

Portail du Consommateur

Guide d'utilisation

Du dépôt de requêtes

# Sommaire

<b>1. CONNEXION A L'APPLICATION DE GESTION DES REQUETES :</b>	<b>3</b>
<b>2. INSCRIPTION AU DEPOT DE REQUETE :</b>	<b>4</b>
<b>3. DEPOT D'UNE NOUVELLE REQUETE :</b>	<b>5</b>
<b>3.1. ÉTAPE 1 : OBJET DE REQUÊTE</b>	<b>5</b>
<b>3.2. ÉTAPE 2 : DESCRIPTION DE LA REQUÊTE</b>	<b>7</b>
4.2.1. Demande d'information	7
4.2.2. Suggestion / Proposition	7
4.2.3. Plainte réglementaire	8
4.2.4. Plainte relationnelle (contractuelle)	10
<b>3.3. ÉTAPE 3 : VÉRIFICATION DE LA REQUÊTE</b>	<b>11</b>
<b>3.4. ÉTAPE 4 : CONFIRMATION D'ENVOI</b>	<b>13</b>
<b>4. ESPACE DE GESTION DE VOS REQUÊTES :</b>	<b>13</b>
<b>4.1. ACCUEIL</b>	<b>13</b>
<b>4.2. DÉTAIL DE LA REQUÊTE</b>	<b>15</b>
<b>4.3. RELANCE DE LA REQUÊTE :</b>	<b>16</b>
<b>4.4. REQUÊTE EN COURS DE TRAITEMENT</b>	<b>18</b>
<b>4.5. REQUÊTE TRAITÉE</b>	<b>19</b>
<b>4.6. REQUÊTE CLÔTURÉE :</b>	<b>20</b>
<b>4.7. HISTORIQUE D'UNE REQUÊTE :</b>	<b>21</b>
<b>4.8. INFORMATION DU COMPTE</b>	<b>22</b>

## 1. CONNEXION A L'APPLICATION DE GESTION DES REQUETES :

L'accès à l'application de gestion des requêtes se fait via le bouton « *DEPOT DE REQUETES* » situé sous l'Agenda au niveau du portail informatif.

Une fois ce bouton cliqué, vous êtes redirigé vers la page de connexion suivante :



Figure 1: Connexion dépôt de requêtes

Dans cet écran, il vous est demandé d'insérer votre nom d'utilisateur ou e-mail, ainsi que votre mot de passe pour pouvoir accéder à l'interface de gestion de requêtes.

En mode connecté, nous avons en haut de page la présentation suivante :



Figure 2: En-tête dépôt de requête en mode connecté

Les informations suivantes apparaissent :

- Le nom et le prénom de l'utilisateur
- Un lien vers les informations de son compte
- Un lien vers la liste des requêtes qui lui sont attachées
- Le bouton de déconnexion

## **Oubli de mot de passe**

Dans le cas où vous avez oublié votre mot de passe, un clic sur le lien « *Mot de passe oublié ?* » vous redirige vers l'écran suivant :

The image shows a web form for password recovery. At the top, the title "Récupération de mot de passe" is displayed in orange. Below the title is a light gray rectangular box containing a text input field with the placeholder "Entrez votre adresse email \*". A red asterisk indicates a required field. Below the input field is a red button with the text "Valider" in white.

Figure 3: Récupération de mot de passe

Une fois que vous avez entré votre adresse e-mail et que cette dernière existe dans la base de données, un e-mail vous est envoyé contenant le nouveau mot de passe généré automatiquement par le système. Libre à vous de le modifier par la suite via les paramètres de votre compte.

## **2. INSCRIPTION AU DEPOT DE REQUETE :**

Dans le cas où vous ne possédez pas encore de compte, un clic sur le lien « *Inscrivez-vous sur le portail* » vous redirige vers le formulaire d'inscription suivant :

**Informations Personnelles**

Vous êtes un : ☒ Requérant Physique ☐ Requérant Moral ?

Votre Nom \*  ?

Votre Prénom \*  ?

Sexe \*  ?

Tranche d'âge \*  ?

Profession  ?

Votre Ville / Région \*  ?

