



MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE NUMÉRIQUE DES POSTES ET TÉLÉCOMMUNICATION

Projet de Gouvernance Numérique du Secteur Public (PGNSP)

Manuel Complet d'utilisation du portail « RCA » et guide de l'espace personnel citoyen

– Mise à jour Décembre 2025



Table des matières

INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	4
Première Grande Partie : Guide d'Utilisation du portail web RCA	5
Chapitre 1 : Introduction au Portail National	5
Chapitre 2 : La Page d'Accueil.....	5
Chapitre 3 : La Page "Actualités" – Suivre l'Action gouvernementale	14
Chapitre 4 : La Page "Détail d'une Actualité" – Lecture Approfondie et Contexte	19
Chapitre 5 : La Page "Projets et Réalisations" – Impact concret	23
Chapitre 6 : Les Pages "Détail d'un Projet" – Une Structure Claire pour Chaque Réalisation	28
Chapitre 7 : La Page "Foire Aux Questions (FAQ)" – Trouvez des Réponses Rapidement.....	31
Chapitre 8 : La Page "Contactez-nous" – Votre formulaire de contact.....	35
Chapitre 9 : La Page "Liens Utiles" – Votre Portail vers l'Écosystème Administratif.....	38
Chapitre 10 : La Page "À Propos du Portail" – Comprendre la Vision et la Mission	42
Chapitre 11 : La Page "Annuaire des Ministères" – Votre Répertoire Officiel du Gouvernement.....	47
Chapitre 12 : La Page "Fiche d'un Ministère" – Tout Savoir sur une Administration	50
Chapitre 13 : La Page "Porte-Parole" – Découvrez le Visage de la Communication Gouvernementale ...	54
Chapitre 14 : La Page "Ministre Secrétaire Général du Gouvernement"	59
Chapitre 15 : La Page "Le Premier Ministre"	61
Chapitre 16 : La Page "Découvrez Nos Services" – Le Cœur du Portail, Vos Démarches en Ligne	63
Chapitre 17 : Page Service – Exemple "Demande de copie de diplôme"	68
Chapitre 18 : La Page "Réclamations" du site RCA – Votre Voix Compte.....	70
Chapitre 19 : Le Formulaire de Réclamation – Décrivez Votre Problème de Manière Précise.....	75
Chapitre 20 : Page de Confirmation – Votre Réclamation est Enregistrée	80
Chapitre 21 : La Page "Détails de Votre Réclamation" – Suivez l'avancement en Temps Réel.....	83
Chapitre 22 : La Recherche depuis la Barre de Recherche du site web – Trouvez Rapidement l'Information	87
Deuxième Grande Partie : Guide d'Utilisation de l'Espace Personnel Citoyen RCA	90
Chapitre 23 : L'Interface de Connexion à l'Espace Personnel Citoyen	91

Chapitre 24 : L'Inscription à l'Espace Citoyen – Étapes et Processus Complet	98
Chapitre 25 : Le Tableau de Bord de l'Espace Citoyen – Vue d'ensemble et présentation détaillée	104
Chapitre 26 : Le Système de Notifications de l'Espace Citoyen	109
Chapitre 27 : Utiliser les e-Services de votre espace	112
Chapitre 28 : Remplir une demande – Exemple “Demande de copie de diplôme”	114
Chapitre 29 : Processus de demande d'un e-Service – Exemple "Demande de copie de diplôme"	118
Chapitre 30 : Page 2/3 – Récapitulatif et Confirmation du formulaire de demande de service	125
Chapitre 31 : Page 3/3 – Confirmation et Suivi de la demande de services envoyé	126
Chapitre 32 : Gérer Mes Demandes	129
Chapitre 33 : Page de détail d'une demande - Tab Activité	131
Chapitre 34 : Page de détail d'une demande - Tab Aperçu	136
Chapitre 35 : Page de détail d'une demande - Tab Dossier de demande	137
Chapitre 36 : Mes Réclamations	138
Chapitre 37 : Accéder au détail d'une réclamation	140
Chapitre 38 : Accéder au détail d'une réclamation	140
Chapitre 39 : Déposer une réclamation	141
Chapitre 40 : Déposer une réclamation détail	142
Chapitre 41 : Paiements et Abonnements	143
Chapitre 42 : Historique des Transactions	144
Chapitre 44 : Abonnements	146
Chapitre 45 : Paramètres Généraux de l'espace	147
Chapitre 46 : Sécurité du Compte	149
Chapitre 47 : Déconnexion de votre compte	150
Conclusion Générale sur l'Utilisation de la Plateforme Web RCA et de l'Espace Citoyen	151

INTRODUCTION GÉNÉRALE

I.1 Objectif du manuel

Ce manuel est conçu pour vous guider dans l'utilisation du Portail National de la République Centrafricaine et de votre Espace Citoyen personnel. Il a pour but de vous aider à naviguer facilement sur la plateforme, à effectuer vos démarches administratives en ligne, et à accéder aux informations et services publics en toute autonomie. Que vous soyez un nouvel utilisateur ou que vous souhaitiez approfondir vos connaissances, ce document vous accompagne pas à pas pour une expérience simplifiée et efficace.

I.2 À qui s'adresse ce guide

Ce guide s'adresse à tous les citoyens, résidents, entreprises et toute personne souhaitant interagir avec les services publics de la RCA. Il est utile aussi bien aux débutants qu'aux utilisateurs plus expérimentés. Aucune compétence technique avancée n'est nécessaire : une connexion internet et l'envie de découvrir les services en ligne suffisent.

I.3 Structure du document

Le manuel est divisé en 2 grandes parties :

La **1ere partie** présente le Portail National RCA. Vous y apprendrez à naviguer sur le site, consulter les actualités, explorer les projets gouvernementaux, utiliser les services en ligne, et effectuer des recherches.

La **2eme partie** est dédiée à l'Espace Personnel Citoyen. Elle explique comment créer un compte, effectuer des démarches administratives, suivre l'état de vos dossiers, gérer vos informations personnelles et utiliser les outils de communication sécurisée.

Ce manuel peut être lu dans l'ordre ou consulté ponctuellement selon vos besoins. Nous vous encourageons à le garder à portée de main pour faciliter chacune de vos démarches en ligne.

I.4 Accès au Portail

Site officiel : https://preprod.medianet.tn/Ministere_Finances_Budget_RCA_25/fr

Prêt à commencer ? Tournez la page pour découvrir la page d'accueil du Portail National et entamer votre voyage numérique au service de vos démarches citoyennes.

Bonne navigation et bienvenue dans l'ère du service public numérique centrafricain !

Première Grande Partie : Guide d'Utilisation du portail web RCA

Chapitre 1 : Introduction au Portail National

Le Portail National de la République Centrafricaine est la plateforme officielle du gouvernement, conçue pour offrir aux citoyens un accès simple, sécurisé et centralisé aux services publics, à l'état civil et aux informations administratives, où qu'ils se trouvent. Ce manuel a pour objectif de vous accompagner dans la découverte et l'utilisation optimale de toutes les fonctionnalités du site, afin de faciliter vos démarches en ligne et votre accès à l'information publique.

Chapitre 2 : La Page d'Accueil

La page d'accueil est votre point d'entrée principal. Elle est structurée en plusieurs blocs logiques, chacun ayant une utilité spécifique.

2.1 En-tête Supérieur (Header menu Principal)



Figure 1 Les éléments de l'en-tête Supérieur (Header menu Principal)

Position : Tout en haut de la page, sur fond coloré.

Éléments constitutifs :

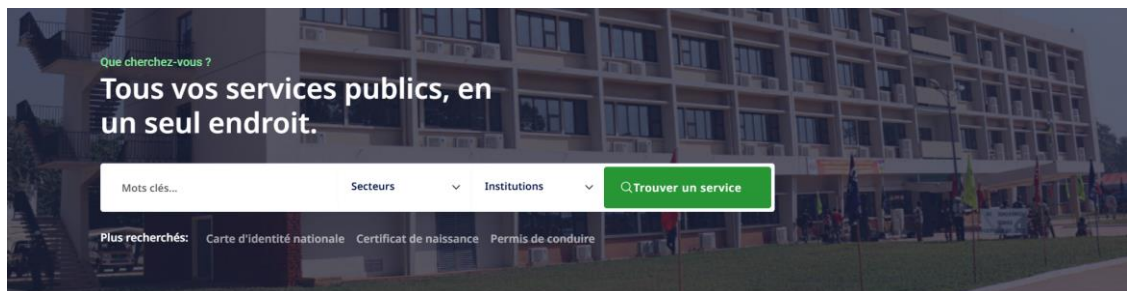
- **Logo et identité nationale :** À gauche, l'intitulé "Gouvernement du Centrafrique" accompagné de la devise nationale "Unité - Dignité - Travail". Cette présentation immédiate renforce la crédibilité et l'officialité du portail.
- **Menu principal compact :** Une série de liens essentiels est présentée horizontalement :
 - **Accueil :** Vous y êtes déjà. Ce lien vous permet toujours de revenir à cette vue d'ensemble.
 - **Services :** Point d'entrée vers l'ensemble des démarches administratives.
 - **Le gouvernement :** Accès aux informations sur l'organisation et les membres du gouvernement.
 - **Secrétariat du Gouvernement :** Informations institutionnelles spécifiques.

- **Visuel et art du Gouvernement** : Galerie et ressources multimédias officielles.
- **Ministère de l'Économie Numérique...** : Page dédiée au ministère porteur du projet.
- **Outils de droite** : Les icônes Contact et Rechercher (loupe) sont placées à l'extrême droite pour un accès rapide.

Comment y accéder : Ce header est fixe et reste visible en haut des pages du site. Cliquez simplement sur l'un des liens textuels pour naviguer.

Utilité : Il s'agit de votre compas de navigation principal. Il vous permet de sauter directement aux grandes sections du site sans avoir à descendre dans la page. Il assure également une continuité visuelle et un sentiment de confiance tout au long de votre navigation.

2.2 Bannière Principale de la page d'accueil



Position : Juste en dessous du header, occupant une place centrale et visuelle.

Éléments constitutifs :

- **Image**
- **Message d'accroche** : "Tous vos services publics, en un seul endroit." Ce slogan résume la promesse essentielle du portail.
- **Champ de recherche** : Un grand champ vide avec le texte d'invite "Que cherchez-vous ?". C'est le point de départ le plus direct pour toute démarche.
- **Filtres de recherche** : Deux menus déroulants permettent d'affiner la recherche dès le départ :
 - **Secteurs** : Limite la recherche à un domaine (ex: Santé, Éducation).
 - **Institutions** : Limite la recherche à un ministère ou organisme précis.
- **Bouton d'action** : Un bouton intitulé "Trouver un service" lance la recherche.

Comment l'utiliser :

1. Saisissez un mot-clé (ex: "naissance").
2. Affinez éventuellement avec les filtres.
3. Cliquez sur le bouton ou appuyez sur Entrée. Vous serez redirigé vers une page de résultats.

Utilité : Cette bannière est l'outil le plus puissant du site pour les utilisateurs qui savent déjà ce qu'ils cherchent. Elle permet d'éviter toute navigation superflue et d'accéder en 3 clics maximum au service visé.

2.3 Bloc des Thèmes de Services

Secteurs



Figure 2 Bloc des Thèmes de Services

Position : Sous la bannière principale du site

Éléments constitutifs :

- Présentation sous forme de cartes thématiques horizontales. Chaque carte présente :
 - Un titre (ex: Finances, Justice, Éducation, Industrie).
 - Une description courte expliquant le périmètre du thème.
 - Un lien "Voir plus de services >" en bas du bloc pour accéder à la liste exhaustive.

Exemple de carte "Finances" : "Le thème Finances centralise les informations et démarches relatives aux impôts, taxes, paiements publics, budget de l'État..."

Comment y accéder : Cliquez sur le titre d'une carte thématique pour explorer tous les services de ce domaine.

Utilité : C'est la navigation exploratoire par excellence. Si vous ne connaissez pas le nom précis de votre service, mais savez qu'il relève de la "Justice" ou des "Finances", cette organisation vous guide naturellement. Elle structure l'offre de services de manière compréhensible pour tous.

2.4 Barre d'Accessibilité

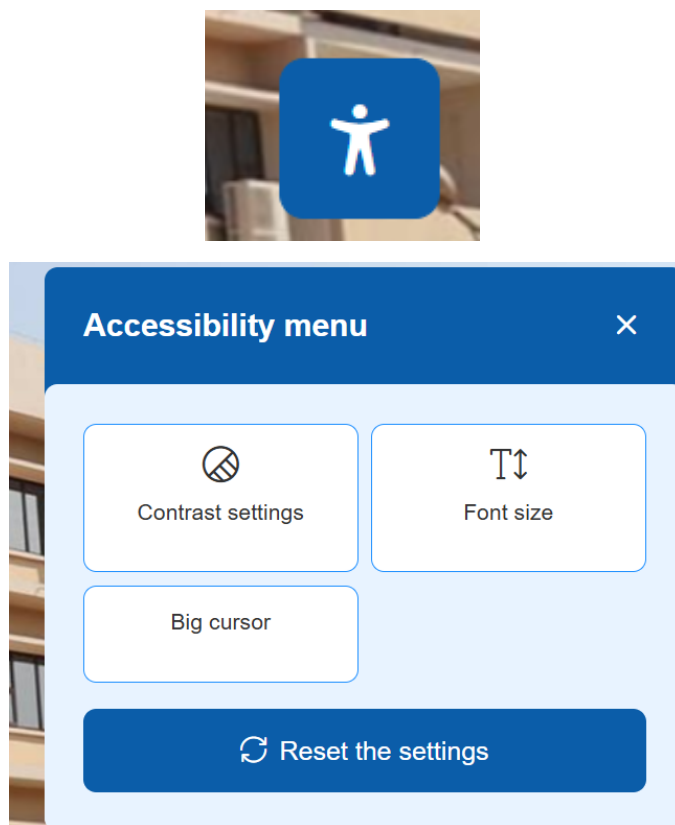


Figure 3 Barre de 'E-accessibilité'

Position : Bouton ou barre fixe, situé à droite de l'écran (repérable par une icône représentant une personne avec un cercle).

Éléments constitutifs (après clic) :

- **Contrast settings :** Permet de changer les couleurs du site pour un meilleur contraste (clair/foncé).
- **Tt / Font size :** Bouton pour agrandir ou réduire la taille de l'ensemble des textes.

- **Big cursor** : Option pour agrandir la taille du curseur de la souris, facilitant son repérage.
- **Reset the settings** : Bouton pour restaurer les paramètres d'affichage par défaut.

Comment y accéder : Cliquez sur l'icône d'accessibilité pour ouvrir le panneau des options.

Utilité : Ces outils rendent le portail utilisable par le plus grand nombre, y compris les personnes malvoyantes, daltoniennes ou ayant des difficultés motrices. L'augmentation de la taille des polices ou du curseur peut aussi simplement améliorer le confort de lecture pour tous.

2.5 Bloc des Actualités



Figure 4 Bloc des Actualités

Position : Sur la droite de la page, parallèlement aux thèmes de services.

Éléments constitutifs :

- **Titre "Actualités"**.
- **Liste d'articles** : Chaque article est présenté avec une date (ex: 25 juillet 2025) et un titre accrocheur (ex: "L'office national du matériel se dote d'équipements...").
- **Lien de fin** : "Consulter toutes les actualités >" qui mène à la page d'archives ou de blog.

Comment y accéder : Cliquez sur le titre d'un article pour en lire le contenu détaillé.

Utilité : Cette colonne est le bulletin d'information officiel du gouvernement en ligne. Elle vous permet de rester informé des nouveaux services, des projets en cours, des accords signés et des réalisations, renforçant la transparence de l'action publique.

2.6 Bloc "La Plateforme eCitoyen"



Figure 5 Bloc "La Plateforme eCitoyen"

Position : Au centre de la page, après les thèmes.

Éléments constitutifs :

- **Titre et slogan :** "La plateforme eCitoyen au service de chaque Centrafricain".
- **Indicateurs clés :** Trois chiffres mis en valeur graphiquement :
 - +350 : services publics en ligne.
 - +120 : institutions connectées.
 - +2 millions : demandes traitées.
- **Boutons d'action :**
 - "Accédez à votre espace >" : Pour se connecter ou s'inscrire.
 - "À propos de nous >" : Pour en savoir plus sur le portail.

Comment y accéder : Cliquez sur "Accédez à votre espace" pour vous identifier. Cliquez sur "À propos de nous" pour une présentation détaillée.

Utilité : Cette section a trois rôles :

1. Vous convaincre de l'utilité du portail via des chiffres tangibles.
2. Vous invitez à créer votre compte pour dématérialiser vos démarches.
3. Expliquer la vision et la mission derrière ce projet numérique national.

2.7 Bloc "Projets & Réalisations"

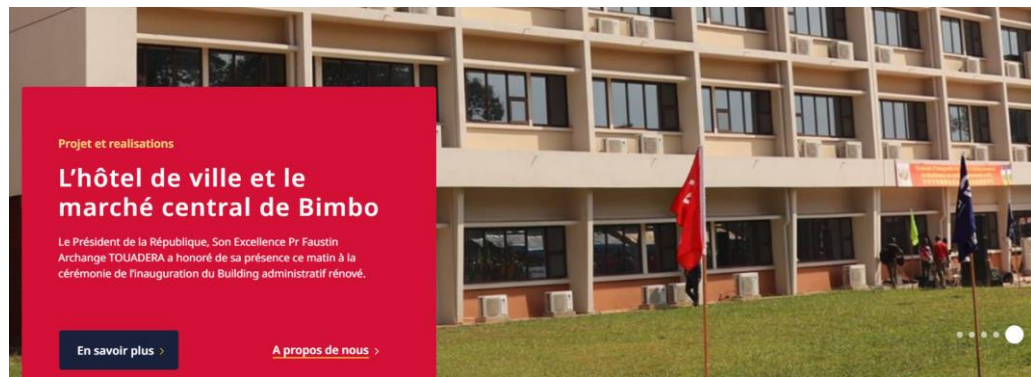


Figure 6 Bloc "Projets & Réalisations"

Position : Sous la plateforme eCitoyen.

Éléments constitutifs :

- **Titre** "Projets et réalisations".
- **Contenu visuel et textuel :** C'est un bloc défilant qui présente chaque projet avec une image (ex: l'hôtel de ville de Bimbo) et un texte descriptif
- **Liens :** "En savoir plus >" pour lire l'article complet et "À propos de nous >".

Comment y accéder : Cliquez sur "En savoir plus" pour accéder à la fiche détaillée du projet.

Utilité : Elle matérialise les résultats concrets de l'action gouvernementale et des investissements. Cela donne de la substance aux annonces et montre l'impact des politiques publiques sur le terrain, renforçant la confiance des citoyens.

2.8 Bloc "Nous Sommes Là Pour Vous Aider"

Besoin d'assistance ?

Nous sommes là pour vous aider

Nous sommes à vos côtés pour vous écouter, vous conseiller et vous accompagner dans chaque étape de votre démarche



Contact

Accéder au formulaire de contact



FAQ

Consulter la FAQ



Liens utiles

Voir les liens utiles

Figure 7 Bloc "Nous Sommes Là Pour Vous Aider"

Position : Vers le bas de la page, avant le footer.

Éléments constitutifs :

- **Message d'engagement** : "Nous sommes là pour vous aider. Nous sommes à vos côtés pour vous écouter, vous conseiller et vous accompagner dans chaque étape de votre démarche."
- **Lien utilitaire** : "Liens utiles" (accompagné de "Voir les liens utiles") ,FAQ et cocontact

Comment y accéder :

- Cliquez sur "Liens utiles" pour accéder à une page compilant les liens utiles
- Si vous souhaitez accéder à la page FAQ pour voir les questions les plus fréquentes il suffit de cliquer sur FAQ
- Si vous souhaitez accéder au formulaire de contact du site cliquez sur Contact

Utilité : Cette section a une valeur psychologique et pratique. Elle rassure l'utilisateur en lui signifiant qu'il n'est pas seul face à l'administration numérique. Le lien "utiles" sert de portail vers l'écosystème administratif élargi.

2.9 Pied de Page Complet (Footer)



Figure 8 Pied de Page Complet (Footer)

Position : Tout en bas de la page, sur un fond distinct.

Éléments constitutifs (organisés en colonnes) :

- **Colonne 1 : Navigations**
 - À propos
 - Services

- Actualités
- Projets & Réalisations
- **Colonne 2 : Le gouvernement**
 - Premier ministre
 - Membres du gouvernement
 - Annuaire des ministères
 - Porte-parole
 - Secrétariat Général du Gouvernement (GG)
- **Colonne 3 : Support**
 - FAQ
 - Contact
 - Liens utiles
 - Réclamation
- **Colonne 4 : Coordonnées & Identité**
 - Ministère de la Communication et des Médias. Porte-Parole du Gouvernement.
 - Adresse : BP 940 - Bangui
 - Tél : (236) 21.61.05.27
 - Email : Info@gouv.cf
 - Ministère de l'Économie Numérique des Postes et Télécommunication (ministère de tutelle).
 - La phrase de mission du portail : "*Le Portail national est la plateforme officielle...*"
 - Ligne inférieure finale (Bas de Footer) :
 - © 2025 République Centrafricaine
 - Liens : "*Gestion des cookies*", "*Conditions générales d'utilisation*".

