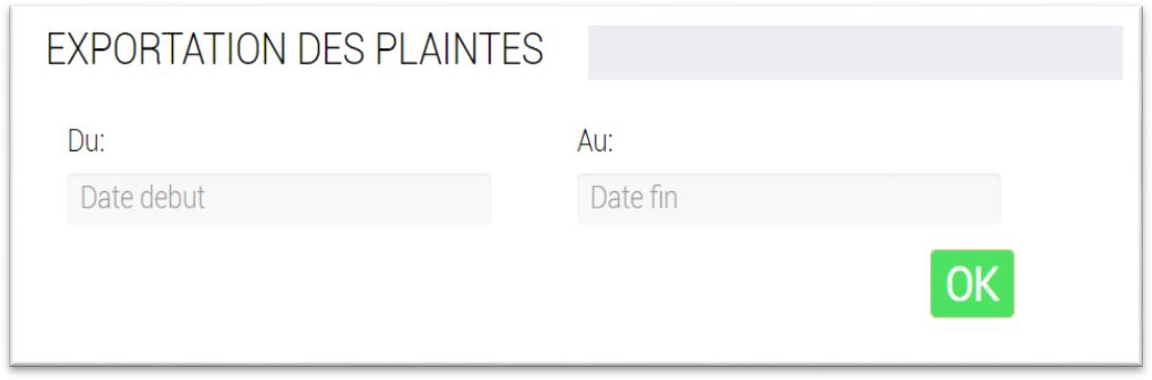
« Non » pour infirmer.

## Exportation des plaintes

La fonctionnalité exportée plainte permet d’exporter les plaintes déjà existantes dans la base de données sous un fichier de format Excel.

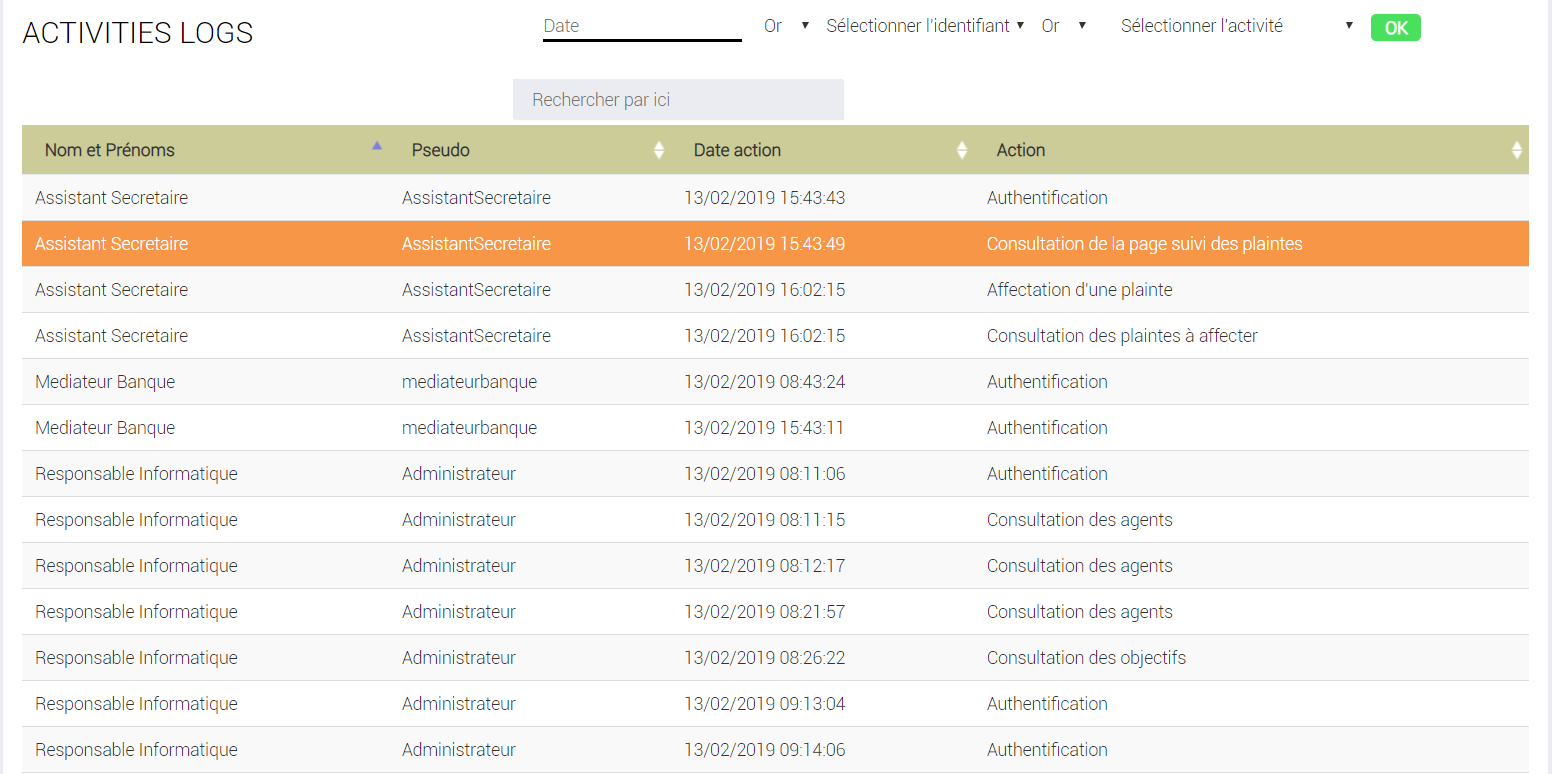
Pour le faire,

* **Cliquez sur ‘*Exportation de plainte*’ du menu paramètre ;**
* **Cliquez sur « OK » en précisant la date début et la date fin de la période d’exportation sur le formulaire suivant ;**



## Journal

Le journal présente l’ensemble des activités effectuées dans le système ;



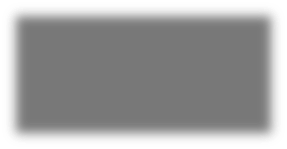
Pour accéder à la liste de ces activités,

* **Cliquer sur ‘*Journal*’ du menu paramètre ;**
* **Vous pouvez aussi consulter cette liste en précisant quelques paramètres situés juste au-dessus de la liste.**
* **Vous verrez aussi une icône Excel vous donnant la possibilité d’exporter le journal des activités**