Votre GSM  ?

Fax  ?

Votre Adresse

**Informations de Compte**

Votre identifiant (login)

Votre E-mail \*  ?

Mot de passe: \*

Confirmer mot de passe: \*

**Suivant**

Figure 4: Formulaire d'inscription au dépôt de requêtes

Après avoir rempli correctement le formulaire d'inscription, vous êtes redirigé vers la première étape du dépôt de requêtes.

### 3. DEPOT D'UNE NOUVELLE REQUETE :

#### 3.1. Étape 1 : Objet de requête

La première étape est la définition de l'objet de la requête via l'écran suivant :

Objet de requête

Type de requête \*      Secteur

SELECTIONNEZ UN TYPE DE REQUETE ?      SELECTIONNEZ UN SECTEUR ?

Domaine de la requête \*      Canal

SELECTIONNEZ UN DOMAINE ?      Web ?

Suivant

Figure 5: étape 1- objet de la requête

A ce niveau, vous devez sélectionner les éléments suivants :

- Le type de requête parmi les propositions suivantes :
  - **Demande d'information**
  - **Suggestion / Proposition**
  - **Plainte réglementaire** : La requête à caractère réglementaire concerne le non respect des exigences réglementaires dont le contrôle de leur respect relève des administrations. La plainte sera orientée vers la partie concernée qui prendra les mesures nécessaires en fonction de la réglementation en vigueur.
  - **Plainte relationnelle (contractuelle)** : La requête à caractère relationnel/contractuel concerne les conflits entre un consommateur et un fournisseur ou un prestataire de service. Cette plainte sera orientée vers l'Association de Protection du Consommateur en vue de trouver un arrangement à l'amiable. En cas d'impossibilité d'une solution à l'amiable, elle peut soit porter l'affaire en justice elle-même soit orienter le concerné vers la justice
- Le domaine concerné par la requête
- Le secteur d'activité concerné par la requête
- Le canal utilisé pour le dépôt de la requête :
  - **Web (par défaut)** : vous avez déposé vous-même votre requête via la présente interface web
  - **Fax** : vous avez faxé votre requête auprès d'une administration ou d'une association du consommateur qui s'est chargée de la déposer à votre place au niveau du portail
  - **Téléphone** : vous avez fait part de votre requête via téléphone auprès d'une administration ou d'une association du consommateur qui s'est chargée de la déposer à votre place au niveau du portail
  - **Visite** : vous avez fait part de votre requête en personne auprès d'une administration ou d'une association du consommateur qui s'est chargée de la déposer à votre place au niveau du portail

### 3.2. Étape 2 : description de la requête

Au niveau de cette étape, vous êtes redirigé vers l'écran correspondant au type de requête sélectionné précédemment.

#### 4.2.1. Demande d'information

**Demande d'informations**

Description de votre demande d'information \*

Annexez tous documents justificatifs jugés utiles

Parcourir...

Parcourir...

Parcourir...

Entité concernée

Ministère de l'Energie, des Mines, de

Entrez les caractères que vous voyez \*



Annuler

Suivant

Figure 6: étape 2 - Demande d'information

Vous êtes invité à saisir une description de votre demande d'information. Vous pouvez éventuellement annexer au maximum trois fichiers que vous jugez utile à la compréhension de votre demande.

Ensuite choisissez l'entité concernée par votre demande parmi les propositions suivantes :

- L'administration ou l'établissement public associé au secteur sélectionné précédemment
- Une association de consommateur situé dans votre ville ou région de résidence
- Une autre association de consommateur

Enfin, vous êtes invité à saisir le CAPTCHA avant de passer à l'étape suivante.

#### 4.2.2. Suggestion / Proposition

## Suggestion / Proposition

Description de votre suggestion \*

Vos arguments

Annexez tous documents justificatifs jugés utiles

Entité concernée

Ministère de l'Energie, des Mines, de

Entrez les caractères que vous voyez \*

95h5mi

Annuler Suivant

Figure 7:étape 2 - Suggestion / Proposition

Vous êtes invité à saisir une description de votre suggestion. Vous pouvez ajouter à votre description des arguments appuyant votre suggestion ou proposition. Vous pouvez éventuellement annexer au maximum trois fichiers que vous jugez utile à la compréhension de votre requête.