Comment y accéder : Défilez jusqu'en bas de n'importe quelle page du site. Cliquez sur n'importe quel lien du footer.

Utilité : Le footer est la table des matières complète et permanente du site. Il permet d'accéder à n'importe quelle rubrique principale depuis n'importe quelle page. C'est aussi le lieu des informations légales, de contact et de crédits, essentielles pour la transparence et la confiance. Utilisez-le si vous vous perdez dans votre navigation.

Chapitre 3 : La Page listing des "Actualités" – Suivre l'Action gouvernementale

La page "Actualités" est le centre de presse numérique du gouvernement. Elle vous permet de suivre en temps réel les annonces et les news et toutes les informations officielles concernant la vie publique et administrative de la République Centrafricaine.

Cette page est conçue pour être à la fois informative et facile à parcourir, vous offrant plusieurs moyens de trouver les nouvelles qui vous intéressent.

Structure de la Page "Actualités"

La page listing des actualités est organisée en plusieurs zones principales, de haut en bas.

3.1 Titre et outils de filtrage

Position : En haut de la page, immédiatement après le menu principal.

Comment y accéder : Il suffit de cliquer sur le bouton rubrique actualité du menu principale header du site.

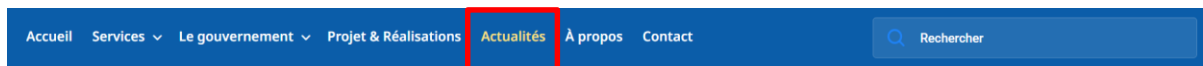


Figure 9 Page listing des actualités

Éléments constitutifs :

- **Titre Principal :** "Les actualités". Ce titre clair et simple confirme immédiatement à l'utilisateur qu'il se trouve au bon endroit pour consulter les nouvelles.
- **Barre de filtres avancés :** Cette fonctionnalité puissante est située juste sous le titre. Elle vous permet d'affiner l'affichage des articles selon des critères précis :
 - **Filtrer par :** Ce menu déroulant vous permet de sélectionner un thème ou un mot-clé (par exemple, "Infrastructures", "Santé", "Éducation"). Le texte d'exemple "Mots-clés..." vous invite à commencer votre recherche.
 - **Type :** Ce deuxième filtre vous permet de choisir un type de contenu (par exemple :

"Communiqué", "Discours", "Reportage").

- **Date:** Ce champ est un sélecteur de date. Vous pouvez y saisir ou sélectionner une période spécifique (un mois et une année) pour consulter les actualités parues à ce moment-là. Cela est très utile pour retrouver une annonce dont vous vous souvenez approximativement la date.
- **Bouton de validation :** Le bouton "Filtrer", situé à droite des champs, permet de lancer la recherche avec les critères que vous avez sélectionnés.

Comment l'utiliser :

1. Utilisez un ou plusieurs filtres selon votre besoin. Par exemple, pour voir tous les communiqués sur la santé publiés en décembre 2024, vous sélectionneriez "Santé" dans "Filtrer par", "Communiqué" dans "Type", et "2024-12" dans le champ date.
2. Cliquez sur le bouton "Filtrer". La liste des actualités se mettra à jour en conséquence.

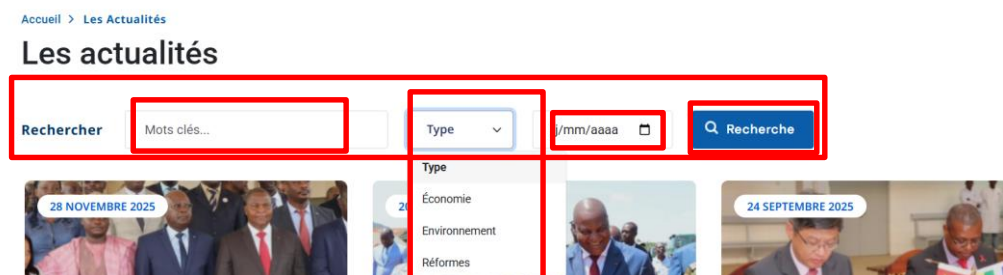


Figure 10 Comment utilisez le filtre de la page listing des actualité ?

Utilité : Ces filtres transforment la simple liste d'articles en un outil de veille personnalisé. Ils vous évitent de parcourir manuellement des dizaines d'articles pour trouver une information spécifique, ce qui fait gagner un temps considérable.

3.2 Grille des articles d'actualités

Position : C'est la section principale de la page listing des actualité, occupant la plus grande partie de l'écran sous la barre de filtres.

Éléments constitutifs :

- **Articles présentés sous forme de cartes :** Chaque actualité est présentée dans un cadre (une "carte") bien distinct. Cette présentation visuelle est claire et agréable à lire.
- **Structure type d'une carte actualité dans la page listing des actualités :**
 1. **Catégorie et Date :** En haut de chaque carte, une étiquette indique le thème principal (ex: "Infrastructures et développement") et la date de publication (ex: "Décembre 2024"). Cela permet un tri visuel immédiat.
 2. **Titre de l'actualité :** Un titre en gros caractères, souvent accrocheur et informatif, qui résume le sujet (ex: "Cérémonie de la signature d'un acte d'engagement...").
 3. **Extrait :** Sous le titre, un court paragraphe présente les points essentiels de l'article. Cet extrait vous donne une idée précise du contenu sans avoir à cliquer.
 4. **Bouton d'action :** En bas à droite de la carte, un bouton intitulé "Lire plus →". C'est le lien qui vous mène vers la page de l'article complet.



#Environnement

Lancement du projet de promotion des petites centrales hydroélectriques modernes en république centrafricaine.

Le président de la république, son excellence pr faustin archange touadera a présidé dans la matinée du 22 aout 2017 à l'hôtel ledger plaza, la cérémonie de lancement du projet de promotion des petites centrales hydraul

[Lire plus >](#)

Figure 11 Structure type d'une carte actualité dans la page listing des actualités

Comment l'utiliser :

1. Parcourez visuellement les cartes. Les étiquettes de catégorie et de date vous aident à scanner rapidement le contenu.
2. Lisez les titres et les extraits pour identifier les articles qui vous intéressent.
3. Pour lire un article en entier, cliquez simplement sur le bouton "Lire plus →" correspondant. Une nouvelle page s'ouvrira avec le texte intégral, les éventuelles photos et documents associés.

Utilité : Cette grille offre une vue d'ensemble riche et organisée de l'actualité gouvernementale. Le format carte est moderne et responsif, s'adaptant bien à la lecture sur ordinateur, tablette ou téléphone. Il met l'accent sur le contenu tout en facilitant la sélection.

3.3 Sidebar (Blocs de maillages de la page listing des actualités) : Newsletter et Support

Position : C'est un bloc de maillage situé en bas de la page listing des actualités. Elle contient des modules complémentaires.

Module A : Bloc de maillage : "Restez informé" (Newsletter)

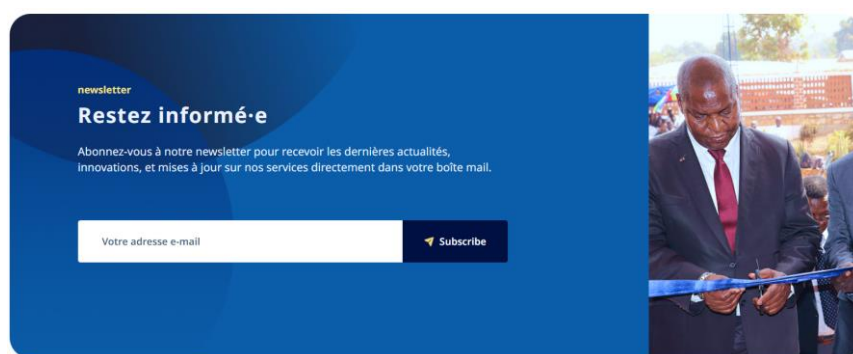


Figure 12 Bloc de maillage : "Restez informé" (Newsletter)

- **Description :** Ce module vous invite à vous abonner à la newsletter officielle du portail.
- **Fonctionnement :**

- Un texte explicatif : "Abonnez-vous à notre newsletter pour recevoir les dernières actualités, informations, et mises à jour sur nos services directement dans votre boîte mail."
- Un champ de saisie où vous pouvez entrer votre adresse email.
- Un bouton de soumission (souvent intitulé "S'abonner" ou "Valider").

Module B : Bloc de maillage de la page listing des actualités: "Besoin d'assistance ?"

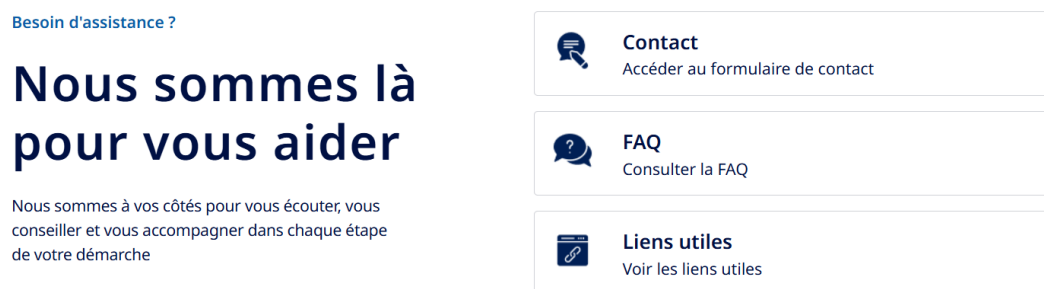


Figure 13 Bloc de maillage de la page listing des actualités: "Besoin d'assistance ?"

- **Description** : Ce module est un raccourci vers les principaux canaux d'aide.
- **Fonctionnement** : Il présente trois options sous forme de liens ou de boutons :
 1. **Contact** : "Accéder au formulaire de contact" pour envoyer un message direct à l'équipe du portail.
 2. **FAQ** : "Consulter la FAQ" pour trouver des réponses aux questions les plus fréquentes sur l'utilisation du site.
 3. **Liens utiles** : "Voir les liens utiles" pour accéder à une liste de sites web d'autres administrations partenaires.

Utilité : Il centralise l'aide, rendant le support facilement accessible depuis n'importe quelle page du site, y compris lorsque vous lisez les actualités.

3.4 Comment Accéder à la Page "Actualités"

Plusieurs chemins mènent à cette page :

1. Depuis le Menu Principal (Header) : Cliquez sur l'onglet "Actualités" présent dans la barre de navigation supérieure fixe.
2. Depuis la Page d'Accueil : Dans la colonne "Actualités" de la page d'accueil, cliquez sur le lien "Consulter toutes les actualités >".
3. Depuis le Pied de Page (Footer) : Dans la colonne "Navigations" du footer, cliquez sur le lien "Actualités".



Figure 14 Accès à la Page listing des actualités

La page "Actualités" est bien plus qu'une simple liste de nouvelles ; c'est un outil de transparence et de communication directe entre le gouvernement et les citoyens. Elle vous permet de comprendre les orientations politiques, de suivre l'avancement des projets et d'être un citoyen informé.

Chapitre 4 : La Page "Détail d'une Actualité" – Lecture Approfondie et Contexte

Après avoir exploré la liste complète des actualités, vous serez naturellement amené à cliquer sur un article qui attire votre attention. Cette action vous conduit vers une page de détail d'actualité, une page spécifiquement dédiée à l'approfondissement d'un sujet précis. Cette page est conçue pour offrir une expérience de lecture optimale, riche en informations contextuelles et en détails officiels que le simple extrait ne pouvait contenir.

La page présentée ici concerne, par exemple, un article sur l'Association de Serment des Nouveaux Auditeurs de Justice", illustrant parfaitement la structure type de ce format.

Structure de la Page de Détail d'une Actualité

4.1 L'En-tête de la page détail actualité et le Chapeau Introductif

Position : Tout en haut de la page, sous le menu principal du site.

Éléments constitutifs:

- Titre Principal de l'actualité : Présenté dans une taille de police très visible (ex: # Association de Serment des Nouveaux Auditeurs de Justice : Un Engagement Solennel au Service de l'État de Droit). Ce titre est le même que celui vu dans la liste, mais il est ici mis en avant comme point d'entrée principal.
- Métadonnées Informatives : Juste sous le titre, une ligne ou un bloc contient les informations-clés pour contextualiser immédiatement l'article :
- Thème/Catégorie : Indique la rubrique principale (ex: "Justice et Institutionnel").
- Date de Publication : Précise quand l'information a été rendue publique (ex: "juillet 2025").
- Icones de partage sur les réseaux sociaux : Ces icones vous permettent de partager l'actualité en question sur vos réseaux sociaux

Comment le lire : Prenez quelques secondes pour lire ce bloc. Il vous donne, avant même de commencer l'article, le sujet précis, le domaine concerné et la fraîcheur de l'information. Cela vous permet de valider que l'article correspond bien à ce que vous cherchiez.

Utilité : Cet en-tête agit comme une carte d'identité de l'actualité. Il fixe le cadre et la crédibilité de l'information.



Figure 15 L'En-tête de la page détail actualité et le Chapeau Introductif

4.2 Le Corps de la page détail actualité : Rédaction Structurée et Détaillée

Position : Il constitue la majeure partie de l'espace central de la page.

Éléments constitutifs :

L'actualité n'est pas présentée comme un simple bloc de texte. Il est structuré en plusieurs sections thématiques, chacune introduite par un sous-titre pour guider votre lecture et faciliter la compréhension.

Utilité : Cette structure en sections offre une profondeur d'information bien supérieure à un communiqué de presse basique. Elle transforme une annonce en un véritable **article de fond** qui éclaire non seulement sur l'événement, mais aussi sur sa raison d'être et ses conséquences. Elle sert à la fois l'information citoyenne et la transparence de l'action publique.

Une cérémonie solennelle à Bangui

Bangui, le 11 juillet 2025 – Une cérémonie de prestation de serment des auditeurs de justice intégrés dans les ordres judiciaire et administratif s'est tenue à la Cour d'Appel de Bangui, en présence du Ministre d'État chargé de la Justice, Garde des Sceaux, Dr Arnaud DJOUBAYE ABAZENE. L'événement a rassemblé plusieurs hautes autorités, dont le Directeur de Cabinet de la Présidence de la République, M. Obed NAMSIO, des membres du Conseil Supérieur de la Magistrature, ainsi que les familles et proches des nouveaux auditeurs. Dans une atmosphère empreinte de solennité et de fierté républicaine, les nouveaux acteurs de la justice ont prêté serment, s'engageant à incarner les valeurs fondamentales de la magistrature : probité, intégrité, indépendance, loyauté, rigueur et engagement total envers l'État de droit.

Une étape décisive pour la réforme judiciaire

Cette cérémonie représente un moment crucial dans le renforcement du système judiciaire centrafricain, conformément à la vision du Président de la République, Son Excellence Professeur Faustin Archange TOUTADARA, pour une justice plus professionnelle, crédible et au service des citoyens. En prêtant serment, les auditeurs de justice prennent l'engagement moral et juridique de garantir un accès équitable à la justice et de défendre les droits fondamentaux de tous, sans distinction sociale.

Un engagement dans les réformes gouvernementales

Le Ministre d'État en charge de la Justice a rappelé que cette intégration s'inscrit dans les réformes menées par le gouvernement pour moderniser la justice et en faire un pilier de la bonne gouvernance et de la stabilité nationale. Cet engagement reflète la volonté politique de doter la République centrafricaine d'institutions judiciaires solides, performantes et proches des citoyens.

Vers une justice plus forte et crédible

La nouvelle génération d'auditeurs de justice vient renforcer les capacités humaines du système judiciaire. Leur prestation de serment symbolise la continuité de l'État et le renouvellement institutionnel. Le ministère de la Justice réaffirme sa détermination à poursuivre les efforts en matière de formation, d'encadrement et de promotion des principes d'une justice équitable, dans un esprit de transparence et de responsabilité.

Figure 16 Le Corps de la page détail actualité : Rédaction Structurée et Détaillée

4.3 Comment Accéder à une Page de Détail d'Actualité

L'accès se fait presque exclusivement depuis la **page listing des actualités** (décrite au Chapitre 3) :

1. Sur la page "Listind des actualités", repérez la carte de l'article qui vous intéresse.
2. Cliquez sur le bouton "Lire plus →" situé sur cette carte.
3. Vous êtes automatiquement redirigé vers la page de détail complète de cette actualité.



Infrastructures et développement

Cérémonie de la signature d'un acte d'engagement de réalisation du marché des travaux des chutes de boali2 entre le gouvernement et le groupe cggc

Le ministre de l'économie du plan et de la coopération internationale ...

[Lire plus >](#)

Il est également possible d'y accéder via un lien partagé sur les réseaux sociaux ou via la newsletter.

Conseils pour une Lecture Efficace

- Lisez les sous-titres : Avant de plonger dans le texte, parcourez les sous-titres des différentes sections. Cela vous donne un résumé en une minute du contenu et de sa structure.
- Utilisez le "bloc de maillage" : Ne négligez pas la sidebar. Cliquer sur "Voir les autres actualités" est souvent le meilleur moyen de découvrir un autre contenu de qualité sur le portail.

La page de détail d'actualité est l'endroit où l'information gouvernementale prend toute sa densité. Elle va au-delà de l'annonce pour expliquer, contextualiser et rendre compte. En maîtrisant sa structure, vous passez du statut de lecteur passif à celui de citoyen actif et informé, capable de comprendre les tenants et aboutissants des décisions et actions publiques.

Chapitre 5 : La Page "Projets et Réalisations" – Impact concret

La rubrique "Projets et Réalisations" est l'une des plus visuelles et concrètes du portail. Elle ne se contente pas d'annoncer des intentions ou de publier des communiqués ; elle montre et documente l'action gouvernementale sur le terrain. Cette page est dédiée à la valorisation des infrastructures construites, des équipements livrés, des services publics modernisés et de tous les chantiers qui transforment physiquement et socialement la République Centrafricaine. C'est la vitrine des résultats tangibles de l'investissement public.

Pour un citoyen, c'est une ressource précieuse pour comprendre où vont les fonds publics, suivre l'amélioration de son cadre de vie et mesurer les progrès accomplis dans sa région ou son secteur d'activité.

Structure de la Page "Projets et Réalisations"

5.1 Le Chemin de Navigation (Fil d'Ariane)

Position : Directement sous le menu principal, en haut de la zone de contenu.

Éléments constitutifs :

- Un libellé clair : [Accueil > Projets et Réalisations](#).

Comment l'utiliser : Ce fil d'Ariane (ou "breadcrumb") est un outil de repérage spatial essentiel. Il vous montre où vous vous situez dans l'arborescence du site. Ici, il indique que vous avez quitté la page "Accueil" pour entrer dans la section "Projets et Réalisations".

Utilité : Il vous permet de revenir d'un simple clic à la page précédente (ici, l'Accueil) si

vous vous êtes trompé de section. Il améliore considérablement la facilité de navigation et réduit le sentiment de désorientation.

5.2 Titre et Outils de Filtrage Avancé

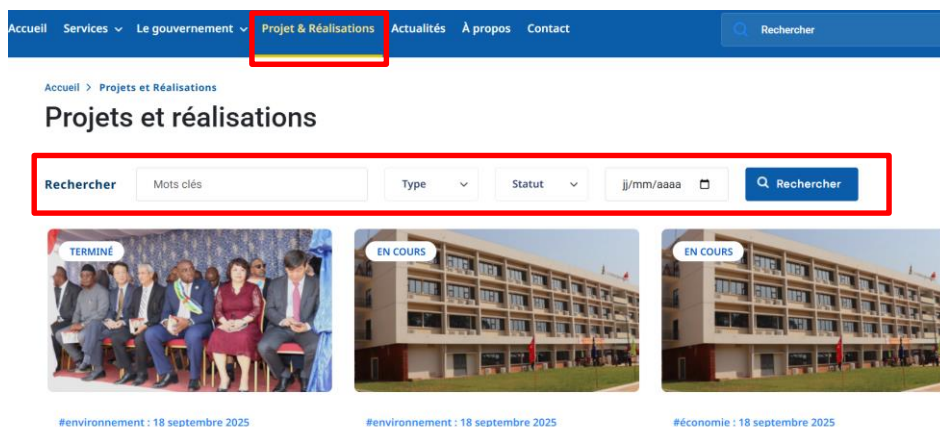


Figure 17 Page projets et réalisations

Position : Juste en dessous du fil d'Ariane de la page

Éléments constitutifs :

- Titre Principal : # Projets et réalisations. Ce titre en gros caractères confirme le sujet de la page.
- Barre de Filtres Avancés (Critères Multiples) : Cet outil est particulièrement sophistiqué dans cette section, reflétant la diversité des projets.
 - Champ de Recherche Libre (Rechercher Mots-clés) : Permet de chercher par nom de projet, de lieu ou de mot-clé (ex: "pont", "école", "Bangui").
 - Filtre par Type : Un menu déroulant permet de sélectionner la nature du projet. Exemples de types : "Infrastructure", "Équipement public", "Programme social", "Énergie", "Santé".
 - Filtre par Statut : C'est un filtre capital. Il permet de trier les projets selon leur état d'avancement :
 - EN COURS : Pour les chantiers en phase de construction ou de mise en œuvre.
 - ACHEVÉ / Terminé : Pour les projets complètement terminés et inaugurés.
- Filtre par Date : Permet de rechercher des projets par date d'inauguration, de lancement ou de publication.