## Gestion des FAQ.

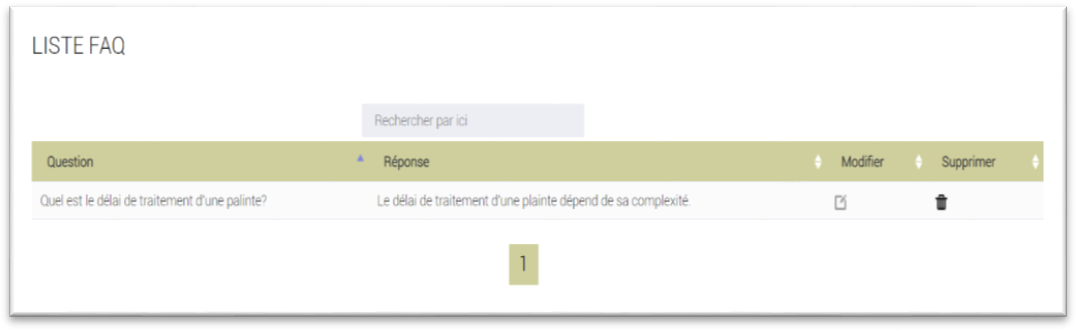
1. Enregistrement

Pour effectuer l’enregistrement d’une FAQ, cliquez sur ‘*FAQ’* du menu paramètre, vous verrez les détails de la FAQ ;



* + **Remplissez les champs du formulaire,**
  + **Cliquez sur « Enregistrer ».**

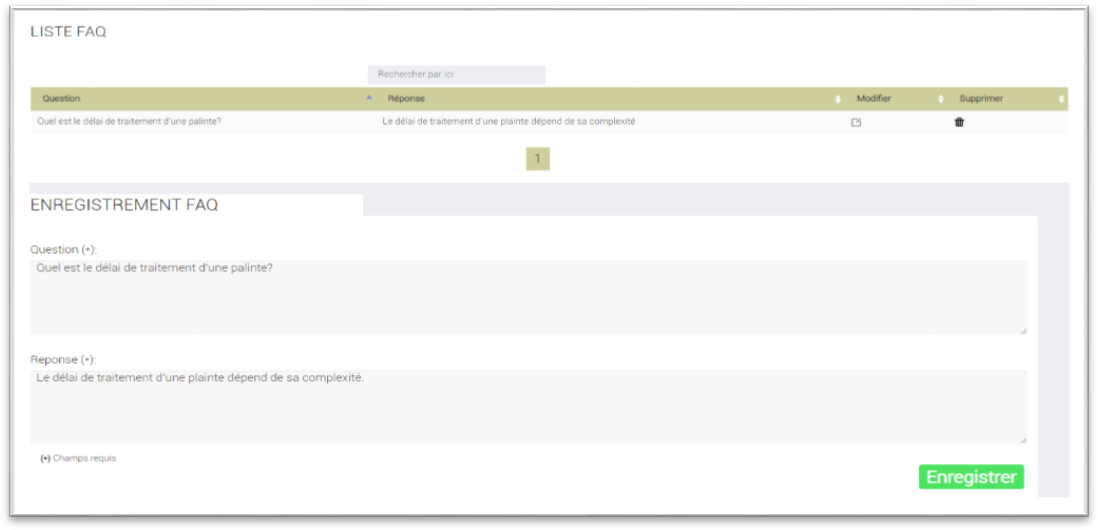
1. **Recherche**

Pour rechercher une FAQ, vous devez saisir la FAQ dans la zone de saisie située juste au-dessus de la liste des FAQs .

1. **Modification**

Pour modifier une FAQ, cliquez sur l’icône située à droite de la liste des FAQs.

* + **Les données de la FAQ se chargeront dans les champs respectifs ;**



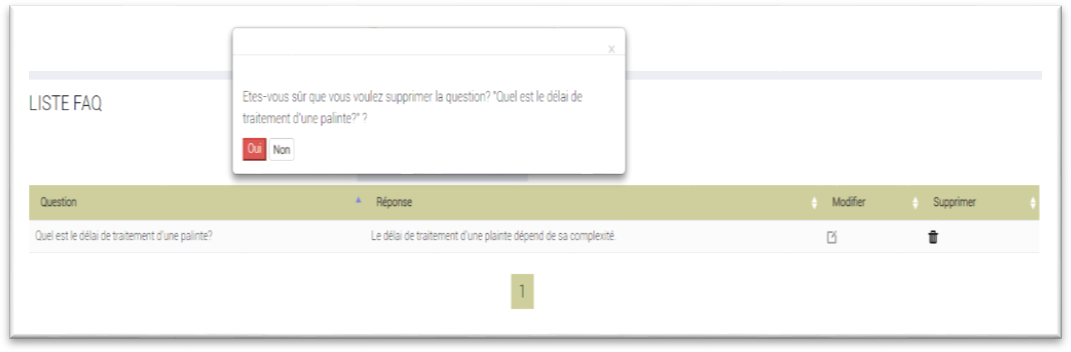
* + **Modifiez les données souhaitées puis cliquer sur**

« Enregistrer ».

1. **Suppression**

Pour supprimer une FAQ, cliquer sur l’icône  située à droite de la liste des FAQ.

* + **Vous verrez une petite fenêtre apparaitre en vous demandant la confirmation ;**



* + **Cliquez sur « Oui » pour confirmer la suppression ou sur**

« Non » pour infirmer.

# 3ème Partie : Gestion des utilisateurs

## Identification des profils

La création des utilisateurs à travers SatisHub consiste à créer un compte utilisateur pour chaque membre du staff en spécifiant aussi son profil. Et au nombre de ces profils nous avons :

### **Profil Administrateur (informaticien) ;**

* + - ***Profil Pilote (Médiateur banque et assurance) ;***

### **Profil Analyste (Expert banque et assurance) ;**

* + - ***Profil Editeur (Assistant Secrétaire) ;***

### **Profil Superviseur (Statisticien) ;**

* + - ***Profil Opérateur (Opérateurs membres)***
    - ***Et profil Exécutif (secrétaire Exécutif)***

## Description des profils

Chacun de ces profils définit au point 1 se présente comme suit :

### **Profil Administrateur (Informaticien) :**

L’informaticien a le profil « Administrateur ». Ce profil lui permet de gérer le paramétrage de l’application. C’est- à-dire à la :