Ensuite, choisissez l'entité concernée par votre requête parmi les propositions suivantes :

- L'administration ou l'établissement public associé au secteur sélectionné précédemment
- Une association de consommateur situé dans sa ville ou région de résidence
- Une autre association de consommateur

Enfin, vous êtes invité à saisir le CAPTCHA avant de passer à l'étape suivante.

### 4.2.3. Plainte réglementaire



## Plainte Réglementaire

Type de produit ou service \*

Identification du produit ou du service \*

Type de personne visée

☒ Personne ☐ Entité ?

Méthode de vente \*

Choisissez une méthode de vente. ?

Code Postal

Objet de la réclamation \*

Ville / Région \*

--- Choisissez une ville --- ?

Adresse \*

Description de la requête \*

Annexez tous les documents justificatifs

Parcourir...

Parcourir...

Parcourir...

Entité concernée \*

Ministère de l'Intérieur ?

Souhaitez-vous obtenir une réparation ou un dédommagement ? \*

☒ NON ☐ OUI ?

Entrez les caractères que vous voyez \*

5eh7 x6

Annuler Suivant

Figure 8: étape 2 - Plainte réglementaire

Au niveau de la plainte réglementaire, il vous est demandé de remplir les différents champs suivants :

- Le type de produit ou service visé par la plainte
- L'identification de ce produit ou service : marque, modèle, etc....
- Le type de personne visée par la plainte :
  - Physique dans le cas d'un commerçant

- Entité dans le cas d'une entreprise
- Le nom ou la raison sociale de cette dernière
- La méthode de vente
- L'objet de la plainte
- Le code postal et la ville / région dans laquelle se situe l'objet de la plainte
- La description de votre réclamation
- L'adresse du commerce visé par la plainte

Vous pouvez éventuellement annexer au maximum trois fichiers que vous jugez utile à la justification de votre plainte.

L'entité concernée par votre plainte est automatiquement définie à partir du secteur d'activité sélectionné dans l'étape précédente.

Il vous est ensuite demandé si vous voulez obtenir un dédommagement ou une réparation concernant votre plainte. Dans le cas où vous cochez *OUI*, il vous sera demandé de choisir l'association de consommateur située dans votre région à laquelle sera envoyée une copie de cette plainte.

Enfin, vous serez invité à saisir le CAPTCHA avant de passer à l'étape suivante.

#### **4.2.4. Plainte relationnelle (contractuelle)**

Au niveau de la plainte relationnelle, il vous est demandé de remplir les différents champs suivants :

- Le type de produit ou service visé par la plainte
- L'identification de ce produit ou service : marque, modèle, etc....
- Le type de personne visée par la plainte :
  - Physique dans le cas d'un commerçant
  - Entité dans le cas d'une entreprise
- Le nom ou la raison sociale de cette dernière
- La méthode de vente
- L'objet de la plainte
- Le code postal et la ville / région dans laquelle se situe l'objet de la plainte
- La description de votre réclamation
- L'adresse du commerce visé par la plainte

Vous pouvez éventuellement annexer au maximum trois fichiers que vous jugez utile à la justification de votre plainte.

Ensuite, choisissez l'association de consommateur concernée par votre requête parmi les propositions suivantes :

- Une association de consommateur située dans sa ville ou région de résidence
- Une autre association de consommateur

Enfin, vous êtes invité à saisir le CAPTCHA avant de passer à l'étape suivante.

## Plainte Relationnelle

Type de produit ou service \*

Identification du produit ou du service \*

Type de personne visée

☒ Personne ☐ Entité

Méthode de vente

Choisissez une méthode de

Code Postal

Adresse \*

Description de la requête \*

Annexez tous les documents justificatifs

Association de consommateur concernée \*

Association ALFATH pour la

Entrez les caractères que vous voyez \*

Annuler Suivant

Figure 9: étape 2 - Plainte relationnelle

### 3.3. Étape 3 : Vérification de la requête

La troisième étape du dépôt de requête présente un récapitulatif de cette dernière.