- Bouton d'Action : Le bouton Rechercher lance la requête avec tous les critères sélectionnés.

Comment l'utiliser:

1. Pour une vue générale : Cliquez simplement sur Rechercher sans remplir les champs pour voir tous les projets.
2. Pour une recherche précise : Imaginez que vous souhaitez voir tous les projets de type "Infrastructure" qui sont "ACHEVÉS" dans votre région. Vous utiliseriez le champ de recherche pour le nom de la ville, sélectionneriez "Infrastructure" dans Type et "ACHEVÉ" dans Statut.

Utilité : Ce système de filtrage transforme une longue liste en un catalogue interactif et consultable. Il répond à tous les besoins : le citoyen curieux de tout, le chercheur d'information spécifique, ou l'habitant d'une localité voulant connaître les projets près de chez lui.

5.3 Grille des Projets et Réalisations

Position : C'est le cœur de la page, présentant les projets sous forme de cartes visuelles organisées en grille.

Éléments constitutifs d'une Carte de Projet :

Chaque projet est présenté dans un cadre distinct (une "carte") qui contient :

1. Étiquette de Catégorie et Date : En haut à gauche de la carte, une pastille colorée indique le secteur (ex: #Environnement, #Économie) et la date de l'événement principal (inauguration, livraison). Ex: #Environnement : 18 septembre 2025.
2. Titre du Projet : Un titre percutant et descriptif, souvent le nom officiel de l'infrastructure ou du programme (ex: "Complexe socio-culturel et sportif du 4e arrondissement", "Pont Sapéké à Bangui").

3. Image ou Visuel (Très probable) : Bien que non visible sur le texte fourni, ce type de page inclut presque toujours une photographie de haute qualité du projet (un bâtiment, un pont, un équipement) ou une illustration représentative.
4. Description Courte (Extrait) : Un paragraphe concis qui résume le projet, son objectif, son lieu et son impact. Il mentionne souvent la présence d'une autorité (ex: "Le Président de la République a honoré de sa présence...").
5. Bouton d'Action : Le bouton Lire plus > ou Lire plus → situé en bas de la carte.



#environnement : 18 septembre 2025

L'hôtel de ville et le marché central de Bimbo

Le Président de la République, Son Excellence Pr Faustin Archange TOUADERA a honoré de sa présence ce matin à la cérémonie de l'inauguration du Building administratif rénové.

[Lire plus >](#)

Figure 18 Page projets et réalisations

Comment l'utiliser :

1. Parcourez les cartes visuellement. Les étiquettes de secteur et les images (si présentes) donnent une impression immédiate.
2. Lisez les titres et les extraits pour identifier les projets qui vous intéressent.

3. Cliquez sur Lire plus > pour accéder à la fiche détaillée du projet, qui contient bien plus d'informations : descriptif complet, financement, entreprises réalisatrices, galerie photo, etc.

Utilité : Cette présentation en grille est attractive et informative. Elle permet de comparer visuellement les projets, de se faire une idée rapide de leur diversité et de leur localisation. C'est une invitation à explorer l'action concrète du gouvernement.

5.4 Comment Accéder à la Page "Projets et Réalisations"

Plusieurs chemins sont possibles :

1. Menu Principal (Header) : Cliquez sur l'onglet Projets & Réalisations dans la barre de navigation supérieure.
2. Page d'Accueil : Dans le bloc dédié "Projets & Réalisations" de la page d'accueil, cliquez sur le lien En savoir plus >.
3. Pied de Page (Footer) : Dans la colonne "Navigations" du footer, cliquez sur le lien Projets & Réalisations.



Figure 19 Comment Accéder à la Page "Projets et Réalisations"

Conseils pour une Utilisation Optimale

- Combinez les filtres : L'outil de filtrage est votre meilleur allié. Pour voir ce qui se passe dans votre secteur d'activité, filtrez par Type. Pour connaître les nouveaux aménagements près de chez vous, utilisez le champ de recherche avec le nom de votre ville et le statut ACHEVÉ.
- N'hésitez pas à cliquer sur "Lire plus" : La fiche détaillée d'un projet contient des informations bien plus riches (chiffres, durée des travaux, partenaires, photos supplémentaires) que l'extrait sur la page listing.
- Regardez les étiquettes de secteur (#Économie, #Environnement) : Elles vous aident à

comprendre les priorités et les domaines d'investissement du gouvernement.

La page "Projets et Réalisations" est bien plus qu'une galerie photo ; c'est un outil de redevabilité et de transparence. Elle permet à chaque citoyen de voir et de juger sur pièces l'utilisation des ressources publiques et les progrès accomplis pour le développement national. Elle matérialise la promesse d'une administration au service des populations.

Chapitre 6 : La Page "Détail d'un Projet" – Une Structure Claire pour Chaque Réalisation

Chaque projet ou réalisation présenté sur le portail dispose de sa propre page détaillée. Ces pages suivent toutes le même modèle de présentation, conçu pour vous offrir une expérience de lecture cohérente, claire et enrichissante, quel que soit le projet que vous consultez.

Ce chapitre décrit cette structure type, qui s'applique à toutes les fiches de projets, que ce soit la réhabilitation d'un bâtiment, la construction d'un pont ou la création d'un complexe sportif.

La Structure Type d'une Page de Détail de Projet

Imaginez cette page comme une fiche d'identité enrichie d'un reportage. Elle est organisée en sections logiques qui vous guident du résumé aux informations les plus approfondies.

6.1 La Présentation Immédiate (En-tête)

En haut de page, vous trouverez toujours :

- Le nom complet et officiel du projet en gros caractères.
- Un bloc d'informations-clés : la date de publication de la fiche, l'état d'avancement (très important : "En cours "ou "Terminé") et le nom du ministère ou de l'institution responsable. Cela vous donne le contexte essentiel en quelques secondes.
- Icône de partage de l'article sur les réseaux sociaux

Réhabilitation du Building administratif



Publié le **juillet 2025** . **En cours**



Ministère de l'Économie Numérique des Postes et
Télécommunication

Partager



Figure 20 Entête d'une Page de Détail de Projet

6.2 L'Histoire du Projet (Corps de la page)

Le cœur de la page est un article bien structuré, divisé en plusieurs parties sous des sous-titres explicatifs.

Une inauguration présidentielle marquante

Le Président de la République, Son Excellence Fautsin Archange TOUADERA, a honoré de sa présence la cérémonie d'inauguration du Building administratif rénové. Cet édifice, en état de débatement avancé depuis plusieurs années, a bénéficié d'importants travaux de réhabilitation réalisés par l'entreprise chinoise China Jiangsu International Group Centrafrique, pour un coût total de 1 milliard 600 millions de CFA, entièrement financés par le gouvernement centrafricain.

Un projet dans la vision de modernisation urbaine

Lors de son discours, le Ministre de l'Urbanisme, de l'Habitat et de la Ville, Gabry Francky LEFFA, a souligné que cette réhabilitation s'inscrit pleinement dans la vision du Président TOUADERA visant à faire de l'embellissement des villes de la République Centrafricaine l'une des priorités du quinquennat. Interrogé par la presse, le Chef de l'État a rappelé que cet aménagement répond à la volonté de doter l'administration de moyens modernes pour accomplir efficacement sa mission, dans le cadre d'un vaste programme national de redéploiement de l'autorité de l'État. Il a également exhorté les agents et la population à préserver cet édifice pour les générations futures.

Un symbole de renaissance nationale

Après l'inauguration du Building administratif de Sibut et la pose des premières pierres des futurs édifices de Bossangoa et Berberati, cette réalisation marque une étape supplémentaire dans la reconstruction du pays après des années de crise militaro-politique. En reconnaissance de la contribution des acteurs du projet, le Président TOUADERA a décoré plusieurs responsables de China Jiangsu International Centrafrique dans l'Ordre national de reconnaissance centrafricaine. Le nouveau bâtiment abritera désormais quatre ministères : le Commerce, l'Éducation, la Sécurité Publique et les Petites et Moyennes Entreprises.

Autres réalisations



Publié le décembre 2024
L'hôtel de ville et le marché central de Bangui



Publié le décembre 2024
Inauguration du Pont Sapelle à Bangui



Publié le décembre 2024
La jeunesse du 4e arrondissement de Bangui a désormais un complexe socio-culturel et sportif.



Figure 21 Corps de la page détail projet

6.3 La Découverte d'Autres Projets (Bloc de suggestions)

C'est un bloc de maillage situé à droite de la page de la page détail Projet, ce bloc est intitulé "Autres réalisations" ou similaire vous propose une liste d'autres projets. Chaque suggestion est présentée avec son titre, sa date et un lien "Lire plus >". Ce bloc de maillage vous permet d'explorer facilement d'autres projets sans avoir à retourner à la liste principale, rendant votre navigation fluide et découverte.

Autres réalisations



Publié le **décembre 2024**
L'hôtel de ville et le marché central de Bimbo



Publié le **décembre 2024**
Inauguration du Pont Sapéké à Bangui



Publié le **décembre 2024**
La jeunesse du 4e arrondissement de Bangui a désormais un complexe socio-culturel et sportif.

Figure 22 Bloc de maillage autres réalisations

6.4 Les Accès et l'Aide (Bas de page)

Comme sur toutes les pages du portail, vous retrouvez en bas :

Le module "Nous sommes là pour vous aider" pour un accès rapide au contact et à la FAQ.

Besoin d'assistance ?

Nous sommes là pour vous aider

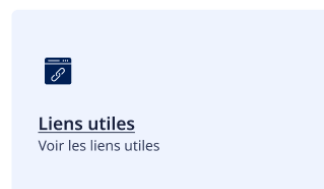
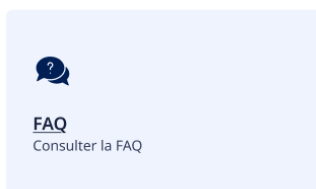
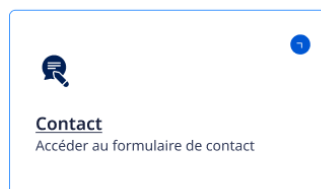


Figure 23 Bloc de maillage "Nous sommes la pour vous aider"

6.5 Comment Accéder à une page détail projet et Comment l'utiliser ?

1. Pour y accéder : Depuis la page principale "Projets et Réalisations", cliquez simplement sur le bouton "Lire plus >" de la carte du projet qui vous intéresse.
2. Pour bien les utiliser :
 - Vérifiez d'abord l'état ("En cours"/"Achevé") pour situer le projet dans le temps.
 - Parcourez les sous-titres de l'article pour avoir un aperçu rapide du contenu.
 - Profitez des suggestions ("Autres réalisations") pour découvrir d'autres projets connexes sans effort.



Décembre 2024

Réhabilitation du Building administratif

Le Président de la République, Son Excellence Pr Faustin Archange TOUADERA a honoré de sa présence ce matin à la cérémonie de l'inauguration du Building administratif rénové....

[Lire plus >](#)

Figure 24 Comment Accéder à une page détail projet et Comment l'utilise ?

Chapitre 7 : La Page "Foire Aux Questions (FAQ)" – Trouvez des Réponses Rapidement

La Foire Aux Questions, souvent appelée FAQ, est votre centre d'aide en libre-service sur le portail. Elle a été conçue pour répondre aux interrogations les plus fréquentes des

utilisateurs, avant même que vous ayez besoin de contacter le support. Que vous vous demandiez comment créer un compte, quels documents préparer ou comment effectuer un paiement, cette page est votre premier réflexe pour gagner du temps.

Elle est organisée de manière à rendre la recherche d'information simple et efficace.

Structure et Navigation de la Page FAQ

7.1 Accès et Localisation

La page FAQ est accessible à tout moment à travers pied de page (footer) dus site, au sein de la colonne "Support", vous trouverez toujours un lien direct intitulé "FAQ".



Figure 25 Accès à la page FAQ

7.2 Le Système de Filtrage Intégré

Dès votre arrivée sur la page, vous disposez d'un outil puissant pour cibler vos recherches.

Éléments du filtre :

- "Filtrer par Mots-clés..." : Un champ de recherche libre. Saisissez un ou plusieurs mots relatifs à votre question (ex: "créer compte", "paiement", "document").
- "Catégorie" : Un menu déroulant qui regroupe les questions par grands thèmes. Les catégories principales visibles sont :
 - Démarches administratives
 - Services en ligne
 - Aide et assistance

- Paiements et tarifs
- Général

[Accueil](#) > [Foire Aux Questions \(FAQs\)](#)

Foire aux questions (FAQs)

Figure 26 Filtre de la page FAQ

Comment l'utiliser :

1. Si vous avez une idée précise de votre problème, utilisez le champ "Mots-clés".
2. Si vous avez une question générale sur un domaine (comme les paiements), sélectionnez directement la "Catégorie" correspondante. La liste des questions affichée se mettra à jour instantanément.
3. Pour une recherche encore plus précise, combinez les deux : sélectionnez une catégorie *et* saisissez un mot-clé.

L'avantage : Ce système vous évite de parcourir une longue liste. Il vous amène directement aux questions qui concernent votre situation.

7.3 La Présentation des Questions et Réponses

Les questions sont présentées de manière claire et aérée, par catégories.

Pour chaque entrée, vous voyez :

- La question, formulée simplement comme un utilisateur la poserait (ex: "Comment créer un compte sur la plateforme des services publics ?").
- La réponse juste en dessous, concise et pratique, fournissant les étapes à suivre, les liens utiles ou les informations nécessaires.

The screenshot shows a user interface with three expandable sections, each with a title and a question, and a plus icon on the right to expand it.

- Général**
Proposez-vous des services de tracking pour les conteneurs ?
Cliquez sur "Créer un compte", remplissez le formulaire et validez avec votre email. Statuts signés, justificatif de domiciliation, pièce d'identité du gérant, et NIF.
- Aide et assistance**
Comment contacter l'assistance technique ?
- Paievements et tarifs**
Où trouver les tarifs officiels des démarches administratives ?

Figure 27 La Présentation des Questions et Réponses

Comment consulter :

- Les questions sont organisées en blocs par catégorie. Il suffit de défiler la page pour les parcourir.
- Afin d'afficher et visualiser une réponse relative à une question il suffit de cliquer sur l'icône « + » à côté de la question.
- Grâce au filtre, seules les questions de la catégorie sélectionnée sont visibles, ce qui simplifie encore la lecture.



Figure 28 Utilisation de la page FAQ

7.4 Conseils pour une Utilisation Optimale de la FAQ

1. Consultez-la en premier : Avant d'entreprendre une démarche en ligne ou de contacter le support, prenez une minute pour parcourir la FAQ. Il y a de fortes chances que votre question y ait déjà été traitée.
2. Utilisez les filtres : C'est la clé pour ne pas perdre de temps. Ne lisez pas toutes les questions ; utilisez les catégories et la recherche par mots-clés.
3. N'hésitez pas à contacter : Si après consultation votre problème n'est pas résolu, utilisez sans hésiter le lien "Contacter-nous".

La page FAQ est un outil d'autonomie et d'efficacité. En la maîtrisant, vous devenez un utilisateur plus indépendant du portail et vous accélérez la résolution de la plupart de vos interrogations courantes.

Chapitre 8 : La Page "Contactez-nous" – Votre formulaire de contact

Parfois, vous avez besoin d'une réponse spécifique à votre situation qui ne se trouve pas dans la Foire Aux Questions. La page "Contactez-nous" est là pour cela. C'est votre canal direct pour communiquer avec l'équipe du Portail National, poser des questions détaillées, signaler un problème technique ou demander un accompagnement personnalisé dans vos démarches.

Cette page est conçue pour être simple et rassurante, vous guidant pas à pas dans l'envoi de votre message.

Structure et Utilisation de la Page de Contact

8.1 Accéder à la Page

Vous pouvez rejoindre cette page de plusieurs façons :

- En cliquant sur l'onglet "Contact" dans le menu principal du site.
- En utilisant le lien "Contact" présent dans la colonne "Support" du pied de page.
- Depuis la page FAQ ou d'autres pages internes du site, via le bouton "Contacter-nous" situé en bas.



Figure 29 Accès à la page "Contact"

8.2 Le Formulaire de Contact Principal

C'est l'élément central de la page. Un formulaire clair vous invite à décrire votre demande.

Comment remplir le formulaire :

Les champs marqués d'un astérisque (*) sont obligatoires. Il est important de les compléter pour que votre demande puisse être traitée.

1. Vos Coordonnées :

- Nom: Saisissez votre nom de famille.
- Prénom: Saisissez votre prénom.
- Email : Indiquez une adresse email valide et que vous consultez régulièrement. C'est par cet email que vous recevrez la réponse à votre demande.

2. Le Sujet de Votre Demande :

- **Suje:** Un menu déroulant vous permet de catégoriser votre demande. Choisissez celle qui correspond le mieux.

3. Le Corps de Votre Message :

- **Message :** C'est ici que vous décrivez votre question ou votre problème. Pour une réponse efficace, soyez le plus clair et précis possible.

4. Validation et Envoi :

- **Case à cocher :** Vous devez accepter les conditions générales d'utilisation en cochant la case prévue à cet effet pour pouvoir envoyer votre message.
- **Bouton d'envoi :** Cliquez finalement sur le bouton "Envoyer". Un message de confirmation apparaît pour vous indiquer que votre demande a bien été reçue.

[Accueil](#) > [Contactez-nous](#)

Contactez-nous

Remplissez le formulaire ci-dessous, et notre équipe vous répondra dans les plus brefs délais.

Nom *

Saisissez votre nom

Prénom *

Saisissez votre Prénom

email *

Saisissez votre email

Sujet *

Saisissez votre sujet

Message *

Dites-nous comment nous pouvons vous aider!

☐

En cochant cette case, vous acceptez nos [conditions générales d'utilisation](#).

Math question (1 + 0 =) *

Solve this simple math problem and enter the result. E.g. for 1+3, enter 4.

(*) champs obligatoires

Envoyer >

Figure 30 Formulaire de contact

Ce qu'il se passe après l'envoi : Votre message entre dans un système de suivi. L'équipe du portail RCA est notifié et pourra consulter la toutes les informations qui ont été remplit dans

le formulaire de contact. Vous recevrez un mail juste après l'envoi du formulaire pour vous confirmer que votre mail a été envoyé à l'équipe RCA. Surveillez donc la boîte email que vous avez indiquée dans le formulaire.

Bonnes Pratiques pour un Contact Réussi

1. Vérifiez la FAQ d'abord : Assurez-vous que votre question n'a pas déjà une réponse toute prête dans la Foire Aux Questions (Chapitre 7). C'est le moyen le plus rapide.
2. Choisissez le bon sujet : La sélection du sujet dans le menu déroulant est cruciale.
3. Soyez précis dans votre message : Évitez les messages trop vagues comme "Ça ne marche pas". Décrivez ce que vous vouliez faire, ce qui s'est affiché à l'écran, et à quelle étape le problème est survenu.
4. Vérifiez votre email : Après avoir envoyé votre message, gardez un œil sur votre boîte de réception (et vos spams) pour ne pas manquer la réponse.

La page "Contactez-nous" est votre assurance d'un soutien direct. Elle matérialise l'engagement du Portail National à être à l'écoute de chaque citoyen et à résoudre les difficultés rencontrées.

Chapitre 9 : La Page "Liens Utiles" – Votre Portail vers l'Écosystème Administratif

Le Portail National est conçu comme une porte d'entrée unique, mais il n'existe pas seul. Il s'inscrit dans un vaste réseau d'institutions, d'agences et de services publics. La page "Liens Utiles" est votre carte de navigation pour cet écosystème. Elle centralise les accès directs aux sites web officiels des principales administrations et partenaires nationaux et régionaux, vous évitant des recherches fastidieuses sur internet.

Cette page transforme le portail en un véritable hub administratif, d'où vous pouvez rayonner vers l'ensemble des ressources officielles dont vous pourriez avoir besoin.

Structure et Fonctionnalités de la Page "Liens Utiles"

9.1 Accéder à la Page

La page "Liens Utiles" est accessible à tout moment via un lien présent dans le **pied de page (footer)** du site, au sein de la colonne "Support". C'est votre point d'accès constant vers les ressources externes.



Figure 31 Accès à la page "Liens utiles"

9.2 La Barre de Recherche Intégrée dans la page « Liens utiles »

Pour faciliter la recherche parmi de nombreux liens, la page est équipée d'un outil de filtrage simple mais efficace.

Éléments de la barre de recherche :

- **Champ "Mots-clés"** : Vous permet de saisir un terme relatif à l'institution que vous cherchez (ex: "douanes", "sécurité sociale", "presse", "banque").
- **Bouton "Rechercher"** : Lance la recherche lorsque vous cliquez sur le bouton « Rechercher » et filtre la liste des liens affichés en fonction de votre saisie.

Accueil > Liens Utiles

Liens utiles

Rechercher

Mots clés

Appliquer

Figure 32 Barre de Recherche Intégrée dans la page « Liens utiles »

Comment l'utiliser :

Si vous connaissez le nom ou le domaine de l'institution, saisissez-le dans le champ. Par la suite il faut cliquer sur le bouton « Rechercher ».

La liste se mettra à jour pour ne montrer que les entrées correspondantes.

9.3 La Liste des Institutions et Organismes

C'est le cœur de la page. Les liens sont présentés sous forme de cartes ou de blocs clairs, chacun dédié à une institution.