* + **Gestion des opérateurs ;**
  + **Gestion des fonctions ;**
  + **Gestion des employés ;**
  + **Gestion des types de saisine ;**
  + **Gestion des objets de plainte ;**
  + **Exportation des plaintes ;**
  + **Journal ;**
  + **Gestion des FAQs ;**
  + **Gérer les comptes utilisateurs ;**
  + **…**

### **Profil Pilote (Médiateur banque et assurance) :**

Le Médiateur a un profil « Pilote ». Ce profil lui permet de :

* + **Affecter les plaintes aux Experts de sa Médiation pour le traitement ;**
  + **Vérifier la recevabilité d’une plainte ;**
  + **Valider la solution proposée après traitement ;**
  + **Clôturer un dossier ;**
  + **Faire le suivi du processus de traitement de la plainte ;**
  + **…**

### **Profil Analyste (Expert banque et assurance) :**

L’Expert a le profil « Analyste ». Ce profil lui permet de :

* + **Vérifier la recevabilité d’une plainte ;**
  + **Effectuer le traitement des plaintes ;**
  + **Inviter les opérateurs au traitement de la plainte ;**
  + **Suivre de processus de traitement de plaintes ;**
  + **…**

### **Profil Editeur (Assistant du secrétaire) :**

L’Assistant SE a un profil « Editeur ». Ce profil lui permet :

* + **D’enregistrer plaintes ;**
  + **De compléter les plaintes ;**
  + **…**
* **Opérateur (Opérateurs *membres*) :**

Les opérateurs membres d’OQSF ont le profil

« Operateur ». Ce profil leur donne un accès au système que lorsque l’expert les invite à participer au traitement d’une plainte…

### **Profil Superviseur (Statisticiens) :**

Le Statisticien a le profil « Superviseur ». Ce profil lui permet juste de pouvoir générer le rapport statistique des données…

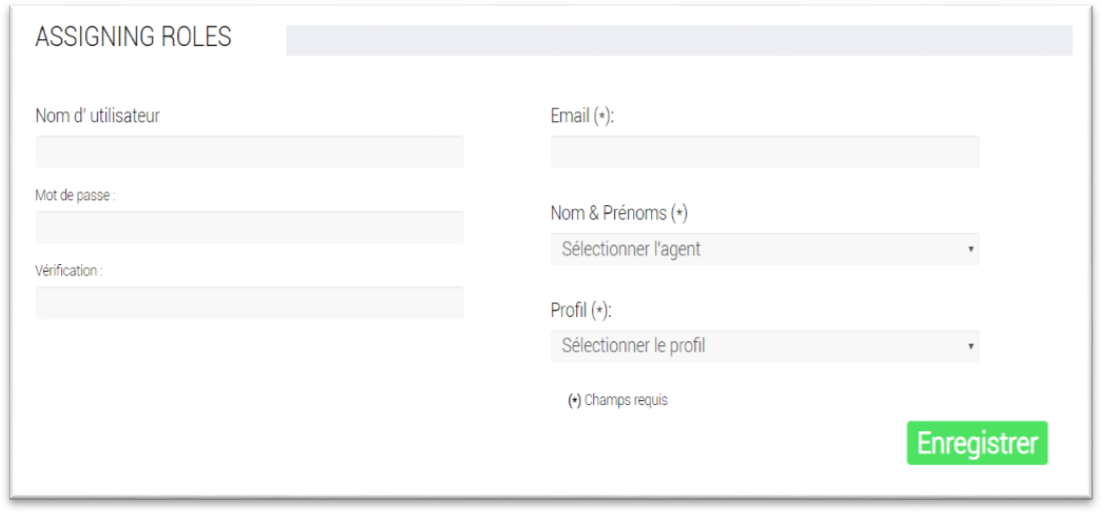
### **Profil Exécutif (Secrétaire Exécutif) :**

Ce profil lui donne accès à tout le système.

## Gestion des comptes

1. **Enregistrement**

* **Cliquez sur ‘*Profils’* dans le menu, vous verrez le formulaire de création de comptes utilisateurs ;**



* **Remplissez le formulaire puis cliquez sur « Enregistrer ».**

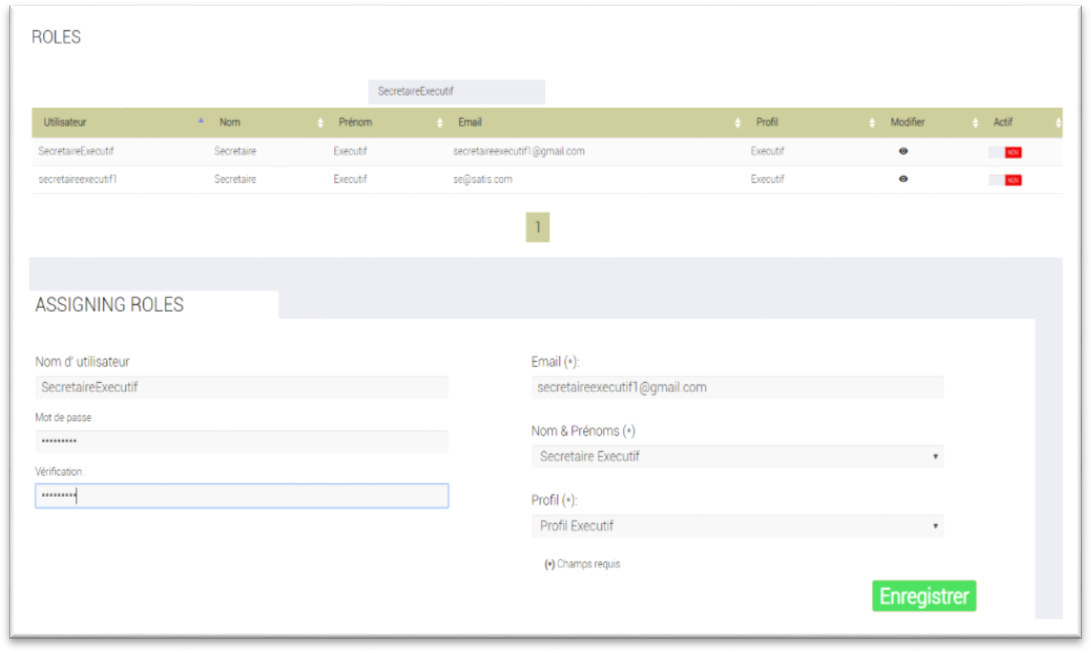
1. **Recherche**

Pour rechercher un utilisateur, vous devez saisir le nom de ce dernier dans la zone de saisie située juste au-dessus de la liste des utilisateurs.