## Détail de la requête

**Renseignements Relatifs au Plaignant**

<b>Votre Nom</b>	Jeddane
<b>Votre Prénom</b>	Naim
<b>Sexe</b>	Homme
<b>Tranche d'âge</b>	20 - 30 ans
<b>Profession</b>	Software Developer
<b>Votre Ville</b>	Rabat
<b>Votre Adresse</b>	452, groupe el Ahd Hay Nahda 1
<b>Votre GSM</b>	0667081839
<b>E-mail</b>	naim.jeddane@yahoo.fr

**Objet de la requête**

<b>Type de la requête</b>	Plainte Relationnelle (Contractuelle)
<b>Domaine de la requête</b>	Autre
<b>Secteur</b>	Alimentation humaine
<b>Canal</b>	Web

**Personnes ou entités objets de la plainte relationnelle**

<b>Type de produit ou service objet de la requête</b>	Lait UHT
<b>Identification du produit ou du service (Marque / Vendeur / Distributeur)</b>	Centrale Laitière
<b>Méthode de vente</b>	Supermarché, hypermarché
<b>Dénomination Sociale</b>	Marjane Holding
<b>Adresse</b>	2, Boulevard panoramique
<b>Code Postal</b>	
<b>Sujet de la réclamation</b>	Lait avarié
<b>Description de la requête</b>	Lait avarié dès l'ouverture de la brique
<b>Association de consommateur concernée</b>	Association ALFATH pour la protection du consommateur-Rabat

Annuler

Valider

Figure 10: Récapitulatif nouvelle requête

Si les valeurs sont correctes, cliquez sur « *Valider* » pour enregistrer votre nouvelle requête. Si vous cliquez sur « *Annuler* » la saisie de la nouvelle requête sera annulée, et vous serez redirigé vers la page d'accueil.

### 3.4. Étape 4 : Confirmation d'envoi

Une fois que vous avez validé la saisie d'une nouvelle requête, l'écran de confirmation suivant s'affiche :

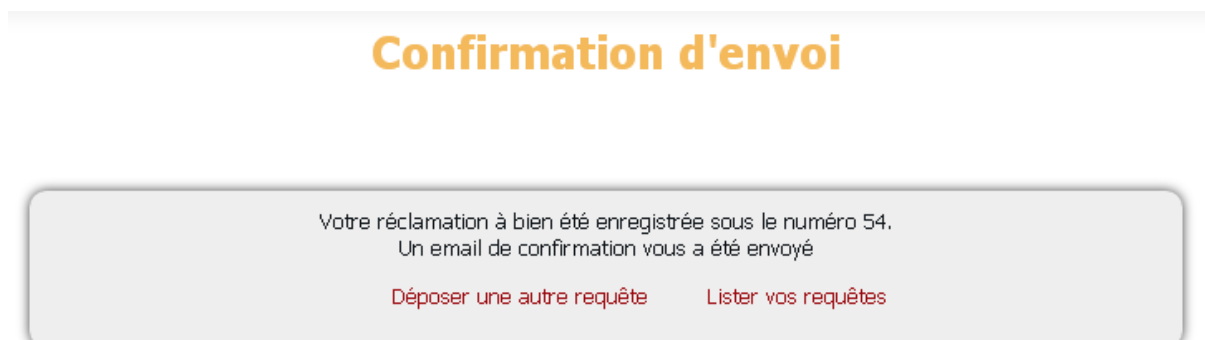


Figure 11: Confirmation d'envoi

Vous pouvez ensuite choisir l'une des deux actions suivantes :

- Déposer une autre requête : vous serez redirigé vers la première étape de dépôt de requête, si vous êtes connecté. Dans le cas vous ne l'êtes pas, vous serez invité à vous connecter avant d'être redirigé vers la première étape.
- Lister vos requêtes : vous serez redirigé vers la liste de vos requêtes si vous êtes connecté. Si ne l'êtes pas, vous serez invité à vous connecter.