Pour chaque entrée, vous trouverez :

1. **Le Nom Officiel de l'Institution** (ex: "Ministère de la Défense Nationale", "Caisse Nationale de Sécurité Sociale").
2. **Une Brève Description** : Un court texte qui explique le rôle, la mission ou la tutelle de cette institution. Cela vous aide à comprendre rapidement à quoi elle sert.
3. **Le Bouton d'Action** : Un bouton bien visible, généralement intitulé "Visiter le site". Un clic sur ce bouton vous redirigera vers le site web officiel de l'institution dans un nouvel onglet de votre navigateur.



Exemples de catégories d'institutions présentes :

- Ministères et Secrétariats (ex: Secrétariat Général du Gouvernement).

- Agences Gouvernementales (ex: Agence Centrafricaine pour la Formation Professionnelle, Agence Centrafrique Presse).
- Organismes de Sécurité Sociale et de Services Publics.
- Institutions Financières et Douanières (ex: eDouanes).
- Organisations Régionales (ex: Communauté Économique et Monétaire de l'Afrique Centrale, Banque des États de l'Afrique Centrale).

9.4 Comment Utiliser au Mieux Cette Page

1. Pour compléter une démarche : Imaginons que vous ayez une question très spécifique sur vos droits à la retraite. Le Portail National vous oriente, et la page "Liens Utiles" vous permet d'accéder en un clic au site de la Caisse Nationale de Sécurité Sociale pour les détails précis.
2. Pour vérifier une information à la source : Si vous lisez une actualité concernant la politique de défense, vous pouvez utiliser cette page pour visiter le site du Ministère de la Défense et consulter les communiqués officiels.
3. Pour accéder à un service spécialisé : Pour des formalités douanières, le lien vers "eDouanes" vous mène directement à la plateforme dédiée.
4. Utilisez la recherche : Si la liste vous paraît longue, n'hésitez pas à utiliser le champ "Mots-clés" pour trouver l'institution par son nom ou son domaine d'activité.

Avantage principal : Cette page vous fait gagner un temps considérable et garantit la fiabilité de vos sources. Vous n'avez plus à chercher sur des moteurs de recherche et à risquer de tomber sur des sites non officiels. Tous les liens sont vérifiés et maintenus par l'équipe du Portail RCA.

Conseil Pratique

Lorsque vous cliquez sur "Visiter le site", votre navigateur ouvre généralement un nouvel onglet. Cela signifie que la page du Portail National reste ouverte en arrière-plan. Vous pouvez

ainsi consulter le site externe, puis facilement revenir à votre navigation sur le portail en fermant simplement l'onglet du site visité ou en y revenant.

La page "Liens Utiles" est bien plus qu'une simple liste. C'est un service de curation et d'orientation essentiel. Elle étend les capacités du portail et renforce son rôle de plateforme centrale et de confiance pour toutes vos interactions avec l'administration centrafricaine.

Chapitre 10 : La Page "À Propos du Portail" – Comprendre la Vision et la Mission

La page "À Propos du Portail" est plus qu'une simple page de présentation. C'est la page qui vous explique le "pourquoi" derrière tout le site que vous utilisez. Elle expose la vision, les objectifs et la philosophie qui ont conduit à la création de cette plateforme nationale. La consulter, c'est comprendre l'engagement du gouvernement en faveur de la modernisation de l'administration et du service au citoyen.

Cette page est conçue pour vous informer, mais aussi pour vous montrer comment vous, en tant qu'utilisateur, êtes au cœur de ce projet.

Afin d'accéder à cette page il suffit de cliquer sur le bouton « A propos » qui se trouve sur la menu principale du site



Figure 33 Accès à la page "A propos"

Structure et Contenu de la Page "À Propos"

10.1 Le Message Fondateur

Dès le haut de la page, un texte d'introduction pose les bases. Il présente le Portail National comme une initiative gouvernementale majeure dont l'objectif premier est de rapprocher l'administration du citoyen.

Ce que cela signifie pour vous : Ce n'est pas un simple site d'information. C'est un outil actif conçu pour transformer votre relation avec les services publics, en vous permettant d'accéder aux démarches, de les suivre et de consulter les informations officielles, le tout depuis un seul endroit.

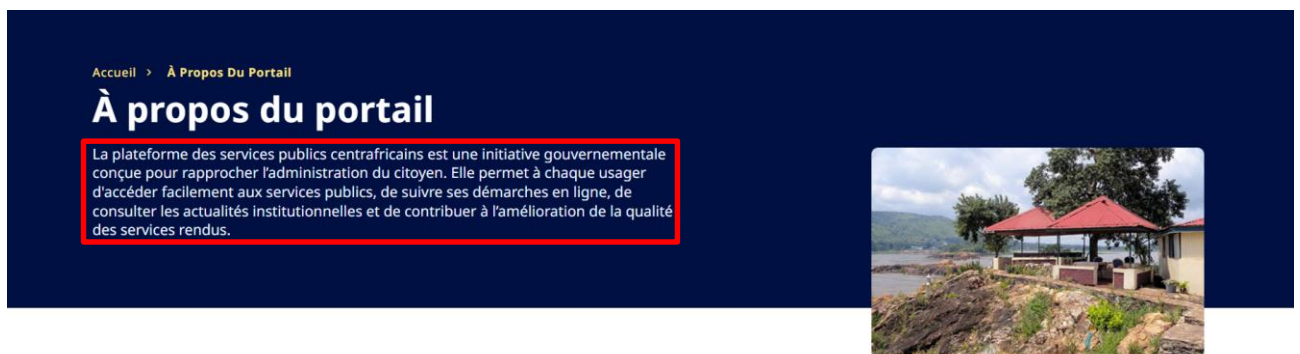


Figure 34 Bannière de la page "A propos"

10.2 Les Quatre Objectifs Majeurs

Le cœur de la page détaille les quatre piliers sur lesquels repose la plateforme. Chaque objectif est présenté de manière claire avec une icône et un titre explicatif :

- **Accessibilité** : L'objectif est de simplifier votre accès aux services. Au lieu de devoir vous rendre dans différentes administrations, vous avez désormais une interface unique et centralisée. C'est la promesse du "guichet unique" numérique.
- **Innovation** : La plateforme vise à accélérer la transformation numérique de l'État. Pour vous, cela se traduit par des procédures plus rapides, moins de paperasse et des services constamment améliorés grâce aux nouvelles technologies.
- **Transparence** : Il s'agit de renforcer la confiance. En mettant les informations et les démarches en ligne, l'administration devient plus ouverte. Vous pouvez voir, comprendre et suivre plus facilement l'action publique.

- **Engagement** : Cet objectif a deux facettes :
 - Valoriser les actions du gouvernement (à travers les rubriques "Actualités" et "Projets").
 - Encourager votre participation citoyenne en vous donnant les moyens d'interagir facilement (via les réclamations, le contact, l'accès aux informations).

Nos objectifs

Une plateforme au service des citoyens et de l'État

Conçue pour moderniser la relation entre les citoyens et l'administration, cette plateforme incarne la volonté d'un service public plus accessible, plus transparent et plus proche des besoins réels de la population. Elle répond à quatre objectifs majeurs :

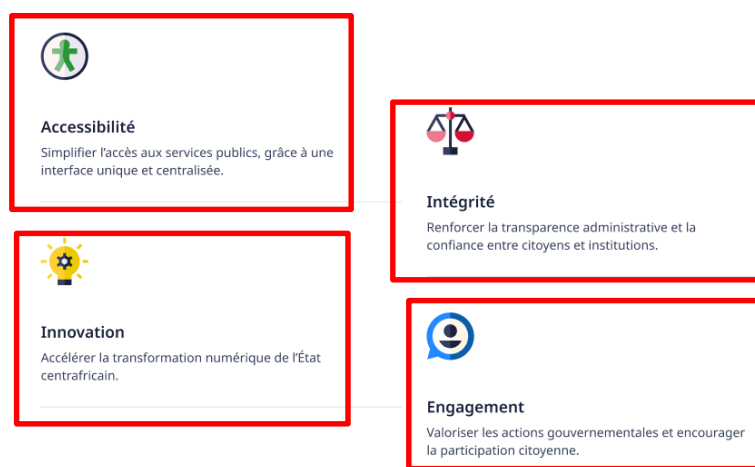


Figure 35 Contenu body de la page "A proposé : Les Quatre Objectifs Majeurs

10.3 La Mise en Pratique : bloc "Vos Démarches en Toute Simplicité"

Après la théorie, la page passe au concret. Une section est dédiée à vous montrer comment ces principes se traduisent dans votre utilisation quotidienne.

Elle vous rappelle que la plateforme vous permet d'effectuer vos démarches en ligne, en toute sécurité, à tout moment et où que vous soyez. Elle pointe ensuite vers les actions clés que vous pouvez mener :

- **Explorer les services publics** : C'est un appel à utiliser la recherche et les thèmes pour trouver ce dont vous avez besoin.

- **Suivre vos démarches** : Une fonctionnalité essentielle de votre espace personnel (une fois connecté).
- **Soumettre une réclamation** : L'exemple concret de l'outil de participation citoyenne.
- **Consulter les actualités** : Le moyen de rester informé de l'action gouvernementale.

Vos démarches administratives en toute simplicité

Dans le cadre de notre engagement pour une administration plus accessible, plus transparente et plus efficace, cette plateforme vous permet d'effectuer l'ensemble de vos démarches administratives en ligne, en toute sécurité.

Vous pouvez consulter, suivre et initier des services publics essentiels, où que vous soyez, et à tout moment.

[Explorer les services publics](#)

Accédez à l'ensemble des services disponibles selon vos besoins.

[Suivre mes démarches](#)

Visualisez le statut de vos demandes via votre espace personnel sécurisé.

[Soumettre une réclamation](#)

Déposez facilement une demande ou une réclamation en ligne.

[Consulter les actualités](#)

Restez informé des dernières nouvelles du gouvernement.

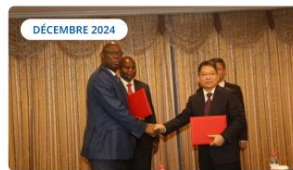
Figure 36 Contenu Body de la page "A propos": bloc "Vos Démarches en Toute Simplicité"

10.4 Bloc de maillage des Actualités

En bas de la page, un bloc de maillage affiche des actualités récentes. Ce n'est pas un hasard. Cela illustre en temps réel l'objectif d'"Engagement" et de "Transparence". Pendant que vous lisez la vision du portail, vous voyez concrètement les informations qu'il diffuse. Cela renforce le crédit et la pertinence de la plateforme.

Actualités

[Consulter toutes les actualités >](#)

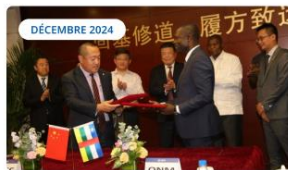


Infrastructures et développement

Cérémonie de la signature d'un acte d'engagement de réalisation du marché des travaux des chutes de boali2 entre le gouvernement et le groupe cggc

Le ministre de l'économie du plan et de la coopération internationale m.

[Lire plus >](#)



Infrastructures et développement

Le groupe chinois china communications construction company ltd (cccc) et l'office national de matériels (onm) signent un accord de partenariat

Dans le souci de désenclaver la rca et de reconstruire les infrastructures routières détruites durant les crises militaro-politiques, l'office national des matériels entendu l'omn a signé un mémorandum d'entente avec le

[Lire plus >](#)



Énergie et environnement

Lancement du projet de promotion des petites centrales hydroélectriques modernes en république centrafricaine.

Le président de la république, son excellence pr faustin archange touadera a présidé dans la matinée du 22 aout 2017 à l'hôtel ledger plaza, la cérémonie de lancement du projet de promotion des petites centrales hydrauliques

[Lire plus >](#)

Figure 37 Bloc de maillage des Actualités

10.5 Pourquoi Consulter Cette Page ?

1. Pour comprendre l'ambition du service : Cela vous aide à voir le portail comme un projet global de modernisation, et pas seulement comme un site isolé.
2. Pour identifier les valeurs du portail : Les principes d'accessibilité, de transparence et d'engagement vous indiquent à quoi vous attendre dans votre interaction avec le site.
3. Pour savoir que vous faites partie du projet : En utilisant activement le portail pour vos démarches, vous participez vous-même à cette transformation numérique de l'administration. Cette page vous le rappelle.

La page "À Propos du Portail" est la carte de visite numérique de l'administration moderne. Elle vous dit : "Voici pourquoi nous avons construit cet outil, voici les principes qui nous guident, et voici comment vous pouvez en bénéficier." C'est une lecture essentielle pour tout citoyen qui souhaite saisir la portée de ce projet national.

Chapitre 11 : La Page "Annuaire des Ministères" – Votre Répertoire Officiel du Gouvernement

Lorsque vous avez besoin de savoir quelle administration est responsable d'un domaine précis, ou lorsque vous cherchez à contacter directement un ministère, la page "Annuaire des Ministères" est votre ressource incontournable. Il s'agit du répertoire officiel et centralisé de l'ensemble des ministères du gouvernement centrafricain. Plus qu'une simple liste, cet annuaire vous donne un accès organisé et rapide à la mission de chaque ministère et à ses canaux de communication officiels.

Cette page est essentielle pour tout citoyen, entreprise ou chercheur qui souhaite interagir avec la bonne entité gouvernementale.

Structure et Utilisation de l'Annuaire

11.1 Accéder à l'Annuaire

Vous pouvez rejoindre cette page de deux manières principales :

- En cliquant sur "Le gouvernement" dans le menu principal, puis en sélectionnant "Annuaire des ministères" dans le sous-menu.
- Directement depuis le pied de page (footer), dans la colonne "Le gouvernement", où se trouve un lien nommé "Annuaire des ministères".

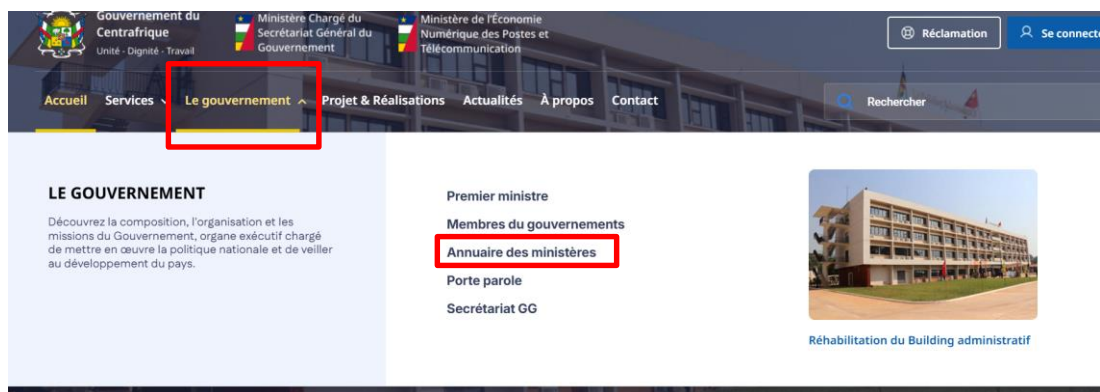


Figure 38 Accéder à l'Annuaire

11.2 La Recherche par filtre dans l'Annuaire

Pour faciliter la navigation parmi les nombreux ministères, la page est équipée d'un outil de recherche.

L'outil de recherche :

Un champ unique intitulé "Rechercher Mots clés..." est situé en haut de la liste des ministères.



Figure 39 Filtre de recherche de la page "Annuaire"

Comment l'utiliser : Saisissez un terme relatif au ministère que vous cherchez. Cela peut être son nom (ex: "Justice"), son domaine de compétence (ex: "énergie", "défense") ou un mot-clé descriptif (ex: "ressources", "développement"), ensuite cliquer sur le bouton rechercher. La liste des ministères affichés se mettra à jour pour ne montrer que les résultats correspondants.*

11.3 La Présentation des Fiches Ministérielles

Les ministères sont présentés sous forme de fiches claires et standardisées, les unes à la suite des autres.

Chaque fiche contient trois éléments principaux :

1. **Le Nom Officiel du Ministère** (ex: "Ministère du Développement de l'Énergie et des Ressources", "Ministère de la Défense Nationale...").
2. **Logo**

3. **La Mission ou la Description** : Un paragraphe concis qui résume les principales attributions et objectifs du ministère. C'est l'information la plus utile pour comprendre son rôle et savoir s'il est compétent pour votre demande.
- *Exemple* : "Assurer la disponibilité, la modernisation et la gestion durable des ressources énergétiques au service du développement national."
4. **Les Boutons d'Action (Deux options)** :
- "Voir la fiche complète" : Ce lien vous mènera vers une page détaillée dédiée à ce ministère sur le Portail RCA. Cette page contient des informations supplémentaires, mission principale, domaines d'interventions, les coordonnées détaillées et les services liés à ce ministère.
 - "Accéder au site officiel" : Ce bouton est crucial. Un clic ouvrira dans un nouvel onglet le site web officiel et indépendant de ce ministère.



Figure 40 Présentation des Fiches Ministérielles

11.4 Comment Utiliser Efficacement l'Annuaire

1. Pour identifier le bon interlocuteur : Si vous ne savez pas quel ministère est responsable de votre sujet, utilisez la recherche par mots-clés avec des termes généraux. Lisez les descriptions de mission pour faire le bon choix.

2. Pour une recherche d'information : Si vous souhaitez en savoir plus sur les missions et services d'un ministère sans quitter le Portail National, cliquez sur "Voir la fiche complète".

Avantage clé : Cet annuaire met fin aux incertitudes et aux recherches aléatoires. Il standardise l'accès à l'information gouvernementale et garantit que vous utilisez toujours les canaux officiels et à jour pour chaque ministère.

Conseil Pratique

Lorsque vous cliquez sur "Accéder au site officiel", votre navigateur ouvre généralement un nouvel onglet ou une nouvelle fenêtre. Cela signifie que la page de l'Annuaire du Portail National reste ouverte. Vous pouvez ainsi explorer le site du ministère, puis revenir facilement à l'annuaire pour chercher un autre ministère simplement en fermant l'onglet du site visité ou en y revenant.

La page "Annuaire des Ministères" est un outil de démystification et d'efficacité. Elle rend la structure complexe du gouvernement lisible et accessible à tous, renforçant la transparence et facilitant les interactions entre les citoyens et l'État.

Chapitre 12 : La Page "Fiche d'un Ministère" – Tout Savoir sur une Administration

Après avoir trouvé le ministère qui vous intéresse dans l'Annuaire, vous pouvez accéder à sa fiche détaillée. Cette page, comme celle du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Protection Sociale, consiste une présentation détaillée de l'institution. Elle vous donne bien plus qu'un nom et une adresse ; elle vous explique son rôle, ses missions, ses services et vous présente ses responsables.

Que vous soyez un chercheur, un citoyen à la recherche d'un service précis, ou un partenaire potentiel, cette page est votre source d'information privilégiée sur une administration spécifique.

Structure de la Fiche Ministérielle Détaillée

12.1 L'En-tête et la Présentation Générale

Le haut de la page vous présente immédiatement le nom officiel complet du ministère. Juste en dessous, une section intitulée "Présentation générale" vous offre un aperçu clair et concis de son rôle global au sein du gouvernement.

Cette présentation répond à des questions essentielles : À quoi sert ce ministère ? Quelles sont ses grandes responsabilités ? La lecture de ce paragraphe est le meilleur moyen de vérifier que vous vous adressez à la bonne entité pour votre besoin.



Figure 41 L'En-tête et la Présentation Générale de la page détail ministère

12.2 Les Missions et Domaines d'Intervention

Pour aller plus loin dans la compréhension, la fiche est organisée en listes claires.

- **Missions principales** : Une liste à puces énumère les objectifs opérationnels concrets du ministère. Cela vous montre ses champs d'action prioritaires.
- **Domaines d'intervention** : Une autre liste détaille les secteurs spécifiques dont il a la charge (par exemple : "Emploi", "Droit du travail", "Sécurité sociale"). C'est un excellent outil pour cibler votre recherche.

Missions principales

- Assurer le suivi technique et rapporter sur la mise en œuvre des engagements de l'accord politique.
- Faciliter la coordination entre les parties signataires et les mécanismes de suivi.
- Documenter les progrès, identifier les goulots d'étranglement et proposer des solutions.
- Servir de point focal opérationnel pour le suivi de l'accord.

Domaines d'intervention

- Suivi et évaluation des clauses de l'accord de paix.
- Coordination des mécanismes techniques de suivi.
- Reporting et documentation des progrès.
- Facilitation du dialogue technique entre parties.
- Appui aux commissions spécialisées de l'accord.
- Liaison avec les observateurs internationaux de l'accord.

Figure 42 Les Missions et Domaines d'Intervention du ministère

12.3 Le Responsable Ministériel

Une section est dédiée à la présentation de la personne à la tête du ministère, généralement le Ministre ou la Ministre.

Vous y trouverez :

- Son nom et son titre.
- Sa photo
- Une brève phrase présentant son engagement ou son rôle.
- Un lien "En savoir plus sur son parcours" qui mène à une biographie ou un curriculum vitae officiel.