1. **Modification**

Pour modifier le compte d’un utilisateur, cliquez sur l’icône située à droite de la liste des utilisateurs :

- Les données du compte se chargeront dans les champs respectifs, voir figure suivante.



* **Modifiez les données souhaitées puis cliquer sur**

« Enregistrer ».

## Pour activer/désactiver un compte,

Cliquez sur l’icône  de l’interface précédente pour activer ou désactiver un compte.

NB : Tout compte est actif dès sa création.

# 4ème Partie : Gestion des plaintes

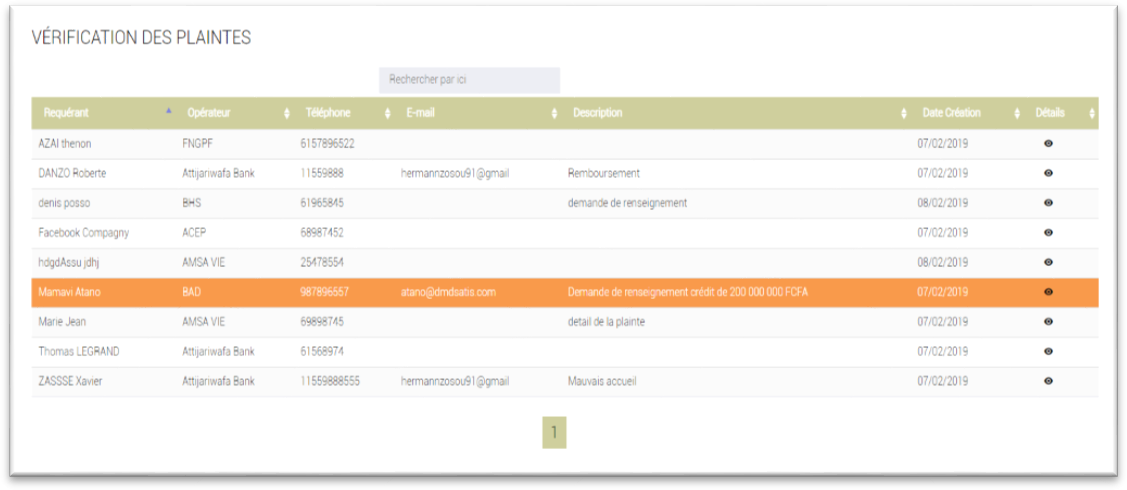
## Vérification des doublons

**La vérification des doublons est une fonctionnalité dans Satis qui permet de vérifier si le requérant ne vient pas exprimer une plainte dont il avait déjà exprimée et qui est encours de traitement. Autrement dit, c’est pour éviter qu’un requérant ait deux plaintes identiques encours de traitement.**

## Pour le faire,

* + - **Cliquez sur ‘*Vérifier doublon* ’ du menu processus ;**

## Vous verrez un formulaire contenant la liste des plaintes en cours de traitement, voir figure suivante



* + - **Fêtes une recherche (comme précédemment) en saisissant le nom du requérant dans la zone de saisie située au-dessus de la liste des plaintes.**

## L’icône suivant vous donne accès aux détails de la plainte.

## Rajouter -ici la possibilité de supprimer ou modifier un doublon

## Enregistrement des plaintes

Cette fonctionnalité permet aux acteurs du système ayant cette habilitation, d’enregistrer les plaintes des requérants. Ici, le requérant doit dévoiler son identité afin qu’une solution lui soit communiquée après traitement de la plainte.

Pour le faire,

* + - **Cliquez sur ‘*enregistrer plainte’* du menu processus ;**
    - **Vous verrez un formulaire s’afficher ;**
    - **Remplissez-le ;**
    - **Cliquez sur le bouton « Enregistrer ».**

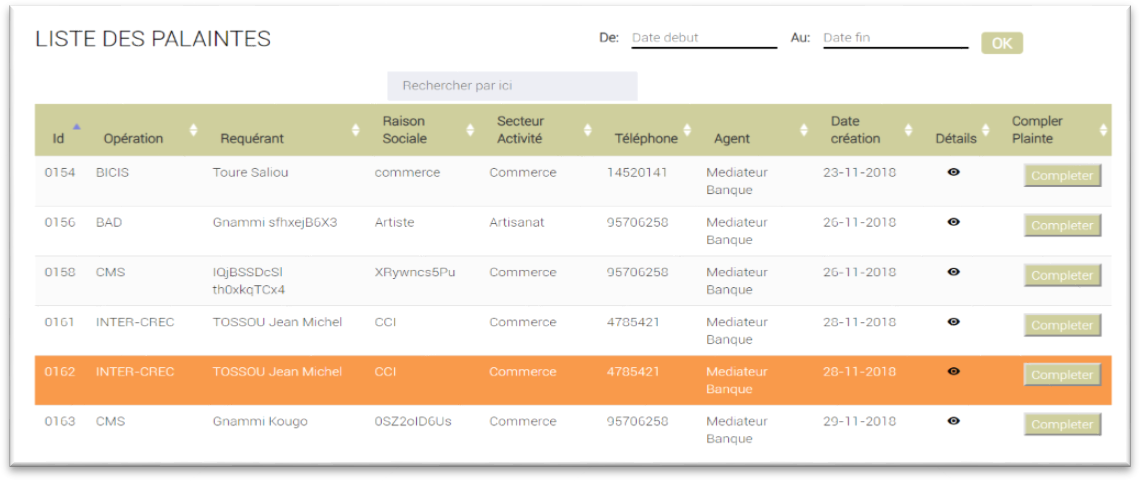
NB : notez que l’enregistrement des plaintes ne prend pas en compte toutes les informations de la plainte. Donc, il faut un complément. Une fois que la plainte est enregistrée, le client reçoit un accusé de réception qui lui prouve que sa plainte est enregistrée.