## 4. ESPACE DE GESTION DE VOS REQUÊTES :

### 4.1. Accueil

Lorsque vous vous connectez, vous êtes redirigé vers la page d'accueil de l'espace de gestion de requêtes qui représente la liste de toutes les requêtes que vous avez déposé au niveau du portail.

Le haut de l'écran est un moteur de recherche qui permet de filtrer la liste des requêtes selon les critères suivants :

- Le numéro de la requête
- La nature de la requête
- Le destinataire de la requête
- Le domaine de la requête
- Le statut de la requête.

Sous la liste des requêtes se trouve un lien pour déposer une autre requête.

## Liste des requêtes

Numéro de la requête  
TOUTES LES REQUETES

Nature de la requête  
TOUTES LES NATURES DE REQUETES

Destinataire de la plainte  
TOUS LES DESTINATAIRES

Domaine  
TOUS LES DOMAINES

Statut  
TOUS LES STATUTS

Recherche



Numéro	Nature	Domaine	Destinataire de la plainte	Statut	Actions
54	Plainte Relationnelle (Contractuelle)	Autre	Association ALFATH pour la protection du consommateur-Rabat	Nouvelle	  
53	Demande d'information	Garantie	Association ALFATH pour la protection du consommateur-Rabat	Nouvelle	  
52	Plainte Relationnelle (Contractuelle)	Autre	Association Tafilaït pour l'Environnement et la Protection du Consommateur Errachidia	Nouvelle	  
51	Demande d'information	Démarchage	Ministère de l'Industrie, du Commerce et des Nouvelles Technologies	Nouvelle	  
50	Demande d'information	Qualité produit	AMADECOPE Agadir	Nouvelle	 
49	Suggestions / Propositions	Clauses abusives	Forum Marocain du Consommateur (FOMAC)-Rabat	Nouvelle	  
48	Demande d'information	Clauses abusives	Association INSAF de Protection des Consommateurs unis Azemmour	Relance	 
47	Plainte Relationnelle (Contractuelle)	Clauses abusives	Association ALFATH pour la protection du consommateur-Rabat	Nouvelle	  
43	Plainte Relationnelle (Contractuelle)	Droit de rétractation	Forum Marocain du Consommateur (FOMAC)-Rabat	Nouvelle	  
40	Plainte Réglementaire	Démarchage	Office National des Pêches	Nouvelle	 


1 2 3 4

[Déposer une autre requête](#)

Figure 12: Liste requêtes requérant

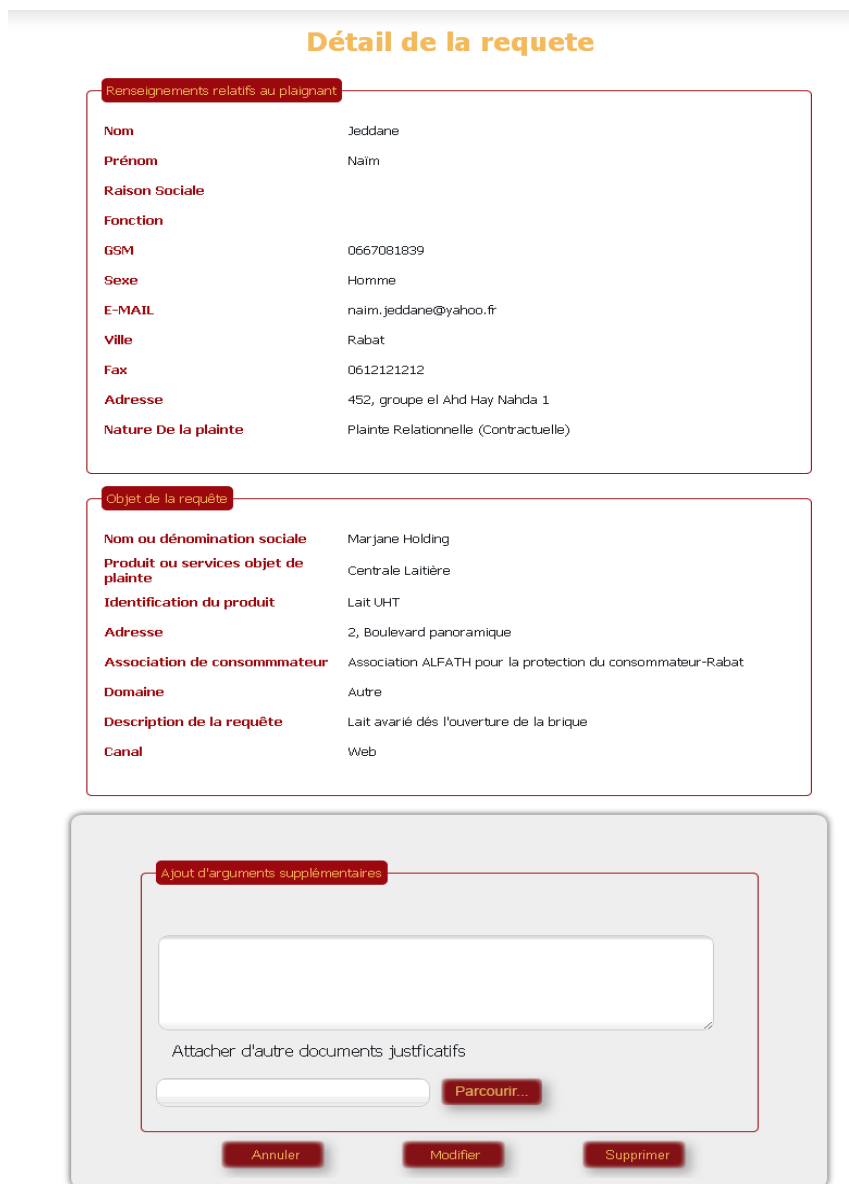
Pour chacune des requêtes, au maximum trois actions sont possibles :