Ministre



Gilbert Tomou Deya

Ministre délégué auprès du ministre d'état chargé du désarmement, de la démobilisation, de la réintégration, du rapatriement, chargé du suivi de l'accord politique pour la paix et la réconciliation nationale

Médiateur et artisan de la paix, Gilbert Tomou Deya suit la mise en œuvre de l'Accord politique et facilite la réconciliation.

Il travaille au dialogue entre les communautés pour consolider la paix nationale.

[En savoir plus >](#)

Figure 43 Le Responsable Ministériel

Utilité : Cette section personnalise l'institution et vous indique qui est responsable de la politique menée dans ce domaine.

12.4 Les Coordonnées et le Site Web Officiel d'un ministère

C'est une des informations les plus pratiques. Un bloc "Contactez le ministère" centralise les moyens de le joindre directement :

- Adresse email officielle.
- Numéro de téléphone.
- Adresse physique du siège.
- Lien vers son site web officiel.
- Réseaux sociaux

Contactez le ministère

Email : mintravail.rca@gmail.com

Téléphone : +(236) 21611555/72055256

Adresse : 2766 Bangui RCA, Avenue de l'indépendance

Site web officiel : ministere-travail-rca.com



Figure 44 Les Coordonnées et le Site Web Officiel d'un ministère

12.5 Bloc de maillage : Les Services Associés du ministère en question (Intégration au Portail)

C'est une fonctionnalité très utile. La fiche peut afficher une sélection des services en ligne de ce ministère qui sont directement accessibles via le Portail RCA.

Chaque service est présenté avec :

- Son nom (ex: "Déclaration d'accidents du travail").
- Une courte description.
- Des boutons d'action comme "Faire une demande" ou "Consulter".

Avantage : Vous n'avez pas nécessairement à vous rendre sur le site du ministère pour initier certaines démarches courantes. Vous pouvez le faire directement depuis cette fiche, grâce à l'intégration du Portail RCA.

Services du Ministère du Travail, de l'Emploi et de la Protection Sociale



Figure 45 Bloc de maillage : Les Services Associés du ministère en question

12.6 Comment Utiliser au Mieux Cette Page

1. Pour une recherche d'information : Lisez la "Présentation générale" et les "Missions" pour avoir une vision synthétique et officielle du rôle du ministère.
2. Pour entrer en contact : Utilisez les coordonnées fournies dans le bloc dédié. Pour des démarches détaillées, privilégiez le lien vers le site web officiel.
3. Pour initier une démarche en ligne : Vérifiez si le service dont vous avez besoin est listé dans la section "Services du Ministère". Si oui, vous pouvez souvent lancer la procédure directement depuis ici.

La fiche détaillée d'un ministère est un concentré d'information fiable et organisé. Elle fait le pont entre la vue d'ensemble du gouvernement (l'Annuaire) et l'action concrète (les services en ligne et les contacts). C'est un outil indispensable pour une interaction éclairée et efficace avec l'administration.

Chapitre 13 : La Page "Porte-Parole" – Découvrez le Visage de la Communication Gouvernementale

La rubrique "Le gouvernement" vous conduit également vers la page dédiée au Porte-Parole du Gouvernement. Cette page est essentielle pour comprendre qui est la voix officielle de l'exécutif. Elle présente de manière détaillée la personnalité qui occupe cette fonction stratégique, ainsi que son parcours. Cela renforce la transparence et la proximité en donnant un visage et une histoire à l'institution.

Cette page possède une caractéristique de navigation très pratique pour explorer un contenu détaillé : un menu flottant (ou sommaire interactif).

Structure de la Page "Porte-Parole"

13.1 L'Identité et la Fonction

Le haut de la page présente de manière claire et solennelle la personne en fonction.

- Vous voyez son titre complet : "Porte-Parole" et souvent son autre fonction ministérielle (ex: "Ministre de la Communication et des Médias").
- Son nom et ses initiales honorifiques (S.E.M. pour Son Excellence Monsieur/Madame) sont mis en avant.
- Des informations personnelles essentielles (âge, date de naissance, nationalité, situation familiale) sont fournies, établissant un premier lien humain.



Figure 46 La bannière de la page Porte-parole : L'Identité et la Fonction

Utilité : Cela vous permet d'identifier sans ambiguïté l'interlocuteur officiel du gouvernement pour toute communication publique.

13.2 Le Menu Flottant de Navigation (Sommaire Interactif)

Fonctionnalité clé : Sur cette page riche en contenu, un menu vertical discret apparaît généralement sur le côté de l'écran (à droite) et vous suit lors du défilement (scroll).

Ce menu contient les titres des principales sections de la page, comme :

- Biographie
- Formation
- Expériences professionnelles
- Contributions
- Travaux
- Honorifiques
- Contact



Figure 47 Le Menu Flottant de Navigation (Sommaire Interactif)

Comment l'utiliser (Très pratique) :

1. Pour une navigation rapide : Si vous souhaitez consulter directement la section "Formation" sans scroller manuellement, cliquez simplement sur le lien "Formation" dans ce menu flottant. La page défilera automatiquement et positionnera l'écran exactement au début de cette section.

2. Pour vous repérer : En défilant, vous pouvez voir quelle section du menu est visuellement mise en surbrillance, vous indiquant où vous vous trouvez dans la page. C'est un excellent outil pour ne pas se perdre dans un long contenu.

Avantage : Ce menu transforme la page en un document interactif et facile à parcourir. Il économise votre temps et améliore considérablement le confort de lecture, surtout sur les biographies détaillées.

13.3 Le Contenu Détaillé de la page : Parcours et Compétences

La page est ensuite organisée selon les sections listées dans le menu flottant.

- **Biographie :** Cette section dresse une liste chronologique ou thématique des principaux mandats, fonctions et engagements de la personne, avant son poste actuel. Elle permet de comprendre son expérience et son parcours dans la vie publique, économique ou diplomatique.
- **Formation :** Elle liste les diplômes et les études suivies, précisant les institutions et les domaines de spécialisation. Cela éclaire le background académique du Porte-Parole.
- **Expériences professionnelles :** Cette partie détaille la carrière, poste par poste, en indiquant les périodes, les employeurs et les responsabilités principales. Elle donne une vision concrète de son expertise.
- **Etc.**

Biographie

Sommaire	- Ancien conseiller à l'Institut présider l'Institut - Conseiller national de la République démocratique du Togo
Formation	- Conseil National du Travaillon, Président élu de la Commission - Production, Ressources Naturelles et Développement Durable - Co-président Spécial du Président de la Chambre de Commerce, du
Expériences	- section Services
Contributions	- Ancien Président Commissions, Mines, Energie, Hydraulique au Conseil - Economique et Social - Ancien Vice-président du Conseil Economique et Social
Travaux	- Administration des Sociétés - Ancien Investisseur Commercial et Investissements - Expert Economique du Programme de Renouveau - Expert technique délégué du Directeur Général des Services - Expertisme diplomatique de Commerce International
Honorificatges	
Contact	

Formation

Formation commerciale en Commerce, Académie TOLÉMÉE et Institut International de Communication de Paris)

BA-2 & 7 " études de Sciences Economiques Supérieures à l'Université

1979 Diplôme de Sciences II (Economie et Social, Licence de Saint-Denis (Paris))

Expériences professionnelles

Depuis septembre 2017 Ministre de la Communication et des Médias, Port-parole du Gouvernement;

2014 - 2016 Conseiller National au Parlement de l'Union (CNCU), Président de la Commission Production, Ressources Naturelles, Environnement et Développement Durable;

De 2014 à 2017 Camail non-élu de l'ANIQUE du Sud au Sénat République Centrafricaine - Institutions bilatérales et multilatérales, para-institus aux comités sectoriels, régionales des accords de coopération ;

Membre fondateur et Secrétaire Général du Comité du Forum des Ambassadeurs Africains en RCA

2010-2011 Vice-président du Conseil Economique et Social

2010-1998 Président, Directeur Général du Centre d'Etudes et de Recherches (CERAF) Fin, CACAF, Regard, CACAF Investible Centre d'Etude du Commerce, tendances Economiques Magazines, Direction Générale des Services de Presse et d'Impression, Depuis janvier 2000 Secrétaire Permanent Africain au Programme de l'Initiative pour l'Afrique (2001 - 2002) Représentant au Centre Africain et Directeur pour l'Afrique de l'Indépendance Economique Variables

Mars 1990-2001 Consultant en marketing, Directeur Commercial chez Telsat, 2004, après avoir fondé Directeur de PROXODUM International, 2005, culture après la promotion économique de destruction et l'organisation de projets d'effluents

Représentant Adjoint à l'Agence de la Société sud-ouest de Surveillance d'Etat, Charge de mission post-Service Général des Services de Commerce, Distribution, des Mines et de l'Industrie du Sénégal, Directeur Général de Commerce, CIMA

De 1989 à 1990 Professeur vacataire de Marketing, Management et Studies de cas au Collège Polytechnique International ITIS-Marketing-Action-Commerciales

1980-1986 Responsable Commercial et de Commerce de Régence Central en Marketing des ventes et Promotions ; TELECOM-POST, MEDIA-France

Contribution à l'animation économique et associative

Intervenant et Président Représentant en RCA de la Chambre de Commerce Océanienne Internationale (CCO)

Depuis 4 ans 2009 Vice-président du Club de l'Association d'Optimisme NAO

Depuis 1996 Secrétaire Général de l'Association des Professionnels d'Etude et de Conseil Centrafricains;

Juli 1980 Membre Fondateur de la jeune Chambre Economique de Centrafricain;

Travaux

Chef de Mission / Consultant

Ann. 1965 Directeur de l'Organisation de la Banque du Tchad en Centrafricain

Ann. la BAO, Représent. Chef de Mission / Consultant

1981 les Chambres de Commerce et d'Industrie Françaises, agences, compagnies, base de proposition pour la mise en place de zones d'activités des chambres de Commerce de Base Roumaine

Distinctions honorifiques

Figure 48 Contenu Détaillé de la page : Parcours et Compétences

Comment lire ce contenu : Vous n'êtes pas obligé de tout lire. Utilisez le menu flottant pour accéder directement à la partie qui vous intéresse le plus. Si vous cherchez à comprendre son expertise en diplomatie, allez à "Expériences professionnelles". Pour connaître son parcours académique, cliquez sur "Formation".

13.4 Pourquoi Consulter Cette Page ?

1. Pour connaître l'interlocuteur officiel : Avant de relayer une information ou de comprendre une déclaration gouvernementale, il est utile de savoir qui la porte.
2. Pour évaluer l'expertise : Le parcours détaillé (biographie, formation, expérience) permet de se faire une idée des compétences et de l'expérience de la personne qui communique au nom du gouvernement.
3. Pour un contact ou une recherche : Cette page est la référence officielle pour les informations biographiques du Porte-Parole, utiles pour les chercheurs, les journalistes ou les citoyens engagés.

En résumé : La page "Porte-Parole" humanise et crédibilise la communication de l'État. Le menu flottant, quant à lui, est un détail technique qui fait une grande différence en rendant la consultation de contenus longs remarquablement simple et agréable. Pensez à l'utiliser sur toutes les pages où il est présent.

Chapitre 14 : La Page "Ministre Secrétaire Général du Gouvernement"

Cette page présente le Ministre Secrétaire Général du Gouvernement, une fonction administrative clé pour la coordination de l'action gouvernementale. Son organisation est identique à celle de la page "Porte-Parole", offrant une expérience de navigation cohérente et efficace.



Figure 49 La Page "Ministre Secrétaire Général du Gouvernement"

14.1 Navigation et Contenu

La page s'ouvre sur une présentation claire de la personnalité en poste. Comme sur la page du Porte-Parole, un menu flottant interactif apparaît sur le côté. Ce menu liste les sections de la page (Biographie, Formation, Expériences, etc.) et vous suit lors du défilement.

- Pour naviguer : Cliquez sur n'importe quel titre dans ce menu (ex: "Formation") pour être amené directement à la section correspondante.
- Pour vous repérer : Le menu met en évidence la section que vous êtes en train de lire.

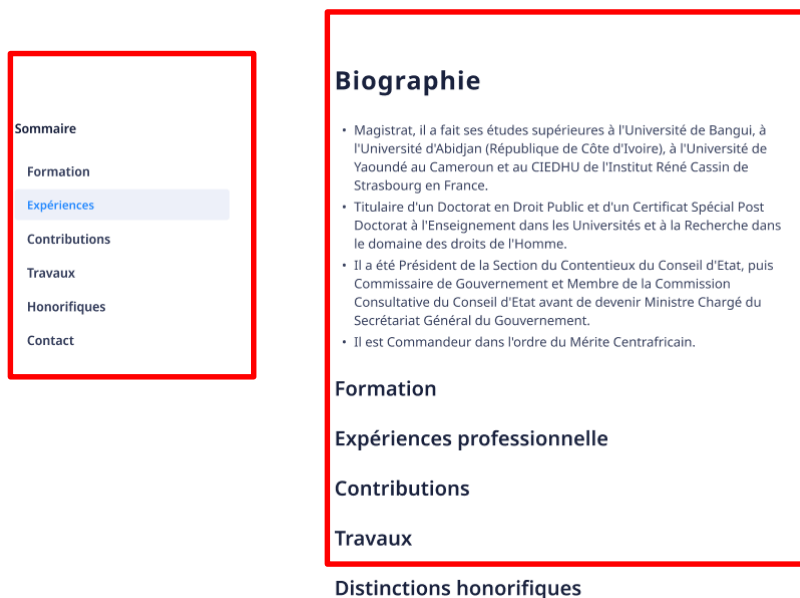


Figure 50 Navigation et Contenu

14.2 Sections Principales de la page

Le contenu est organisé en parties distinctes, accessibles via le menu flottant :

- **Biographie** : Un aperçu de son parcours.
- **Formation** : Ses études et spécialisations.
- **Expériences professionnelles** : Ses postes et responsabilités antérieurs.
- **Contributions / Distinctions** : Ses travaux marquants et les honneurs reçus.
- **Etc.**

Sommaire

Formation

Expériences

Contributions

Travaux

Honorifiques

Contact

Biographie

- Magistrat, il a fait ses études supérieures à l'Université de Bangui, à l'Université d'Abidjan (République de Côte d'Ivoire), à l'Université de Yaoundé au Cameroun et au CIEDHU de l'Institut René Cassin de Strasbourg en France.
- Titulaire d'un Doctorat en Droit Public et d'un Certificat Spécial Post Doctorat à l'Enseignement dans les Universités et à la Recherche dans le domaine des droits de l'Homme.
- Il a été Président de la Section du Contentieux du Conseil d'Etat, puis Commissaire de Gouvernement et Membre de la Commission Consultative du Conseil d'Etat avant de devenir Ministre Chargé du Secrétariat Général du Gouvernement.
- Il est Commandeur dans l'ordre du Mérite Centrafricain.

Formation

Expériences professionnelle

Contributions

Travaux

Distinctions honorifiques

Figure 51 Sections Principales de la page

En résumé : Cette page vous permet de découvrir rapidement le profil et l'expertise de ce haut responsable. Le menu flottant rend la consultation de ces informations détaillées simple et rapide. C'est un exemple de plus de la volonté du portail de rendre l'information sur le gouvernement accessible et bien organisée.

Chapitre 15 : La Page "Le Premier Ministre"

Cette page est consacrée à la présentation du Premier Ministre, Chef du Gouvernement de la République Centrafricaine. Elle suit le même modèle clair et pratique que les pages "Porte-Parole" et "Ministre Secrétaire Général".

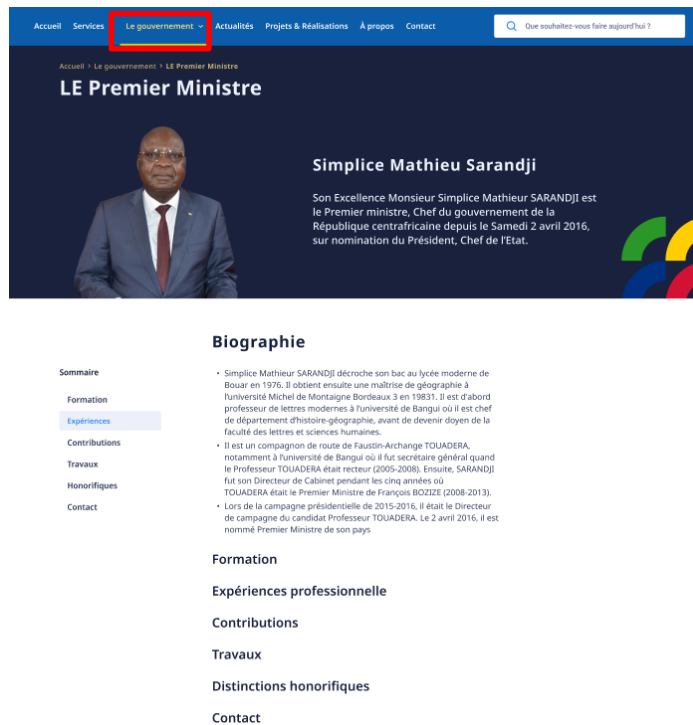


Figure 52 Page Le Premier Ministre

15.1 Navigation et Structure

Dès votre arrivée, vous trouvez une présentation officielle du Premier Ministre en poste, avec son nom et la date de sa nomination.

Comme pour les autres hautes personnalités, un menu flottant interactif est disponible sur le côté. Ce menu liste les différentes sections de sa biographie (Biographie, Formation, Expériences, etc.) et vous accompagne lors de votre défilement.

- Pour aller directement à une section, cliquez simplement sur son nom dans le menu.
- Pour vous situer, le menu met en surbrillance la section que vous lisez.

15.2 Contenu Principal

La page organise les informations en parties distinctes :

- **Biographie** : Retrace les étapes clés de son parcours, de sa formation à son accession au poste de Premier Ministre, en mettant en lumière son expérience académique et ses relations avec les autres institutions.
- **Formation** : Détaille son cursus scolaire et universitaire.
- **Expériences professionnelles** : Présente ses postes et responsabilités avant sa nomination.
- **Autres sections** : Comme pour les autres fiches, des parties comme "Contributions", "Travaux" ou "Distinctions" peuvent compléter le portrait.

En résumé : La page "Le Premier Ministre" applique la même logique de présentation ergonomique que les autres pages de personnalités. Le menu flottant garantit une navigation aisée dans le contenu détaillé. En quelques clics, vous pouvez ainsi découvrir ou vérifier le parcours et le profil du Chef du Gouvernement, dans un format standardisé et facile à consulter.

Chapitre 16 : La Page "Découvrez Nos Services" – Le Cœur du Portail, Vos Démarches en Ligne

La page "Découvrez Nos Services" (ou "Services") est la raison d'être centrale du Portail National. C'est ici que vous pouvez trouver, comprendre et initier la quasi-totalité de vos démarches administratives en ligne. Que vous ayez besoin d'un certificat de scolarité, d'une attestation fiscale ou d'une demande de consultation médicale, cette page est votre point de départ.

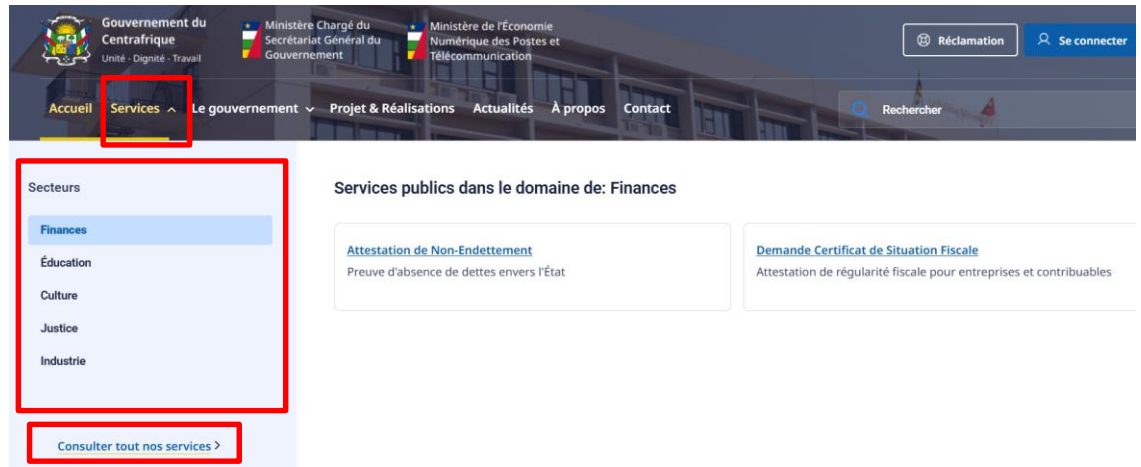
Elle est conçue pour vous aider à naviguer parmi une multitude de services de manière simple, que vous sachiez exactement ce que vous cherchez ou que vous souhaitiez explorer par thème.

16.1 Comment Accéder à la Page "Services"

Pour vous rendre sur cette page essentielle, plusieurs chemins sont à votre disposition :

1. **Depuis le Menu Principal (en haut de chaque page)** : Cliquez sur l'onglet "Services" dans la barre de navigation principale, toujours visible. C'est l'accès le plus direct. Par la suite sélectionner le secteur des services souhaités en

cliquant dessus pour accéder à la page de listing des services du secteur sélectionner depuis le menu ou bien cliquer sur le bouton « Consulter tout nos services » pour accéder à la liste complète des services.