## Complément de plaintes

La fonctionnalité compléter plainte permet de compléter les informations de la plainte non prises en compte à

L’enregistrement. Pour cela,

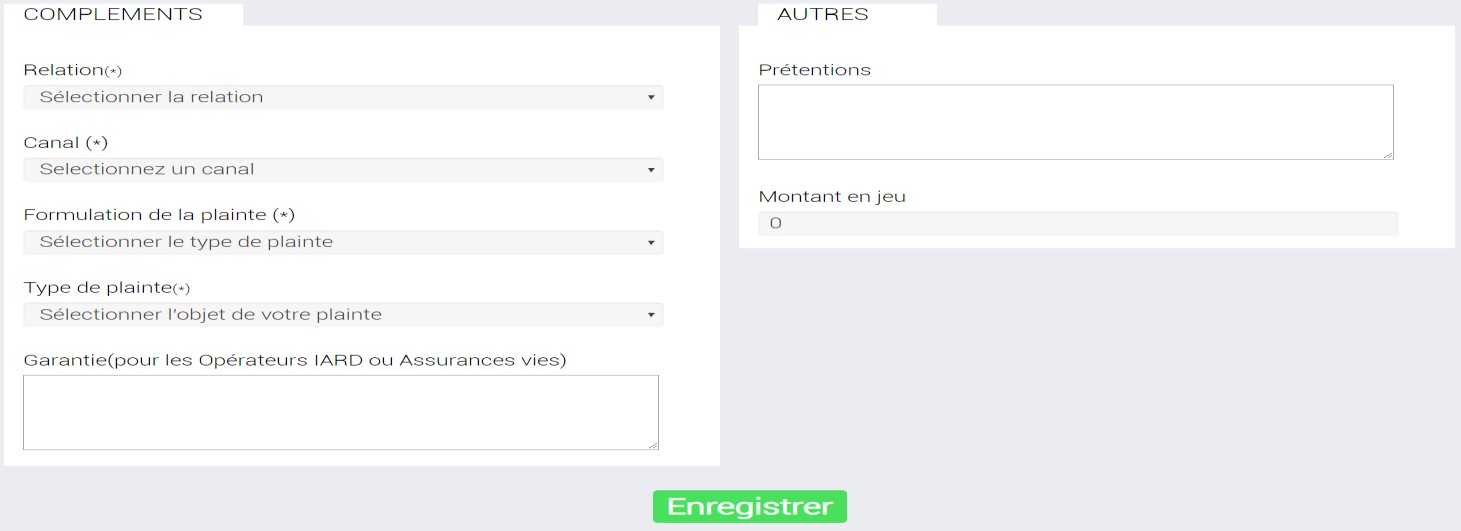
* + - **Cliquez sur ‘*Compléter plainte*’ du menu processus ;**
    - **Vous verrez une liste des plaintes à compléter.**



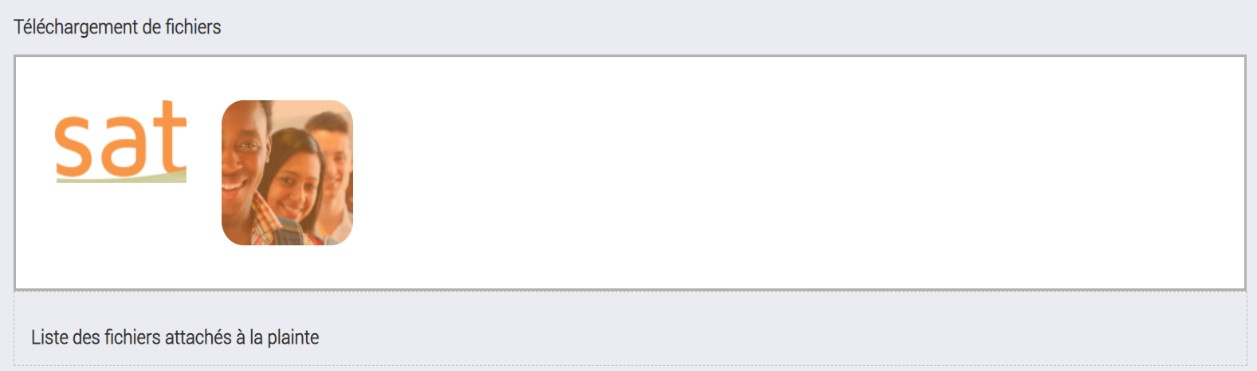
* + - **Ciblez la plainte à compléter puis cliquez sur**

« Compléter »

* + - **Vous verrez un formulaire qui s’affiche comme suit :**



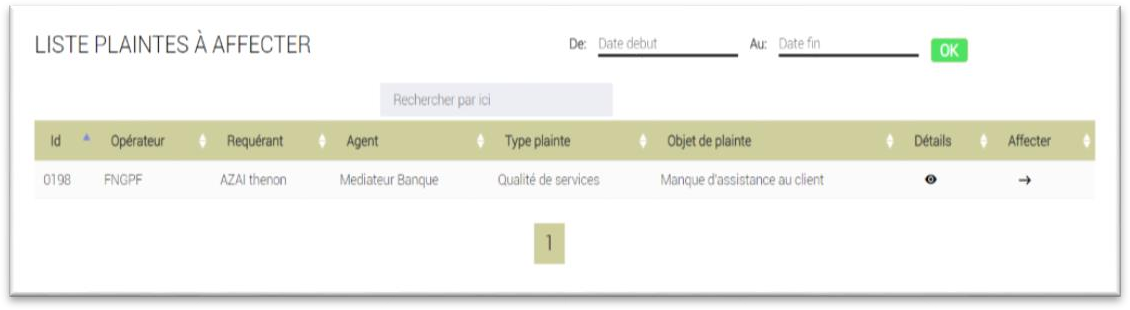
* **Remplissez le formulaire puis cliquez sur « Enregistrer » ;**
* **Vous avez aussi la possibilité d’ajouter les fichiers à partir de cette zone située au-dessous du bouton enregistrer. Cliquez dans la zone puis sélectionnez le fichier.**



## Affectation des plaintes

La fonctionnalité d’affection des plaintes permet aux médiateurs banques ou assurances d’OQSF d’affecter les plaintes disponibles à leur niveau aux Experts respectifs pour traitement. NB : une plainte est disponible pour affectation lorsqu’elle a été enregistrée ou enregistrer et compléter par le médiateur. Pour effectuer une affectation,