- Le bouton  pour l'affichage du détail de la requête
- Le bouton  pour l'affichage de l'historique de la requête

- Le bouton  pour la suppression de la requête (uniquement si elle n'a pas encore été transférée à la partie concernée)

## 4.2. Détail de la requête

Nous avons l'écran suivant :



**Détail de la requête**

**Renseignements relatifs au plaignant**

Nom	Jeddane
Prénom	Naim
Raison Sociale	
Fonction	
GSM	0667081839
Sexe	Homme
E-MAIL	naim.jeddane@yahoo.fr
Ville	Rabat
Fax	0612121212
Adresse	452, groupe el Ahd Hay Nahda 1
Nature De la plainte	Plainte Relationnelle (Contractuelle)

**Objet de la requête**

Nom ou dénomination sociale	Marjane Holding
Produit ou services objet de plainte	Centrale Laitière
Identification du produit	Lait UHT
Adresse	2, Boulevard panoramique
Association de consommateur	Association ALFATH pour la protection du consommateur-Rabat
Domaine	Autre
Description de la requête	Lait avarié dès l'ouverture de la brique
Canal	Web

**Ajout d'arguments supplémentaires**

Attacher d'autre documents justificatifs

Figure 13: détail nouvelle requête

Cette page présente un récapitulatif des informations sur le requérant et sur la requête déposée.

Lorsque le statut de la requête est à « *Nouvelle* », vous pouvez modifier votre requête en ajoutant des arguments dans le champs correspondant, en attachant des documents justificatifs supplémentaires et en cliquant sur le bouton *Modifier* pour enregistrer ces modifications. Vous pouvez aussi supprimer définitivement sa requête via le bouton *Supprimer*. Quant au bouton *Annuler*, il permet de retourner à la page précédente.

#### 4.3. Relance de la requête :

Lorsque la requête est nouvelle et qu'elle a été transférée à la partie concernée, il est possible de relancer cette dernière une fois que le délai de relance est dépassé.

Si le délai de relance n'est pas encore dépassé, nous avons le formulaire suivant qui s'affiche sous le détail de la requête :

Vous pourrez effectué d'ici 16 jour(s) ouvrable(s) une relance sur votre requête dans le cas où la partie concernée ne l'aura pas encore traitée.

Ajout d'arguments supplémentaires

Attacher d'autre documents justificatifs

Parcourir...