2. **Depuis la Page d'Accueil** : Dans la section "Thèmes et services" de la page d'accueil, cliquez sur le bouton "Voir plus de services >". Ce lien vous amène directement à la liste complète des services.
3. **Depuis le Pied de Page (Footer)** : Faites défiler jusqu'en bas de n'importe quelle page du site. Dans la colonne "Navigations" du pied de page, cliquez sur le lien "Services".

Peu importe où vous vous trouvez sur le site, vous n'êtes jamais à plus de deux clics de cette page centrale.

Structure et Fonctionnalités de la Page listing des Services

16.2 Les Outils de Recherche et de Filtrage de la page

A gauche de la page, vous disposez d'un système de recherche puissant pour cibler rapidement le service dont vous avez besoin.

Il se compose de trois filtres que vous pouvez utiliser seuls ou en combinaison :

- "Mots clés..." : Un champ de recherche libre. Saisissez le nom du service ou un mot qui le décrit (ex: "certificat", "attestation", "permis").
- "Secteurs" : Un menu déroulant pour sélectionner un domaine d'activité (ex: Finances, Éducation, Santé, Justice). C'est idéal si vous ne connaissez pas le nom exact du service, mais que vous savez dans quel domaine il se trouve.
- "Institutions" : Un menu déroulant pour choisir un ministère ou un organisme public spécifique (ex: Ministère des Finances, Ministère de la Santé). C'est parfait si vous savez déjà quelle administration est responsable.

The screenshot shows a web interface for finding services. On the left, a sidebar contains three sections: 'Rechercher' (Search) with a text input field labeled 'Mots clés...', 'Secteurs' (Sectors) with a dropdown menu showing 'Finances', 'Éducation', 'Culture', 'Justice', and 'Industrie', and 'Institutions' (Institutions) with a dropdown menu showing 'Ministère de la population et de la santé', 'ministère de sport et jeunesse', 'Ministère des Travaux Publics et de l'Entretien Routier', 'ministère des finances', and 'Ministre chargé du Secrétariat Général du Gouvernement'. Below these is a 'Trouver un service' button. The main area displays four service cards. The first card is for 'Éducation' (Education) with the title 'Certificat de Scolarité' and description 'Preuve d'inscription scolaire/universitaire'. The second card is for 'Finances' (Finance) with the title 'Attestation de Non-Endettement' and description 'Preuve d'absence de dettes envers l'État'. The third card is for 'Justice' (Justice) with the title 'Publication et gestion des textes officiels' and description 'Préparation, vérification et publication des textes officiels du gouvernement'. The fourth card is for 'Santé' (Health) with the title 'Demande de Consultation Médicale' and description 'Le service de consultation médicale permet aux patients de bénéficier d'une évaluation, d'un diagnostic et d'un suivi personnalisé de leur santé...'. Each card has a 'Déposer une demande' button and a 'Consulter' link.

Figure 53 Les Outils de Recherche et de Filtrage de la page de la page listing des services

Comment les utiliser :

1. Pour une recherche précise : Saisissez un mot-clé dans le premier champ et lancez la recherche en cliquant sur le bouton « Rechercher».
2. Pour une recherche par thème : Choisissez un "Secteur" (et éventuellement une "Institution") pour voir tous les services liés à ce domaine.

16.3 La Présentation des Services sous Forme de Fiches

Les services sont présentés dans des cartes ou blocs visuels clairs, regroupés par thème ou institution.

Chaque fiche de service contient :

1. **Nom du Service** : Le titre officiel et compréhensible (ex: "Certificat de Scolarité", "Attestation de Non-Endettement").
2. **Icone**
3. **Description Courte** : Une phrase ou deux qui expliquent à quoi sert ce service et, souvent, qui en a besoin (ex: "Preuve d'inscription scolaire/universitaire").
4. **Institution Responsable** : Le nom du ministère ou de l'organisme qui délivre ce service (ex: "Ministère chargé du Secrétariat Général du Gouvernement"). Cela vous indique qui gère la démarche en coulisses.
5. **Boutons d'Action (Les plus importants)** :
 - "Déposer une demande ?" : Ce bouton est votre accès direct pour commencer la démarche en ligne. Il vous mènera vers un formulaire à remplir.
 - "Consulter" ou "Voir plus" : Ce lien vous amène vers une page d'information détaillée sur le service. C'est utile pour connaître les pièces justificatives nécessaires, les délais, les coûts et les conditions avant de faire votre demande.



Figure 54 La Présentation des Services sous Forme de Fiches

16.3 La Navigation et les Boutons "Voir Plus" / "Trouver un Service" de la page

La page est conçue pour être explorée facilement.

- **Défilement (Scroll)** : Vous pouvez simplement faire défiler la page pour parcourir les différents services regroupés par catégories (Finances, Santé, etc.).
- **Bouton "Trouver un service"** : Souvent présent, il peut soit lancer une recherche avec les filtres actuels, soit vous rediriger vers une vue encore plus complète de tous les services disponibles.

16.4 Comment Procéder pour Utiliser un Service

1. Trouvez le service : Utilisez les filtres ou parcourez la page jusqu'à trouver le service qui correspond à votre besoin.
2. Informez-vous : Avant de déposer une demande, cliquez sur "Consulter" pour lire la page détaillée. Notez les documents nécessaires.
3. Initiez la démarche : Quand vous êtes prêt, cliquez sur "Déposer une demande ?". Vous serez redirigé vers un formulaire sécurisé à remplir. Selon le service, on pourra vous demander de vous connecter à votre espace citoyen pour continuer.

Conseils Clés

- Utilisez les filtres : C'est le moyen le plus rapide de trouver un service spécifique parmi plusieurs.
- Lisez la description et l'institution responsable : Cela vous assure que vous avez le bon service et vous indique qui est en charge.
- Préparez vos documents : Consultez toujours la page d'information ("Consulter") avant de faire une demande pour éviter les rejets dus à un dossier incomplet.

La page "Découvrez Nos Services" est le moteur de la dématérialisation. Elle matérialise la promesse d'une administration accessible 24h/24 et simplifiée. En maîtrisant son exploration, vous gagnez en autonomie et en efficacité pour toutes vos démarches.

Chapitre 17 : Page Service – Exemple "Demande de copie de diplôme"

Après avoir exploré la page générale des services, vous serez amené à cliquer sur un service spécifique. Le portail RCA organise certains services complexes sous forme d'onglets (tabs) pour faciliter votre navigation et regrouper les informations connexes.

Qu'est-ce que la navigation par onglets ?

Les onglets sont des onglets horizontaux en haut d'une page de service qui vous permettent de basculer entre différentes sections d'informations sans recharger la page entière. Chaque onglet contient des informations spécifiques sur le même service.

Exemple concret : La page service "Demande de copie de diplôme"

Lorsque vous accédez à ce service depuis la page "Découvrez Nos Services", vous arrivez sur une page organisée en plusieurs onglets :

17.1 Structure de la page :



Figure 55 Structure de la page détail service

1. Fil d'Ariane : Accueil > Services > Demande de copie de diplôme

- Vous indique votre position exacte dans le site
- Permet de revenir en arrière facilement

2. Onglets principaux (visibles sous le titre) :

- À propos : Description générale du service
- Tarifs et délais : Coûts et temps de traitement
- Pièces à fournir : Documents nécessaires
- Procédure : Étapes à suivre

- FAQ : Questions fréquentes sur ce service

3. Contenu de l'onglet "À propos" :

- Description du service : *"Obtenez rapidement un duplicata officiel de votre diplôme perdu ou détérioré, grâce à un service en ligne sécurisé, simple et traçable."*
- Public concerné
- Avantages du service en ligne

17.2 Comment utiliser les onglets du menu de la page :

1. Cliquez sur l'onglet qui vous intéresse (ex: "Tarifs et délais")
2. Le contenu change instantanément sans recharger la page
3. Parcourez les informations dans chaque onglet avant de faire votre demande



Figure 56 Les onglets du menu de la page détail service

Chapitre 18 : La Page "Réclamations" du site RCA – Votre Voix Compte

Parfois, une démarche peut ne pas se dérouler comme prévu, ou vous pouvez avoir une suggestion pour améliorer un service. La page "Réclamations" est l'outil officiel mis à votre disposition pour faire entendre votre voix auprès de l'administration. Que vous ayez rencontré un problème, un retard, une erreur ou que vous souhaitiez simplement faire un retour d'expérience, cette page vous permet de le faire de manière structurée et suivie.

C'est un canal direct de participation citoyenne qui aide l'administration à s'améliorer en étant à l'écoute de vos préoccupations.

18.1 Comment Accéder à la Page "Réclamations" de la plateforme RCA

Vous pouvez accéder à cette page de plusieurs façons :

1. Directement depuis le bouton CTA « Réclamation » situé dans le menu header du site



Figure 57 Accès à la page réclamation du site web RCA

2. Depuis le Pied de Page (Footer) : Faites défiler jusqu'en bas de n'importe quelle page du site. Dans la colonne "Support", vous trouverez un lien intitulé "Réclamation". Cliquez dessus.
3. Depuis la Page d'Accueil : Dans les sections d'assistance ou de bas de page de l'accueil, cherchez le lien "Réclamation".

Structure et Utilisation de la Page des Réclamations

18.2 L'Introduction et l'Objectif de la page

En haut de la page, un texte d'introduction vous explique clairement à quoi sert ce service et vous encourage à l'utiliser. Il rappelle que votre retour est précieux pour améliorer les services publics.

Réclamations

Ce portail vous permet de faire entendre votre voix auprès de l'administration publique. Que vous ayez rencontré une difficulté, un dysfonctionnement ou une insatisfaction dans l'accès à un service, vous pouvez désormais déposer une réclamation en toute simplicité.

Figure 58 Introduction de la page "Réclamations"

18.3 Les 2 Fonctions Principales de la page

La page est divisée en deux blocs principaux, correspondant aux deux actions que vous pouvez faire.

Bloc A : Je souhaite déposer une réclamation

- Description : Ce bloc est pour signaler un nouveau problème ou faire un nouveau retour. Il liste des exemples de situations couvertes : service non rendu, retard injustifié, mauvaise information, etc.
- Comment faire : Cliquez sur le bouton "Déposer une réclamation". Vous serez redirigé vers un formulaire détaillé à remplir. Il vous sera demandé de décrire précisément la situation, de mentionner le service concerné et de fournir vos coordonnées pour le suivi.
- Ce qu'il se passe après : Votre réclamation est enregistrée avec un numéro unique de suivi et transmise à l'administration concernée pour traitement et réponse.



Figure 59 Section "Je souhaite déposer une réclamation"

Bloc B : Je souhaite suivre ma réclamation

- Description : Ce bloc est pour connaître l'avancement d'une réclamation que vous avez déjà soumise.
- Comment faire :
 1. Saisissez le numéro de réclamation qui vous a été attribué lors du dépôt (ex: REC20250012) dans le champ prévu à cet effet.
 2. Cliquez sur le bouton "Suivre ma réclamation".

Je souhaite suivre ma réclamation

Vous avez déjà soumis une réclamation et souhaitez connaître son état de traitement ? Renseignez votre numéro de réclamation pour consulter les dernières mises à jour.

Numéro de réclamation

Ex. : REC-20-250012

Suivre ma réclamation

Figure 60 Section : " Je souhaite déposer une réclamation"

Ce que vous verrez une fois que vous avez suivi ces étapes : Vous accéderez à une page avec un statut vous indiquant où en est le traitement de votre dossier (ex: "Enregistrée", "Transmise au service", "En cours de traitement", "Clôturée").

18.4 La Section "Ce que vous devez savoir"

Cette partie, située sous les deux blocs principaux, donne des informations complémentaires importantes sur le processus. Elle explique le parcours type d'une réclamation (enregistrement,

orientation, suivi, résolution) et réaffirme l'objectif du service : améliorer les prestations publiques grâce à votre feedback.

Utilité : Elle vous rassure sur le fait que votre demande sera prise au sérieux et traitée de manière organisée.

18.5 Les Accès Rapides vers le bloc de maillage « Aide »

En bas de la page, avant le pied de page, des liens rapides vous sont proposés :

- Contact : Si vous avez une question sur le processus de réclamation lui-même.
- FAQ : Pour trouver des réponses aux questions courantes sur ce service.
- Liens utiles : Pour accéder à d'autres ressources administratives.

Besoin d'assistance ?

**Nous sommes là
pour vous aider**

Nous sommes à vos côtés pour vous écouter, vous conseiller et vous accompagner dans chaque étape de votre démarche



Contact

Accéder au formulaire de contact



FAQ

Consulter la FAQ



Liens utiles

Voir les liens utiles

Figure 61 Bloc de maillage "Besoin d'assistance?"

18.6 Bonnes Pratiques pour une Réclamation Efficace

1. Soyez précis : Lorsque vous remplissez le formulaire, décrivez les faits de manière claire, objective et chronologique. Indiquez la date, le service concerné et le nom des documents ou démarches liés.
2. Conservez votre numéro de suivi : Notez ou sauvegardez le numéro de réclamation qui vous est fourni après soumission. C'est votre seule référence pour suivre l'avancement en ligne.
3. Utilisez le suivi : N'hésitez pas à utiliser la fonction "Suivre ma réclamation" quelques jours ou semaines après le dépôt pour voir où en est le traitement.

4. Restez constructif : L'objectif est d'améliorer le service. Une description factuelle du problème est plus utile qu'un simple mécontentement.

La page "Réclamations" est une démonstration concrète de l'administration à l'écoute. Elle vous donne un pouvoir d'action pour contribuer à l'amélioration des services publics. En l'utilisant de manière responsable, vous participez activement à la qualité de l'administration centrafricaine.

Chapitre 19 : Le Formulaire de Réclamation – Décrivez Votre Problème de Manière Précise

Après avoir cliqué sur "Déposer une réclamation" (que ce soit pour un problème lié au site web ou, dans certains cas, pour un service administratif), vous arrivez sur le Formulaire de Réclamation. Ce formulaire est conçu pour recueillir toutes les informations nécessaires afin que votre signalement soit traité de manière efficace et rapide. Remplissez-le avec soin pour assurer un suivi optimal.

Structure du Formulaire de Réclamation

Le formulaire est divisé en sections logiques. Les champs marqués d'un astérisque (*) sont obligatoires.

19.1 Vos Informations Personnelles (Pour vous identifier et vous recontacter)

Cette section permet à l'équipe de support de savoir qui vous êtes et de vous répondre.

- **Nom & Prénom** : Saisissez vos noms tels qu'ils figurent sur vos pièces d'identité.
- **Téléphone & Adresse e-mail** : Indiquez vos coordonnées principales. L'adresse email est cruciale, car c'est par elle que vous recevrez le numéro de suivi et les mises à jour.
- **Numéro d'identification CIN** : Si vous en avez un, votre numéro de Carte d'Identité Nationale peut être demandé pour vous identifier formellement.

- Adresse de résidence : Votre lieu de résidence actuel.

Formulaire de Réclamation

Veillez remplir ce formulaire pour soumettre votre réclamation. Toutes les informations sont confidentielles et traitées avec rigueur.

Informations personnelles

Nom *

Prénom *

Téléphone *

Adresse e-mail *

Numéro d'identification CIN

Adresse de résidence *

Figure 62 Formulaire de réclamation: Vos Informations Personnelles (Pour vous identifier et vous recontacter)

Conseil : Vérifiez bien l'exactitude de votre email et de votre numéro de téléphone. Une erreur ici vous empêcherait de recevoir des nouvelles de votre réclamation.

19.2 L'Objet de Votre Réclamation (Pour catégoriser et orienter votre demande)

Cette partie permet de comprendre rapidement la nature du problème.

- Service concerné : Un menu déroulant où vous devez sélectionner le service spécifique auquel se rapporte votre problème. La liste comprend les services principaux disponibles sur le portail, comme :
 - Certificat de Scolarité
 - Attestation de Non-Endettement
 - Publication et gestion des textes officiels
 - Demande de Consultation Médicale
 - Demande Certificat de Situation Fiscale

- (Et d'autres selon l'offre du portail RCA)

Sélectionnez le service le plus précis possible. Si votre problème ne concerne pas un service en particulier mais le site en général (ex: navigation, recherche), une option comme "Problème général du site" ou "Autre" devrait être disponible.

- Type de réclamation : Un autre menu pour préciser la catégorie du problème. Les options peuvent être : "Délais de traitement", "Erreur dans le contenu", "Qualité de service", "Facturations et paiements", etc.
- Date de l'incident : Indiquez la date à laquelle le problème est survenu ou a été constaté.

Figure 63 Formulaire de réclamation: L'Objet de Votre Réclamation (Pour catégoriser et orienter votre demande)

19.3 La Description Complète (Le Cœur de Votre Réclamation)

C'est la partie la plus importante. Le champ *"Description complète : "* est là pour que vous racontiez les faits.

Pour une description efficace, soyez clair et précis :

- Décrivez ce qui s'est passé : Que tentiez-vous de faire ?
- Expliquez le problème rencontré : Quel est le résultat ou le message d'erreur ?

Description complète : *

Figure 64 Formulaire de la page réclamation: La Description Complète (Le Cœur de Votre Réclamation)

19.4 Les Documents Justificatifs (Pour appuyer votre déclaration)

Si vous avez des captures d'écran, des photos ou des documents qui illustrent le problème, vous pouvez les joindre ici.

- Cliquez sur "Importer" pour sélectionner un fichier depuis votre ordinateur ou votre téléphone.
- Formats acceptés : JPG, PNG, PDF.
- Taille maximale : 5 Mo par fichier.

Ce n'est pas obligatoire, mais c'est très utile, surtout pour les problèmes techniques (une capture d'écran d'une erreur est parlante).

Documents justificatifs



Figure 65 Formulaire de réclamation: Les Documents Justificatifs (Pour appuyer votre déclaration)

19.5 La Section "À Savoir Avant de Soumettre" (Votre Guide du Processus)

Sur le côté de la page (à droite), une colonne d'information intitulée "À savoir avant de soumettre" vous donne des renseignements précieux sur ce qui va se passer après l'envoi de votre formulaire.

Elle détaille trois points clés :

- Délai de traitement : Il vous est indiqué que votre réclamation sera généralement traitée sous 5 à 10 jours ouvrables. Cela vous donne une idée réaliste du temps d'attente.
- Numéro de suivi : On vous rappelle qu'un numéro unique vous sera attribué. Conservez ce numéro précieusement, car c'est votre seul moyen de suivre l'avancement de votre dossier en ligne.

- Suivi et notifications : Le processus est transparent. Vous serez informé par email aux étapes importantes :
 - Accusé de réception : Confirmation que votre réclamation est bien enregistrée.
 - Début de traitement : Notification quand un agent commence à examiner votre cas.
 - Réponse ou demande complémentaire : Communication de la solution ou d'une demande d'informations supplémentaires.

Utilité de cette section : Elle vous rassure et vous informe sur la suite des événements. Elle vous permet de savoir à quoi vous attendre et d'être attentif aux emails que vous recevrez après l'envoi.

À savoir avant de soumettre

Délai de traitement
 Votre réclamation est généralement traitée sous **5 à 10 jours ouvrables** selon sa nature.

Numéro de suivi
 Un numéro unique vous sera communiqué après l'envoi. Il vous permettra de suivre **l'évolution de votre demande**.

Suivi et notifications
 Vous serez notifié(e) à chaque étape :

- Accusé de réception
- Début de traitement
- Réponse ou demande complémentaire

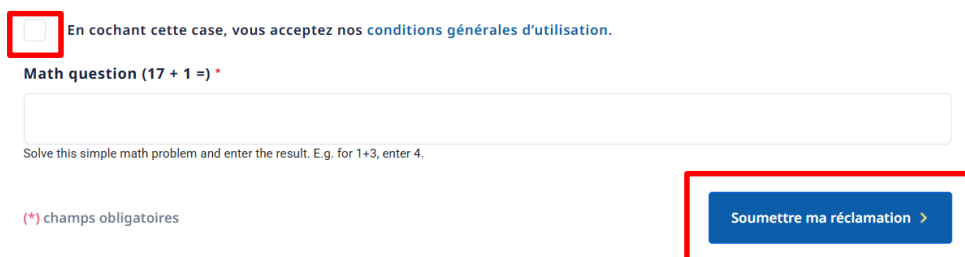
Figure 66 La Section "À Savoir Avant de Soumettre" (Votre Guide du Processus)

15.6 Validation et Envoi

Avant d'envoyer, vous devez :

- Cocher la case pour accepter les conditions générales d'utilisation.
- Relire toutes les informations saisies.

- Cliquer sur le bouton "Soumettre" ou "Envoyer la réclamation".



☐ En cochant cette case, vous acceptez nos [conditions générales d'utilisation](#).

Math question (17 + 1 =) *

Solve this simple math problem and enter the result. E.g. for 1+3, enter 4.

(*) champs obligatoires

[Soumettre ma réclamation >](#)

Figure 67 Formulaire de réclamation: Validation et Envoi

Après l'envoi : Un message de confirmation s'affiche. Notez ou sauvegardez précieusement le numéro de réclamation qui vous sera communiqué (par email et à l'écran). C'est votre référence unique pour tout suivi.

15.7 Que Faire Après Avoir Soumis le Formulaire ?

1. Attendez l'accusé de réception par email.
2. Utilisez votre numéro de suivi sur la page principale des Réclamations pour suivre l'état d'avancement.
3. Soyez patient et vérifiez vos emails pour les notifications aux étapes clés, comme indiqué dans la section "À savoir avant de soumettre".