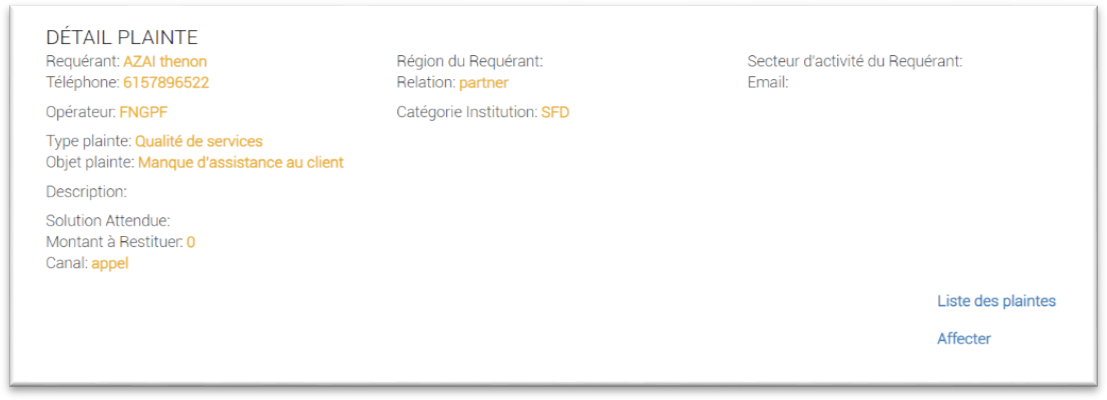
* + - **Cliquer sur ‘*Affecter plainte’* du menu processus ;**
    - **Vous verrez une liste de plaintes s’afficher.**



* + - **Identifiez la plainte à affecter puis cliquez sur la flèche de la colonne Affecter.**
    - **Une petite fenêtre ci-dessous s’affichera et contenant la liste des experts selon le médiateur connecté.**



* + - **Sélectionnez l’expert concerné pour le traitement de la plainte puis cliquer sur « Enregistrer »**
    - **L’icône suivant se trouvant sur la liste, vous permet d’accéder aux détails de la plainte, voir détail :**



* + - **En cliquant sur *affecter*, vous retrouverez les étapes citées plus haut pour l’affectation d’une plainte.**

## Traitement des plaintes

C’est au niveau de cette fonctionnalité que les analystes (experts banque et assurance) seront en mesure de traiter les plaintes qui leur sont assignées.

Pour traiter une plainte,

* + - **Cliquez sur ‘*Traiter plainte*’ du menu processus**
    - **Vous verrez une liste des plaintes disponibles pour le traitement** :



* + - **Cliquez sur cette icône et vous verrez le formulaire de traitement de la plainte ;**
    - **L’expert qui veut traiter la plainte peut d’abord vérifier la recevabilité de cette plainte à travers les boutons suivants**
    - **Le médiateur peut également vérifier la recevabilité d’une plainte ;**
    - **Une plainte irrecevable est dite clôturée et est disponible dans les archives ;**
    - **Il peut aussi rattacher les fichiers à la plainte lors du traitement. Pour le faire, il faut juste cliquer sur**

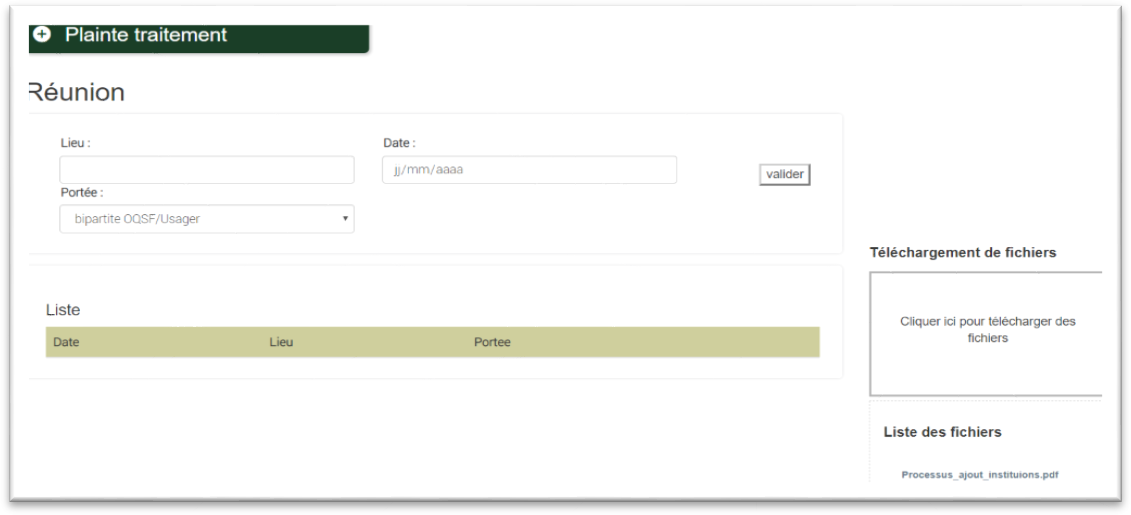
‘Téléchargement de fichiers’ juste au-dessus des boutons précédents.

* + - **Il peut faire des discussions instantanées (faire des commentaires)**
    - **Inviter l’opérateur concerné au traitement (discussion) de la plainte à travers le bouton « Ajouter Institution »**
    - **Il faut noter que le traitement se fait par discussion instantanée entre l’expert, le médiateur et si nécessaire avec l’opérateur concerné ;**
    - **Remplissez ce formulaire en renseignant la solution issue de la discussion ;**
    - **Et cliquez sur « Enregistrer ».**

## Gestion des réunions

Les réunions comme dit ici, concerne les différentes assises que OQSF organise avec les deux parties. La réunion peut être faite avec l’opérateur, ou avec le requérant ou encore à la fois avec l’opérateur et le requérant (Usager). L’objectif de ces réunions, serait de trouver une solution satisfaisante pour chacune des deux parties. Il convient de noter que, pour le traitement d’une plainte, il peut y avoir plusieurs réunions.

Pour gérer les réunions, cliquez sur ‘Traiter plainte’ du menu processus. Cliquez ensuite sur cette icône pour accéder à la page de traitement. Une fois sur la page du traitement, vous verrez un bouton ‘Réunion’. En cliquant sur ce dernier, vous serez dirigé sur le formulaire suivant.



Pour le rapport de chaque réunion, vous pouvez rattacher les fichiers en cliquant dans la zone télécharger des fichiers. Enfin, cliquez sur « Valider » après avoir rempli ce formulaire.

## Validation des solutions

La validation de la solution proposée pour une plainte donnée est faite par le médiateur d’OQSF. Cette phase permet au médiateur de vérifier la pertinence de la solution proposée vis-à- vis de la plainte exprimée.