Annuler

Modifier

Retirer

Figure 14: Modification de requête transférée

Nous remarquons qu'un message, informant le nombre de jours ouvrables restant avant qu'il ne soit possible d'effectuer une relance, s'affiche au dessus du formulaire.

Il est toujours possible de modifier la requête de la même manière que précédemment.

En cliquant sur le bouton « *Retirer* », la requête sera stockée avec le statut « *Clôturée* » après la confirmation du requérant. Un e-mail sera envoyé à la partie concernée l'informant du retrait de la requête par le requérant. Une fois clôturée, il n'est plus possible de n'effectuer aucun traitement sur la requête.

Dans le cas où le délai de relance est dépassé, nous avons le formulaire suivant qui s'affiche sous le détail de la requête :



**Vous pouvez maintenant effectuer une relance sur cette requête**

Ajout d'arguments supplémentaires

Attacher d'autre documents justificatifs

Parcourir...

Annuler

Relancer

Retirer

**Figure 15: Formulaire de relance pour le requérant**

Avant de cliquer sur le bouton « *Relancer* », vous pouvez ajouter de nouveaux arguments ainsi que des documents justificatifs à votre requête. Après un clic sur ce bouton, les arguments et documents sont ajoutés à la requête, un e-mail est envoyé à la partie concernée ainsi qu'au modérateur leur informant de la relance, et le statut de la requête passe à « *Relance* ».

A cette étape, vous pouvez toujours retirer sa requête via le bouton « *Retirer* » ou revenir vers la page d'accueil via le bouton « *Annuler* ».

Il vous sera toujours possible de relancer une autre fois votre requête une fois que le délai de relance sera dépassé, dans le cas contraire vous pourriez la modifier via le formulaire suivant :

**Vous avez déjà relancé cette requête. Cependant si la partie concernée ne l'aura pas encore traitée d'ici 10 jour(s) ouvrable(s). Vous pourrez la relancer une autre fois.**

Ajout d'arguments supplémentaires

Attacher d'autre documents justificatifs

Parcourir...

Annuler Modifier Retirer

Figure 16: modification d'une requête relancée

#### 4.4. Requête en cours de traitement

Lorsque la requête a été transférée à la partie concernée et que celle-ci a commencé son traitement, le statut de la requête passe à « *En cours* ». L'affichage du détail d'une requête ayant ce statut est identique à celui d'une nouvelle requête si ce n'est l'ajout d'un « *Statut interne* » dans le cas où la partie concernée en a spécifié un.

**Objet de la requête**

<b>Nom ou dénomination sociale</b>	Test plainte relationnelle
<b>Produit ou services objet de plainte</b>	Test plainte relationnelle
<b>Identification du produit</b>	Test plainte relationnelle
<b>Adresse</b>	Test plainte relationnelle
<b>Association de consommateur</b>	Association ALFATH pour la protection du consommateur-Rabat
<b>Domaine</b>	Conditions de vente
<b>Description de la requête</b>	Test plainte relationnelle
<b>Canal</b>	Web

**Statut Interne de la partie Concernée**

Votre requête est en cours de traitement par l'ensemble des services concernés

**Vous pouvez maintenant effectuer une relance sur cette requête**

Figure 17: Détail requête en cours

Vous pouvez toujours modifier, relancer ou retirer une requête ayant le statut « *En cours* »

#### 4.5. Requête traitée

Lorsque la requête a le statut « *Traitée* », la réponse de la partie concernée est affichée sous le détail dans le formulaire suivant :

Le formulaire est divisé en deux sections principales. La première section, intitulée « Réponse de l'administrations ou établissement publique », contient un grand rectangle gris avec le texte « Tout a été mis en oeuvre pour que cela ne se reproduise plus ». La deuxième section, intitulée « Statut Interne », contient le texte « Votre requête est en cours de traitement par l'ensemble des services concernés ». En dessous de ces sections, il y a deux boutons radio : « Satisfait » (avec un bouton radio sélectionné) et « Insatisfait ». À la base du formulaire, il y a deux boutons rectangulaires : « Annuler » et « Valider ».