Chapitre 20 : Page de Confirmation – Votre Réclamation est Enregistrée

Immédiatement après avoir soumis votre formulaire de réclamation depuis le site web RCA, une page spéciale de confirmation et de remerciement s'affiche. Cette page est très importante, car elle contient les informations essentielles pour le suivi futur de votre demande.

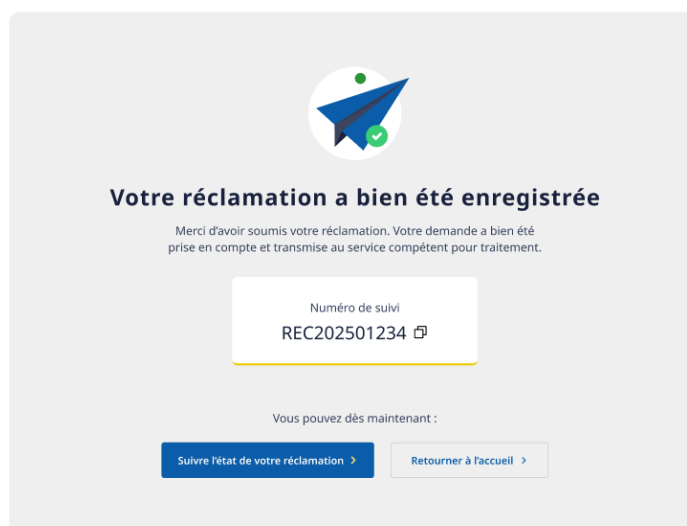
Contenu de la Page de Confirmation

20.1 Le Message de Confirmation Principal

Un message clair et rassurant vous indique que "Votre réclamation a bien été enregistrée". Cela confirme que le système a bien reçu toutes les informations que vous avez fournies et que votre demande est officiellement prise en compte.

[Accueil](#) > [Réclamations](#) > [Formulaire de Réclamation](#)

Formulaire de Réclamation



The image shows a confirmation message for a complaint registration. At the top, there is a blue paper airplane icon with a green checkmark. Below the icon, the text reads "Votre réclamation a bien été enregistrée". Underneath, a smaller line of text says "Merci d'avoir soumis votre réclamation. Votre demande a bien été prise en compte et transmise au service compétent pour traitement." In the center, there is a white box with a yellow border containing the text "Numéro de suivi" and "REC202501234" followed by a small icon of a document with a checkmark. Below this box, the text "Vous pouvez dès maintenant :" is followed by two buttons: "Suivre l'état de votre réclamation" and "Retourner à l'accueil".

Figure 68 Réclamation: Le Message de Confirmation Principal

20.2 Votre Numéro de Suivi (L'Information la Plus Importante)

Au centre de la page, votre numéro de suivi unique est mis en évidence (ex: REC202501234).*

Formulaire de Réclamation

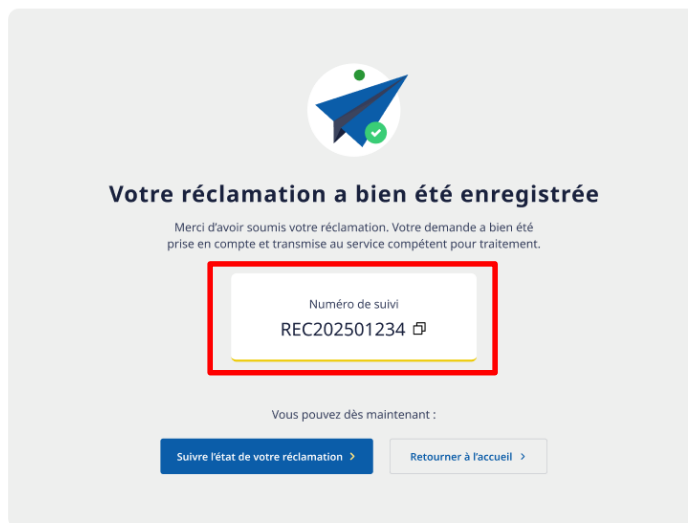


Figure 69 Réclamation : Votre Numéro de Suivi (L'Information la Plus Importante)

À Faire Immédiatement :

- Notez ce numéro dans un endroit sûr (sur votre téléphone, dans vos notes, ou prenez une capture d'écran)
- Conservez-le précieusement. Ce numéro est la seule clé qui vous permettra de suivre l'avancement du traitement de votre réclamation en ligne. Sans lui, il sera très difficile d'obtenir des informations précises sur votre dossier.

20.3 Les Actions Possibles Après l'Envoi

La page vous propose deux actions principales :

- "Suivre l'état de votre réclamation" : Cliquez sur ce lien ou ce bouton pour être redirigé vers l'outil de suivi. Vous pourrez y saisir votre numéro de suivi pour voir où en est le traitement (ex: "En cours d'examen", "Transmis au service", "Résolu").
- "Retourner à l'accueil" : Un lien pratique pour revenir à la page principale du portail et continuer à utiliser les autres services.

Conseil : Il est recommandé de cliquer immédiatement sur "Suivre l'état de votre réclamation" pour vous familiariser avec la page de suivi et vérifier que votre numéro fonctionne.

Que Faire Maintenant ?

1. Sauvegardez votre numéro de suivi : C'est l'étape la plus critique.
2. Utilisez l'outil de suivi : Allez sur la page principale "Réclamations" et utilisez la fonction "Suivre ma réclamation" pour entrer votre numéro. Consultez-la périodiquement (tous les quelques jours) pour voir les mises à jour.
3. Surveillez votre email : Comme indiqué précédemment, vous devriez recevoir des notifications par email aux étapes clés (accusé de réception, début de traitement, réponse).
4. Soyez patient : Rappelez-vous le délai de traitement mentionné (5 à 10 jours ouvrés). L'équipe concernée examine votre dossier.

Cette page de confirmation clôt le processus de dépôt. Elle marque le début de la phase de traitement et de suivi transparent. En ayant votre numéro de suivi en main, vous gardez le contrôle et pouvez vérifier l'avancement de votre demande à tout moment.

Chapitre 21 : La Page "Détails de Votre Réclamation" – Suivez l'avancement en Temps Réel

Après avoir soumis votre réclamation depuis le site web RCA et obtenu votre numéro de suivi, vous pouvez à tout moment consulter la page "Détails de votre Réclamation". C'est votre tableau de bord personnel dans le site web RCA pour suivre l'évolution de votre dossier. Vous y trouverez un résumé complet de votre signalement et, surtout, son état actuel de traitement.

Cette page est accessible en utilisant la fonction "Suivre ma réclamation" depuis la page principale des Réclamations et en y entrant votre numéro de suivi.

Structure de la Page de Détails réclamation

21.1 L'En-tête et le Statut de la page

Le haut de la page reprend les informations d'identification et l'état de progression.

- Numéro de suivi : Votre référence unique (RC2025001284) est clairement affichée.
- État : C'est l'information la plus dynamique. Il peut indiquer :
 - "En cours" : Votre réclamation est en train d'être examinée.
 - "Transmis au service" : Elle a été envoyée à l'administration concernée.
 - "En attente de complément" : Des informations supplémentaires de votre part sont nécessaires.
 - "Résolu" / "Clôturé" : Le traitement est terminé.
- Source et Date : La manière dont la réclamation a été envoyée (ex: "Formulaire du site") et la date de soumission sont précisées.

Détails de votre Réclamation

Numéro de suivi : **RC2025001284**

Etat : **En cours**

Réclamation envoyée via : Formulaire du site Institutionnelle

Date de soumission : 05 août 2025

Informations personnelles

Nom complet : Nadège Gladys

Identifiant : CNI N° 09876543

Téléphone : +236 12 345 678

Adresse e-mail : Nadège.Gladys@example.com

Adresse de résidence : Rue Ibn Khaldoun, Ariana 2080

Objet de la réclamation

Service concerné : État civil

Type de réclamation : Retard de traitement

Date de l'incident : 28 juillet 2025

Description

J'ai déposé une demande d'extrait de naissance le 15 juillet via le guichet électronique. À ce jour, aucun retour ne m'a été communiqué malgré les délais annoncés. Je me suis déplacé deux fois à la municipalité sans obtenir de réponse claire.

Fichiers justificatifs joints

[justificatif-demande-extrait.pdf \(PDF - 420 Ko\)](#) 

 Délai de traitement estimé

5 à 10 jours ouvrables

Un agent prendra contact avec vous si des informations complémentaires sont nécessaires.

Besoin d'assistance ?

Le Ministère de la Communication et des Médias, Porte-Parole du Gouvernement, est à votre disposition pour tout complément d'information relatif à votre réclamation.

Coordonnées officielles :

Adresse : BP 940, Bangui - République

Centrafricaine

Téléphone : (+236) 21 61 05 27

Email : info@gouv.cf

Figure 70 Structure de la Page de Détails réclamation

Utilité : Le champ "État" vous donne une vision instantanée de l'avancement. Vous savez immédiatement si votre dossier est en attente, en traitement ou terminé.

21.2 La Synthèse de Votre Réclamation

La page du site web RCA récapitule toutes les informations que vous avez fournies dans le formulaire, organisées en sections.

- Informations personnelles : Vos coordonnées (nom, identifiant, téléphone, email, adresse). Cela vous permet de vérifier que tout est correct.
- Objet de la réclamation :
 - Service concerné : Le service administratif visé (ex: "État civil").
 - Type de réclamation : La catégorie du problème (ex: "Retard de traitement").
 - Date de l'incident : La date à laquelle le problème est survenu.

- Description : Le texte complet que vous avez saisi, décrivant la situation. C'est utile pour vous rafraîchir la mémoire.
- Fichiers justificatifs joints : La liste des documents que vous avez téléchargés. Vous pouvez généralement les revisualiser ou les télécharger à nouveau en cliquant sur leur nom.

Avantage : Tout est centralisé. Vous n'avez pas à vous souvenir des détails ; ils sont tous là, présentés clairement.

21.3 Comment Cette Page Évolue

La page n'est pas statique. Elle peut être mise à jour par l'équipe traitant votre réclamation.

Vous pourriez y trouver :

- Des commentaires ou des notes internes laissés par l'agent en charge (par exemple : "Contact établi avec la municipalité le 10/08. Réponse attendue sous 48h.").
- Une date de dernière mise à jour.
- Lorsque l'état passe à "Résolu", la réponse finale ou la solution apportée pourrait être consignée dans cette section.

Conseil : Consultez régulièrement cette page après avoir soumis votre réclamation pour voir si des mises à jour ou des demandes d'informations complémentaires y ont été ajoutées.

21.4 Pourquoi Cette Page est Essentielle

1. Transparence totale : Vous voyez exactement les informations que l'administration a concernant votre cas.
2. Suivi autonome : Vous n'avez pas besoin de téléphoner ou de vous déplacer pour avoir des nouvelles. Vous pouvez vérifier l'état quand vous voulez, où vous voulez.

3. Archivage personnel : Cette page sert de reçu et de preuve de votre démarche.
Vous pouvez la consulter plus tard si besoin.

La page "Détails de votre Réclamation" est l'outil qui matérialise l'engagement du portail envers un service public transparent et réactif. Elle vous rend acteur du suivi de votre propre dossier et vous évite les incertitudes.

Chapitre 22 : La Recherche depuis la Barre de Recherche du site web

– Trouvez Rapidement l'Information

La barre de recherche est votre outil principal pour trouver toute information, actualité, service ou document sur le portail RCA en quelques secondes, sans avoir à naviguer manuellement dans les menus.

22.1 Où se trouve la barre de recherche ?

La barre de recherche est située dans l'en-tête (header) du site, visible en haut de toutes les pages. Elle se présente généralement sous la forme :

- D'un champ de saisie avec un texte d'invite comme "Rechercher..."
- Accompagnée d'une icône en forme de loupe (Q) à droite.

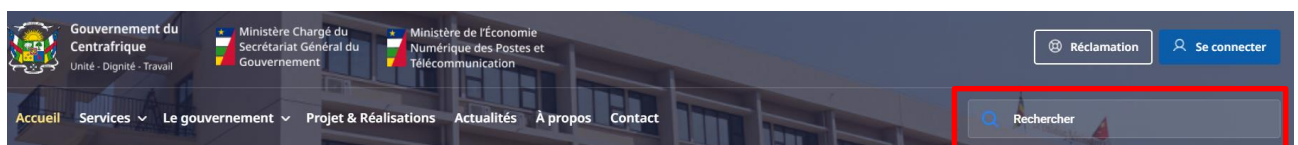


Figure 71 La Recherche depuis la Barre de Recherche du site web

22.2 Comment effectuer une recherche ?

1. Cliquez dans la barre de recherche.
2. Saisissez un ou plusieurs mots-clés correspondant à votre besoin (exemples : formation, ministère, projet hydroélectrique, réclamation).
3. Appuyez sur la touche Entrée ou cliquez sur l'icône de loupe.

Vous serez automatiquement redirigé vers la page :

« **Résultat de recherche | RCA** »

22.3 Comprendre la page des résultats

Cette page est organisée de manière claire pour vous aider à trouver rapidement l'information pertinente.

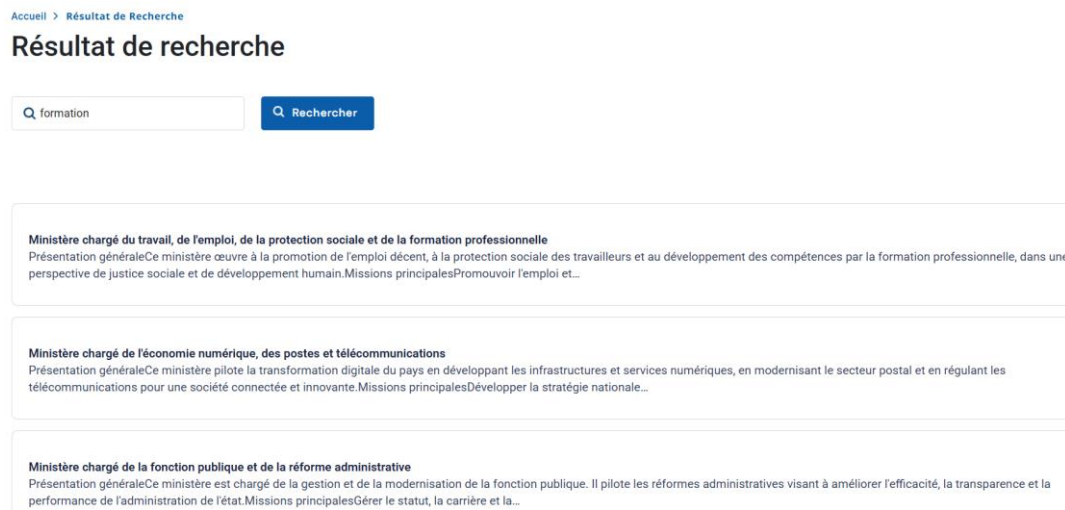


Figure 72 Page résultat de recherche par mot clés du site

Exemple d'organisation (visible sur les captures) :

- En-tête de confirmation :
Le titre principal indique Résultat de recherche et le terme recherché est mis en évidence (ex: formation).
- Liste des résultats :
Chaque résultat est présenté sous forme de carte ou bloc comprenant :
 - Un titre cliquable (ex: « À propos du portail », « Inauguration du Pont Sapéké à Bangui »).
 - Un extrait ou résumé du contenu.
 - Parfois, des étiquettes thématiques telles que #économie ou #Réformes.

- Un lien “Lire plus” pour accéder à l’article ou à la page complète.

22.4 Conseils pour une recherche efficace

- Utilisez des mots-clés précis : par exemple, acte de naissance plutôt que document.
- Vérifiez l’orthographe des termes saisis.
- Si vous obtenez trop de résultats, ajoutez un mot supplémentaire pour affiner.
- Les hashtags (#économie, #Réformes) peuvent vous aider à filtrer visuellement les types de contenu.

Si vous recherchez **formation**, la page de résultats pourra afficher :

1. Une section “À propos du portail” expliquant les services.
2. Des actualités liées à des cérémonies de formation (ex: auditeurs de justice).
3. Des liens vers des pages ministérielles concernant la formation professionnelle.

Conclusion Générale – Première Grande Partie du manuel : Guide et utilisation de la plateforme web RCA

Félicitations ! Vous venez de parcourir l’essentiel des fonctionnalités publiques du Portail National du Gouvernement de la République Centrafricaine.

Au travers des chapitres précédents, vous avez appris à :

- Naviguer de manière intuitive dans l’architecture du site (menus, pied de page, fil d’Ariane).
- Consulter les actualités et suivre les projets et réalisations du gouvernement.

- Accéder aux informations pratiques : coordonnées des ministères, annuaires, supports.
- Effectuer des recherches ciblées grâce à la barre de recherche pour trouver rapidement tout type de contenu.
- Utiliser les outils d'accessibilité pour adapter l'affichage à vos besoins visuels.

Cette première partie vous a permis de maîtriser la consultation de l'information publique et de vous repérer avec aisance sur la plateforme. Vous êtes maintenant en mesure de trouver toute information officielle, de suivre l'actualité gouvernementale et de localiser les services administratifs en quelques clics.

Deuxième Grande Partie : Guide d'Utilisation de l'Espace Personnel Citoyen RCA

Maintenant que vous connaissez parfaitement la partie publique du portail, il est temps de **passer à l'action** et d'utiliser les services interactifs dédiés aux citoyens.

La deuxième grande partie de ce manuel vous guidera pas à pas dans la création et l'utilisation de votre Espace Personnel Citoyen. Cet espace sécurisé est votre interface privilégiée pour :

- Créer et gérer votre compte personnel.
- Effectuer des démarches administratives en ligne (demandes d'actes, paiements, inscriptions, etc.).
- Suivre l'état d'avancement de vos dossiers en temps réel.
- Consulter et télécharger vos documents officiels.
- Gérer vos données personnelles et vos préférences de communication.

Objectif de cette partie : Vous rendre autonome dans l'utilisation des services en ligne de l'administration centrafricaine, gagner du temps et simplifier vos interactions avec les services publics.

Chapitre 23 : L'Interface de Connexion à l'Espace Personnel Citoyen

L'Espace Personnel Citoyen est la porte d'entrée sécurisée vers l'ensemble des services administratifs en ligne du Portail National. Pour l'utiliser, vous devez d'abord vous connecter avec votre compte ou en créer un nouveau.

23.1 Accès à la page de connexion de l'espace citoyen

- Depuis l'en-tête du site web RCA : Cliquez sur le bouton « Se connecter » en haut à droite de l'écran.

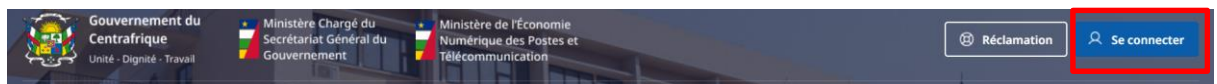


Figure 73 Accès à la page de connexion de l'espace citoyen

- Depuis la page d'accueil : Utilisez le lien « Accédez à votre espace » dans la section « La Plateforme eCitoyen ».
- Lors d'une démarche : Si un service exige une authentification, vous serez automatiquement redirigé vers la page de connexion.
- Lien de l'interface de connexion à l'espace citoyen :
https://preprod.medianet.tn/Ministere_RCA_espace_25/login/

23.2 Présentation de la page de connexion

La page affiche l'identité officielle du portail et propose deux options principales.



**Gouvernement du
Centrafrique / Espace Citoyen**
Unité - Dignité - Travail

Ministère Chargé du
Secrétariat Général du
Gouvernement

Ministère de l'Économie
Numérique des Postes et
Télécommunication

Se connecter

Vous n'avez pas de compte ? [Inscrivez-vous ici](#)

E-mail *

Mot de passe *

Se connecter >

[Mot de passe oublié ?](#)

Ou

 **Continuez avec Google**

 **Continuez avec Apple**

Figure 74 L'interface de connexion à l'espace citoyen RCA

Pour les nouveaux utilisateurs :

1. Cliquez sur le lien « Inscrivez-vous ici » sous le titre de connexion.
2. Remplissez le formulaire d'inscription avec vos informations personnelles.
3. Validez votre compte via l'e-mail de confirmation qui vous sera envoyé.



**Gouvernement du
Centrafrique / Espace Citoyen**
Unité - Dignité - Travail

Ministère Chargé du
Secrétariat Général du
Gouvernement

Ministère de l'Économie
Numérique des Postes et
Télécommunication

Se connecter

Vous n'avez pas de compte ? [Inscrivez-vous ici](#)

E-mail *

Mot de passe *

Se connecter >

[Mot de passe oublié ?](#)

Ou

Continuez avec Google

Continuez avec Apple

Figure 75 Création de compte pour les nouveaux utilisateurs

Pour les utilisateurs déjà inscrits :

1. Saisissez votre adresse e-mail dans le champ prévu.
2. Entrez votre mot de passe.
3. Cliquez sur le bouton « Se connecter ».