Pour valider la solution d’une plainte,

* + - **Cliquer sur ‘*Traiter plainte*’ du menu processus ;**
    - **Vous verrez s’affichée la liste des plaintes en attente de validation ;**
    - **Cliquer ensuite sur cette icône et vous verrez la fenêtre remplit de données issues du traitement effectué par l’expert.**
    - **Si la solution apportée à la plainte est satisfaisante, cliquer sur « Succès » sinon cliquer sur « Echec » si nécessaire, laisser un commentaire sur la solution proposée pour relancer les réflexions avant de cliquer sur « Succès » ou**

« Echec » ;

* + - **On parle du succès lorsque les deux parties sont d’accord pour la solution apportée. Et on parle de l’échec lorsqu’une au moins des deux parties n’est pas du tout d’accord avec solution apportée et ou refuse de poursuivre les négociations;**
    - **Après cette étape, la plainte est clôturée et archivée.**

# 5ème Partie : Suivi des plaintes

La fonctionnalité de « Suivi » fournit une vue globale de l’ensemble du processus de traitement des plaintes. Cette présentation est subdivisée en deux grandes colonnes à savoir :

## Plainte

* + - **Le requérant (plaignant) ;**
    - **L’objet de la plainte ;**
    - **Numéro de police du requérant ;**
    - **La date d'expression de la plainte;**
    - **Date limite de traitement ;**

## Traitement

* + - **Date d’affectation de la plainte**
    - **L’opérateur**
    - **L’expert en charge du traitement**
    - **Statut du traitement. Suivre les plaintes**

1. **Cliquez sur ‘*Suivi*’ du menu.**
2. **Vous verrez une liste de plaintes qui sont en cours de traitement depuis l’enregistrement**
3. **Cliquez sur l'icône pour accéder aux détails de la plainte.**

NB : Les lignes de données qui sont colorées en rouge, indiquent les plaintes dont le délai de traitement est dépassé.

# 6ème Partie : Archivage des plaintes

La fonction d'archivage vous permet de retrouver toutes les plaintes qui ont suivi l'ensemble du processus de traitement.

Pour consulter des archives de plaintes, 1- Cliquez sur le menu ‘*Archives* ‘

* 1. **Vous verrez s’afficher les plaintes archivées,**
  2. **Cliquez sur l’icône pour avoir plus d’information sur la plainte. Une fois sur la page des détails, vous pouvez accéder à la file de discussion effectuée au tour de cette plainte. Vous pouvez également accéder aux différents fichiers qui ont été rattachés à la plainte.**

# 7ème Partie : Rapport du système

La génération du rapport est la finalité souhaitée de tous les traitements effectués dans le système. Il offre la possibilité de visualiser et même de télécharger les données du rapport sur votre ordinateur sous un fichier de format PDF. La visualisation des données du rapport nécessite une précision de certains paramètres (date de début et date de fin …). Il peut être généré globalement ou spécifiquement par catégorie opérateur.

Pour accéder au rapport,

1. **Cliquez sur le menu ‘Rapport’ vous verrez un formulaire ci-après :**



1. **Précisez la période et les options de génération ; 3- Cliquez enfin sur « OK »**

# 8ème Partie : Accès au FAQ.

## Cette fonctionnalité donne accès à l’ensemble de la foire aux questions de tout le système.

**Pour consulter la Foire aux Questions.**

## 1- Cliquez sur le menu ‘ *FAQ* ‘ du menu 2- Vous verrez s’afficher la liste des FAQ

1. **Pour voir la réponse d’une question, cliquer sur la question.**

# 9ème Partie : Gestion des relances

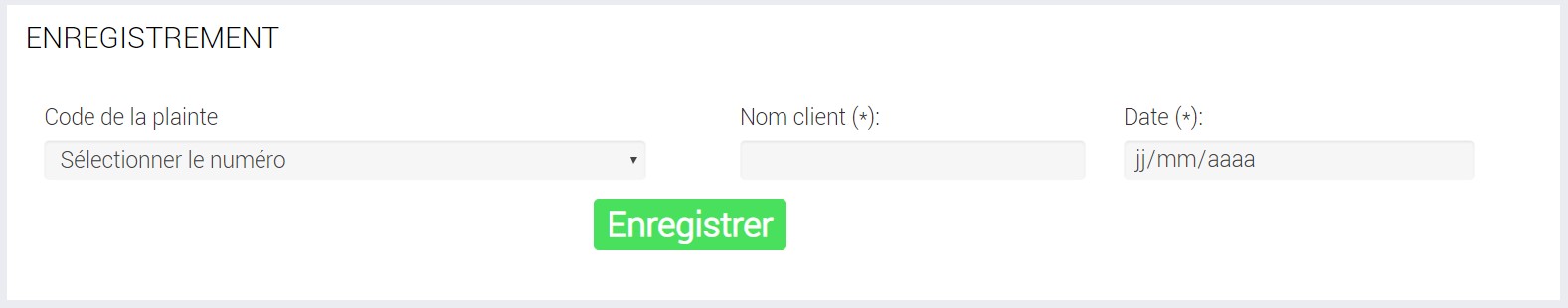
La gestion des relances constitue une sorte de rappel concernant une plainte encours de traitement. Elle peut être faite à deux niveaux, par le requérant et par l’expert d’OQSF :

## La relance du requérant

La relance des requérants consiste, à vérifier auprès d’OQSF l’état d’évolution de son dossier.

Pour renseigner cette relance dans Satis,

* **Cliquez sur ‘*Relances Client* ’ du menu Gestion des relances.**
* **Vous verrez un formulaire s’afficher comme suit.**



* **Remplissez le formulaire puis cliquez sur « Enregistrer ».**

## La relance des experts

Les relances des experts consistent à rappeler à un opérateur de son implication dans le traitement d’une plainte le concernant.

Pour effectuer un tel rappel,

* **Cliquez sur ‘*Relances Expert* ’ du menu Gestion des relances**
* **Vous verrez un formulaire s’affiché comme suit (voir figure)**



* **Remplissez le formulaire puis cliquez sur « Enregistrer ».**

# 10ème Partie : Historique des fichiers

L’historique des fichiers est un répertoire de tous les fichiers enregistrés dans le système. Il est accessible à partir du menu ‘*Historique des fichiers’*

# 11ème Historique des solutions

L’historique des solutions est un répertoire de toutes les solutions enregistrées dans le système pour les plaintes exprimées. Il est

**accessible à partir du menu ‘*Historique des solutions’***

1. **12ème Renseignement**

Les renseignements constituent les informations que les requérants demandent auprès d’OQSF.