Figure 18: Réponse de la partie concernée

A ce niveau, vous pouvez être satisfait de la réponse de la partie concernée en cochant la case « *Satisfait* » cliquer sur « *Valider* » qui clôturera le traitement de la requête en passant son statut à « *Clôturée* ».

Dans le cas où vous n'êtes pas satisfait de la réponse, cocher la case « *Insatisfait* » afin d'ajouter des arguments, voire des documents, supplémentaires.

Réponse de l'administrations ou établissement publique

Tout a été mis en oeuvre pour que cela ne se reproduise plus

Statut Interne

Votre requête est en cours de traitement par l'ensemble des services concernés

☐ Satisfait ☒ Insatisfait

Saisir plus d'argument sur votre réclamation

Attacher d'autre documents justificatifs

Parcourir...

Annuler Valider

Figure 19: Insatisfaction du requérant

Un clic sur « Valider » enregistrera les arguments et documents supplémentaires. De plus, le statut de la requête repassera à « Nouvelle » et un e-mail sera envoyé à la partie concernée lui informant de la non satisfaction de sa réponse.

A tout moment, vous pouvez cliquer sur « Annuler » pour revenir à la page d'accueil.

Il est à noter que vous ne pouvez pas effectuer plus de deux insatisfactions pour une requête donnée afin de limiter le nombre d'échanges avec la partie concernée. Au-delà de la deuxième insatisfaction, le message suivant apparaît en haut de page lorsque vous cliquez sur « Valider »:

Votre requête est spécifique. Nous vous prions de bien vouloir prendre contact directement avec l'autorité ou l'association de consommateur de votre ville pour plus de précisions


#### 4.6. Requête clôturée :

Une fois que le statut de la requête est à « clôturée », plus aucun traitement n'est possible et la dernière réponse enregistrée par la partie concernée s'affiche sous le détail de la requête sous la forme suivante :



Figure 20: Requête clôturée

#### 4.7. Historique d'une requête :

Le bouton  affiche l'historique de la requête qui récapitule toutes les opérations effectuées sur cette dernière.

## Historique

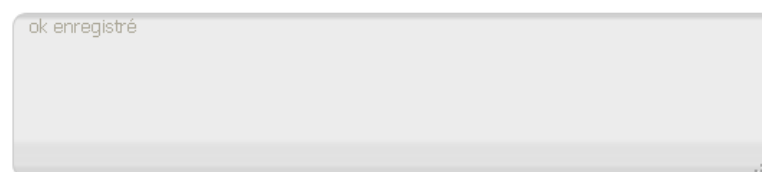
[Retour à la page d'accueil](#)

Date	Opération
06-02-2013	Satisfaction
06-02-2013	Réponse de l'association
06-02-2013	Non satisfaction
06-02-2013	Réponse de l'association
06-02-2013	Non satisfaction
06-02-2013	Réponse de l'association
06-02-2013	Traitement interne de l'association
25-12-2012	Dépôt de la plainte relationnelle

1

06-02-2013

Réponse de l'association



**Figure 21: Historique coté requérant**

Un clic sur le lien de l'opération affiche le détail de cette dernière sous le tableau.

### 4.8. Information du compte

Vous pouvez afficher les informations de votre compte à tout moment en cliquant sur le lien « *Mon compte* » en haut de page.

Il vous est possible ainsi de vérifier l'exactitude des informations vous concernant et les modifier éventuellement.

## Modifier vos informations

☒ Requérant Physique   ☐ Requérant Moral   ?

[Modifier Mot de passe](#)

Votre Identifiant (login)

Votre Nom       Votre Prénom

Sexe       Tranche d'âge

Profession       Votre Ville \*

Votre GSM       Fax

Votre Adresse

Figure 22: Information sur le compte du requérant

Pour modifier votre mot de passe, cliquez sur le lien « *Modifier mot de passe* » qui affichera le formulaire suivant :

## Modifier votre mot de passe

Ancien mot de Passe \*

Nouveau Mot de passe \*

Confirmer mot de passe: \*

Figure 23: Modifier mot de passe

Il lui suffit d'entrer l'ancien mot de passe et de saisir deux fois le nouveau mot de passe avant de cliquer sur « *Valider* ».