Pour enregistrer ces renseignements,

1. **Cliquez sur le menu ‘*Renseignement* ’ ;**
2. **Vous verrez la liste des renseignements s’affichée**
3. **Cliquez ensuite sur ‘*Ajouter un renseignement*’ situé au-dessus de la liste ;**
4. **Un formulaire s’affichera**
5. **Remplissez le formulaire puis cliquez sur « Enregistrer ».**

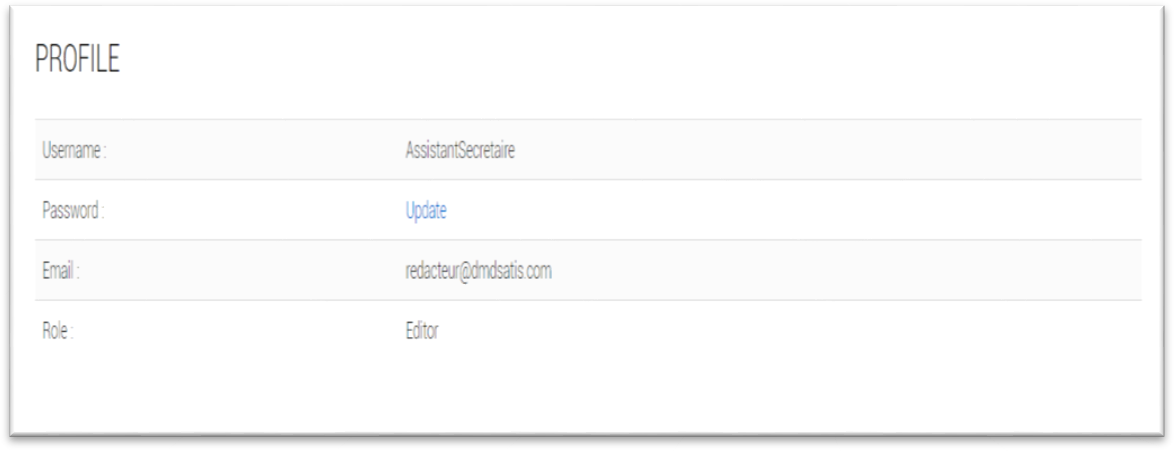
# 3ème Partie : Mon compte

## Changer le mot de passe

Cette fonctionnalité permet à chaque utilisateur SatisHub de modifier son mot de passe.

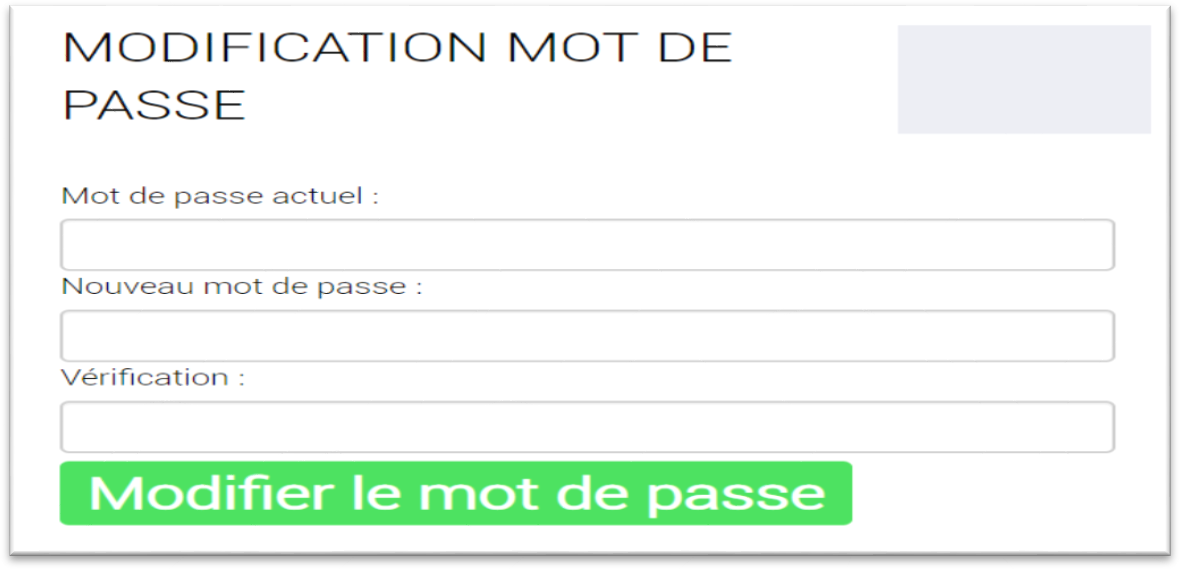
Pour le faire,

* **Cliquez sur ‘*mon profil* ’ du menu Mon compte ;**
* **Sur le formulaire ci-dessous, cliquez sur ‘update’ ;**



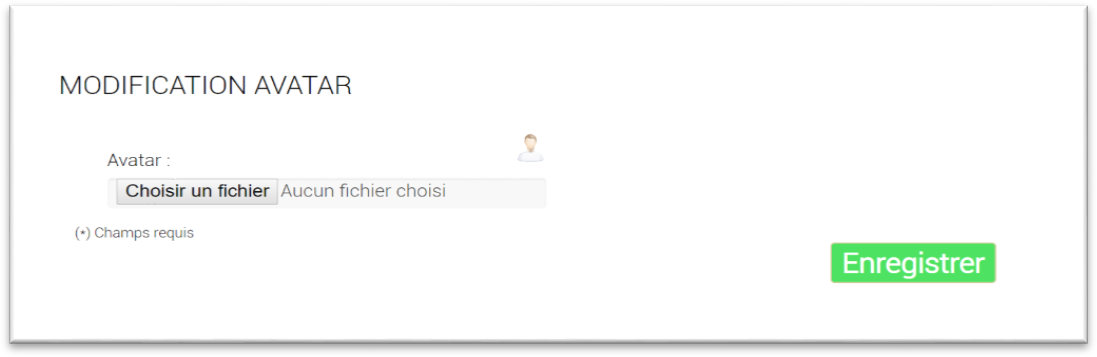
- Remplissez le formulaire ci-dessous puis cliquer sur

« Modifier le mot de passe »



## Changer mon avatar

Pour changer la photo de son profil, cliquez sur ‘Changer mon avatar’ du menu Mon compte. Vous verrez le formulaire suivant :



- Sélectionnez le fichier de votre profil puis cliquer sur

« Enregistrer »