Gouvernement du Centrafrique / Espace Citoyen
Unité - Dignité - Travail

Ministère Chargé du Secrétariat Général du Gouvernement Ministère de l'Économie Numérique des Postes et Télécommunication

Se connecter

Vous n'avez pas de compte ? [Inscrivez-vous ici](#)

E-mail *
Exemple@domaine.com

Mot de passe *
Saisissez votre mot de passe

Se connecter >

[Mot de passe oublié ?](#)

Ou

Continuez avec Google

Continuez avec Apple

Figure 76 Connexion à l'interface pour les utilisateurs déjà inscrits

23.3 Réception et utilisation du code d'authentification

Une fois vos identifiants saisis et validés, vous allez recevoir juste après un code d'authentification par e-mail, cela a pour objectif de renforcer la sécurité de votre compte et de vérifier s'il s'agit de la bonne personne

Pour l'utiliser :

1. Ouvrez cet e-mail et repérez le code à six chiffres (exemple : 223366).
2. Retournez sur la page du portail affichant le champ « Votre code d'authentification ».
3. Saisissez le code reçu dans le champ prévu.
4. Cliquez sur « Vérifier le code » pour finaliser la connexion.



Figure 77 Réception et utilisation du code d'authentification

Remarque : Le code est valable 10 minutes. Si vous ne recevez pas l'e-mail, vérifiez vos courriers indésirables.

Une fois cela fait, vous allez accéder à votre tableau de bord personnel, présenté dans le chapitre suivant.

23.4 Réinitialisation du mot de passe oublié

Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur le lien « Mot de passe oublié ? » situé sous le bouton de connexion.



Gouvernement du Centrafrique / Espace Citoyen
Unité - Dignité - Travail

Ministère Chargé du Secrétariat Général du Gouvernement Ministère de l'Économie Numérique des Postes et Télécommunication

Se connecter

Vous n'avez pas de compte ? [Inscrivez-vous ici](#)

E-mail *

Mot de passe *

Se connecter >

Mot de passe oublié ?

Ou

Continuez avec Google

Continuez avec Apple

Figure 78 Réinitialisation du mot de passe oublié

Vous serez dirigé vers une page de réinitialisation où vous devrez :

1. Saisir votre adresse e-mail associée à votre compte citoyen.

Gouvernement du Centrafrique / Espace Citoyen
Unité - Dignité - Travail

Ministère Chargé du Secrétariat Général du Gouvernement Ministère de l'Économie Numérique des Postes et Télécommunication

Réinitialisation du mot de passe

Entrez votre adresse e-mail pour recevoir un code de réinitialisation. [Retour à la connexion](#)

E-mail

Envoyer le code >

Figure 79 Réinitialisation du mot de passe oublié

2. Cliquer sur le bouton « Envoyer le code » pour recevoir un code de réinitialisation par e-mail.
3. Un message sur la page de l'interface s'affiche mentionnant qu'un mail de réinitialisation vous a été envoyé sur votre boîte mail

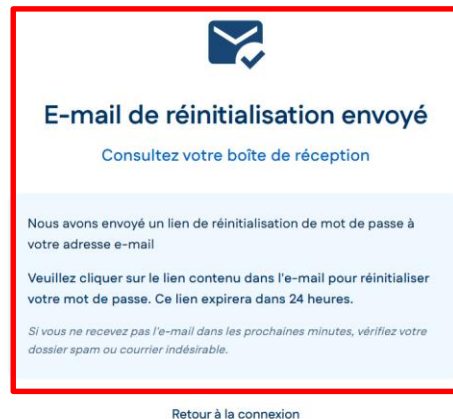


Figure 80 Réinitialisation du mot de passe oublié

4. Vérifier votre boîte de réception (et vos spams) pour trouver le message contenant le code.
5. Cliquer sur le lien dans l'e-mail « Réinitialiser votre MDP » pour accéder à la page de création d'un nouveau mot de passe.
6. Saisir et confirmer votre nouveau mot de passe.

Réinitialiser le mot de passe

Saisissez votre nouveau mot de passe ci-dessous. [Retour à la connexion](#)

Nouveau mot de passe

Saisissez votre nouveau mot de passe

Confirmer le mot de passe

Confirmez votre nouveau mot de passe

Réinitialiser le mot de passe >

Figure 81 Réinitialisation du mot de passe oublié

7. Valider en cliquant sur le bouton « Réinitialiser le mot de passe » pour finaliser la réinitialisation.

Un lien « Retour à la connexion » vous permet à tout moment de revenir à la page de connexion principale.

23.5 Conseils de sécurité de votre compte

- Pour la création d'un nouveau compte, utilisez une adresse e-mail valide que vous consultez régulièrement.
- Créez un mot de passe robuste et conservez-le confidentiellement.
- Déconnectez-vous systématiquement après votre session, surtout sur un ordinateur partagé.

Chapitre 24 : L'Inscription à l'Espace Citoyen –

Étapes et Processus Complet

L'inscription à votre Espace Personnel Citoyen est un processus simple et sécurisé en plusieurs étapes. Ce chapitre vous guide page par page à travers chaque phase de la création de votre compte.

24.1 Étape 1 : Accès à la page d'inscription

Depuis la page de connexion, cliquez sur le lien « Inscrivez-vous ici ». Vous serez redirigé vers la première page du formulaire d'inscription.



Gouvernement du
Centrafrique / Espace Citoyen
Unité - Dignité - Travail

Ministère Chargé du
Secrétariat Général du
Gouvernement

Ministère de l'Économie
Numérique des Postes et
Télécommunication

Se connecter

Vous n'avez pas de compte ? [Inscrivez-vous ici](#)

E-mail *

Exemple@domaine.com

Mot de passe *

Saisissez votre mot de passe

Se connecter >

[Mot de passe oublié ?](#)

Figure 82 Inscription à l'Espace Citoyen

Une fois sur l'interface d'inscription, il faut suivre les étapes suivantes :

1. Remplir le Champ obligatoire : Saisissez votre adresse e-mail (format : nom@domaine.com)
2. Cliquer sur le Bouton : « Suivant »

Inscription

Vous avez un compte ? [Se connecter](#)

E-mail *

Format@domaine.com

Suivant >

Ou



Continuez avec Google



Continuez avec Apple

Figure 83 Inscription à l'Espace Citoyen

- Une page de confirmation s'affiche simultanément sur le portail avec le message : « Vérifiez votre adresse e-mail – Un e-mail d'activation a été envoyé ».
- Vous recevez un e-mail d'activation dans votre boîte de réception. Vous devrez donc consulter votre boîte mail et cliquer sur le lien qui s'y trouve pour activer votre compte et finaliser l'inscription.



Vérifiez votre adresse e-mail

Un e-mail d'activation a été envoyé

Merci pour votre inscription sur le portail national centrafricain, votre portail numérique dédié à l'administration publique.

Un e-mail d'activation a été envoyé à votre adresse. Veuillez cliquer sur le lien contenu dans l'e-mail pour activer votre compte et finaliser votre inscription.

Si vous ne recevez pas l'e-mail dans les prochaines minutes, vérifiez votre dossier spam ou courrier indésirable.

Renvoyer l'e-mail >

[Retour à la connexion](#)

Figure 84 Inscription à l'Espace Citoyen

24.2 Étape 2 : Complétion de vos informations personnelles

Après avoir cliqué sur le lien d'activation reçu par e-mail, vous accédez au formulaire détaillé d'inscription.

Vous devez remplir les champs suivants :

- Nom
- Prénom
- Numéro de téléphone
- Mot de passe
- Confirmation du mot de passe

Votre mot de passe doit respecter les critères suivants :

- Au moins 8 caractères
- Au moins une lettre majuscule
- Au moins un caractère spécial
- Au moins un chiffre



Gouvernement du Centrafrique / Espace Citoyen
Unité - Dignité - Travail

Ministère Chargé du Secrétariat Général du Gouvernement
Ministère de l'Économie Numérique des Postes et Télécommunication

Complétez vos informations

Veuillez renseigner les informations suivantes pour finaliser votre inscription.

Nom * Ex. : Ngassa

Prénom * Ex. : Mireille

Numéro de téléphone * Ex. : 70 00 00 00

Mot de passe *

Indicateur de force du mot de passe **moyen**

- ✓ Au moins 8 caractères
- ✓ Au moins une lettre majuscule
- ✗ Au moins un caractère spécial
- ✗ Au moins un chiffre

Confirmation mot de passe *
Saisissez à nouveau votre mot de passe

Créer mon compte

Figure 85 Complétion de vos informations personnelles

24.3 Étape 3 : Finalisation et accès à l'espace

Après avoir validé le formulaire complet en cliquant sur le bouton « Créer mon compte », une page de succès s'affiche.

Message de confirmation :

- « Compte créé avec succès ! »
- Message personnalisé de bienvenue (exemple : « Bienvenue, Nadège Gladys »)
- Bouton : « Continuer vers mon espace > »

Cliquez sur le bouton « Continuer vers mon espace > » pour accéder directement à votre tableau de bord personnel.

24.4 Aspects importants à retenir

- Vérification de l'e-mail : Utilisez une adresse e-mail valide et accessible.
- Mot de passe sécurisé : Respectez les critères de sécurité indiqués.
- Délai de confirmation : Agissez dans les 48 heures suivant la réception de l'e-mail.
- Confidentialité : Vos données sont protégées conformément à la politique de confidentialité du portail.

24.5 Astuces à faire en cas de difficulté lors de l'inscription

- Vérifiez la connexion internet.
- Assurez-vous de remplir tous les champs obligatoires (*).
- Vérifiez vos spams pour l'e-mail de confirmation.
- Utilisez le bouton « Renvoyer l'e-mail » si le premier n'arrive pas.
- Contactez le support à support@eGov.cf si le problème persiste.

Une fois votre compte créé et confirmé, vous pouvez vous connecter à tout moment et accéder à l'ensemble des services en ligne. Le chapitre suivant présentera votre tableau de bord personnel et ses fonctionnalités.

Chapitre 25 : Le Tableau de Bord de l'Espace Citoyen – Vue d'ensemble et présentation détaillée

Une fois connecté à votre compte, vous accédez à votre tableau de bord personnel. Cette page est votre point de départ principal dans l'Espace Citoyen. Elle vous offre une vision centralisée et organisée de toutes vos activités administratives en cours, de vos services fréquemment utilisés, de vos paiements et des outils d'aide disponibles. Conçue pour être intuitive, elle vous permet de gagner du temps et de suivre vos démarches en un seul endroit.

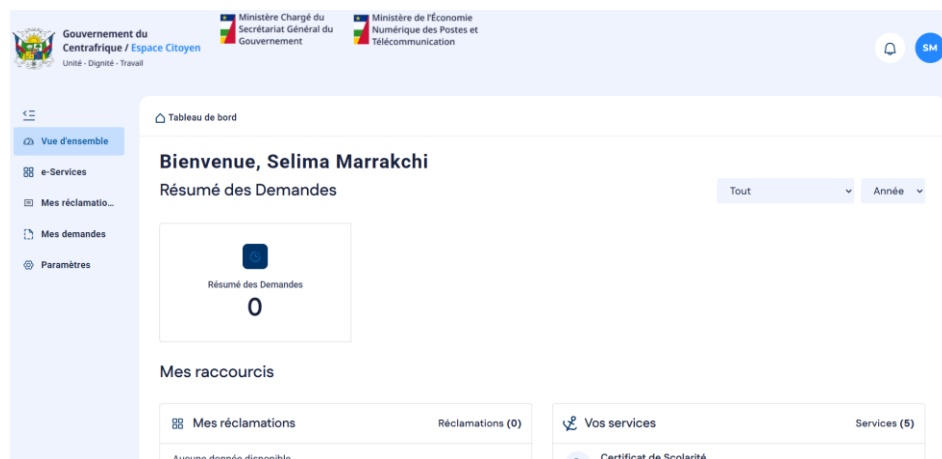


Figure 86 Le Tableau de Bord de l'Espace Citoyen – Vue d'ensemble et présentation détaillée

25.1 En-tête général de l'Espace Citoyen

L'en-tête, présent sur toutes les pages de votre espace, contient les éléments suivants :

- **Logo et identité** : En haut à gauche, le logo officiel du Gouvernement du Centrafrique et la mention « Espace Citoyen » rappellent que vous naviguez dans l'interface sécurisée du portail national.
- **Barre de recherche** : Située en haut de la page, souvent à droite, reconnaissable par une icône de loupe (Q). Elle vous permet d'effectuer une recherche rapide dans vos dossiers, vos services ou les contenus de votre espace.
- **Icône de notification** : À côté de la barre de recherche, une icône (une cloche) vous permet de voir vos notifications récentes.

Figure 87 En-tête général de l'Espace Citoyen

25.2 Message de bienvenue personnalisé

Sous l'en-tête, un titre chaleureux et personnalisé vous accueille : « Bienvenue, [Votre Prénom et Nom] ». Cela confirme que vous êtes bien connecté à votre espace sécurisé et dédié.

25.3 Résumé des demandes

Immédiatement après le message de bienvenue, un tableau synthétique donne un aperçu chiffré de l'état de vos démarches. Il se présente sous la forme d'un tableau ou de cartes visuelles :

- **Demandes en cours** : Ce chiffre (par exemple, 12) représente le nombre total de vos dossiers actuellement en traitement par l'administration. Cela inclut les demandes de documents, les réclamations en cours d'examen, les inscriptions en attente de validation, etc. Cliquer sur ce chiffre vous mènerait vers la liste détaillée de ces dossiers.
- **Demandes validées** : Ce chiffre (par exemple, 25) indique le nombre de démarches que vous avez déjà complétées avec succès. Il s'agit de vos dossiers clos et approuvés. C'est un historique de vos interactions terminées.

Utilité : Ce résumé vous permet d'évaluer en un coup d'œil votre charge administrative active et votre historique de réussite.

25.4 Section « Mes raccourcis »

Cette section est conçue pour un accès rapide à vos interactions en cours nécessitant une attention particulière.

- **Titre et statut** : Sous le titre « **Réclamations & demandes** », le statut « **En cours (3)** » vous indique que vous avez trois dossiers de ce type actifs.

- Liste des dossiers : Chaque élément est listé de manière claire, par exemple :
 - *Retard de délivrance de carte d'identité nationale*
 - *Facture d'eau anormalement élevée*
 - *Non-réception d'un remboursement d'assurance maladie*

Cliquer sur l'un de ces intitulés vous amène directement à la page de détail de ce dossier spécifique pour en voir l'avancement ou fournir des informations complémentaires.
- Bouton d'action : Le bouton « + Faire une réclamation » est un raccourci direct pour initier une nouvelle réclamation sans avoir à passer par le menu principal.

25.5 Section « Mes services »

Cette partie met en avant les services administratifs que vous utilisez le plus fréquemment, facilitant ainsi leur accès pour de prochaines utilisations.

- Titre et compte : Le titre « Services (3) » signifie que trois services sont actuellement dans vos favoris ou vos plus utilisés.
- Liste des services : Des exemples typiques sont listés :
 - Paiement des impôts ou taxes en ligne
 - Renouvellement de la carte d'assurance maladie
 - Renouvellement de la carte d'identité nationale

Cliquer sur l'un de ces services vous redirige vers l'interface pour lancer cette démarche.

- Bouton de personnalisation : Le bouton « + Ajouter aux accès rapides » vous permet de personnaliser cette liste. Vous pouvez y ajouter d'autres services que vous utilisez souvent pour les retrouver plus facilement.

25.6 Section « Mes paiements »

Ce bloc récapitule vos dernières transactions financières liées aux services administratifs.

- **Détail des transactions :** Chaque ligne correspond à un paiement récent ou récurrent, avec :
 - Le nom de la transaction (ex. : *Taxe de circulation véhicule*)
 - Le montant (ex. : *150 FCFA*)
 - La date du paiement ou la périodicité (ex. : **28/01/2025** ou */mois* pour un abonnement)
- **Lien vers l'historique complet :** Le lien « Voir tous mes paiements » vous conduit vers une page listant l'ensemble de vos transactions passées, avec des options de filtrage par date, par service ou par statut.

25.7 Section « Besoin d'aide ? »

Cette zone est dédiée au support et à l'assistance pour vous aider en cas de question ou de problème.

- **Message d'accueil :** Un texte court, comme « Une question ? On est là pour vous ! », vous invite à utiliser les canaux d'aide.
- **Lien de contact direct :** Le bouton ou lien « Contacter-nous » ouvre généralement un formulaire de contact ou indique les coordonnées de l'équipe support.
- **Accès à la FAQ :** Le lien « Trouvez vos réponses » vous redirige vers la Foire Aux Questions du portail, où vous pouvez chercher des solutions à des problèmes courants.

25.8 Section « Plus d'informations sur eCitoyen »

Cette partie s'adresse aux utilisateurs qui souhaitent approfondir leurs connaissances sur la plateforme ou l'utiliser de manière plus technique.

- **Documentation utilisateur :** Le lien « Accéder à la documentation complète du portail » mène vers des manuels, guides pas-à-pas et tutoriels détaillés pour maîtriser toutes les fonctionnalités.
- **Ressources pour développeurs :** Le lien « Accéder à l'API du portail » est destiné aux profils techniques (développeurs, administrateurs système) qui souhaitent intégrer les services d'eCitoyen dans d'autres applications ou systèmes d'information, via des interfaces de programmation (API).

25.9 Menu de navigation latéral (aperçu général)

Sur le côté gauche de la page, un menu vertical fixe vous permet de naviguer vers toutes les sections principales de votre Espace Citoyen. Ces rubriques seront détaillées dans les chapitres suivants. Voici une liste indicative de ce que ce menu peut contenir :

- **Vue d'ensemble (Tableau de bord) :** page d'accueil d'atterrissage principale et de synthèse.
- **Mes demandes :** Liste et gestion de toutes vos démarches administratives initiées.
- **Mes documents :** Accès à vos documents officiels
- **Mes réclamations :** Espace dédié à la création et au suivi de vos réclamations.
- **Paielements et abonnements :** Historique et gestion détaillée de toutes vos transactions financières.
- **Paramètres :** Gestion de vos informations personnelles, de votre mot de passe, etc.

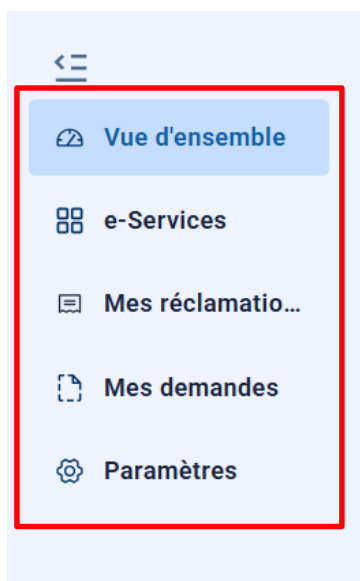


Figure 88 Menu de navigation latéral (aperçu général)

Comment utiliser efficacement votre tableau de bord ?

Consultez régulièrement le Résumé des demandes pour suivre l'évolution de vos dossiers. Utilisez la section « Mes raccourcis » pour traiter rapidement les dossiers en attente. Personnalisez la section « Mes services » pour gagner du temps sur vos démarches fréquentes. Enfin, n'hésitez pas à utiliser la barre de recherche en haut de page si vous cherchez un dossier ou une information spécifique sans passer par les menus.

Chapitre 26 : Le Système de Notifications de l'Espace Citoyen

Le portail eCitoyen dispose d'un système de notifications intégré qui vous informe en temps réel de l'évolution de vos dossiers, des mises à jour importantes et des messages concernant votre compte. Cette fonctionnalité vous permet de rester informé sans avoir à consulter manuellement chaque dossier. Les notifications sont accessibles depuis une icône dédiée, représentée par une cloche (🔔) située dans l'en-tête de votre espace.

26.1 Accès à la liste des notifications

Pour consulter vos notifications, cliquez sur l'icône en forme de cloche dans le coin supérieur droit de l'écran. Une liste déroulante s'affiche, présentant les notifications récentes.

Figure 89 Système de Notifications de l'Espace Citoyen

26.2 Types de notifications

Les notifications sont classées par catégories pour faciliter leur compréhension :

- Confirmation de dépôt : Vous informe qu'une demande a bien été enregistrée (ex. : *"Demande de passeport – Dépôt confirmé"*).
- Mise à jour de dossier : Signale un changement d'état dans le traitement de votre demande (ex. : *"Demande de passeport – En cours de traitement"*).
- Approbation ou refus : Vous notifie de la décision finale concernant votre demande (ex. : *"Demande de passeport – Approuvée"* ou *"Refusée"*).
- Demande de complément : Vous alerte lorsque des documents manquants sont nécessaires pour poursuivre le traitement (ex. : *"Documents manquants"*).
- Messages administratifs : Communique des informations générales comme des maintenances planifiées ou des mises à jour du système (ex. : *"Maintenance programmée"*).
- Sécurité et compte : Vous rappelle de vous reconnecter après une inactivité ou vous informe de modifications apportées à votre profil (ex. : *"Session expirée"*, *"Mise à jour de vos informations personnelles"*).

26.3 Structure d'une notification

Chaque notification est présentée sous la forme d'un message concis contenant les éléments suivants :

- Titre : Résume l'objet de l'alerte (ex. : *"Demande de passeport – Approuvée"*).
- Description : Donne des détails sur l'événement, incluant souvent un numéro de dossier ou des instructions à suivre.
- Horodatage : Indique quand la notification a été générée.
- Icône représentant l'objet de la notification

/ Notifications		
Liste des notifications		
Rechercher		Trie Filtre
★	Demande de passeport – Dépôt confirmé Votre demande de passeport a été enregistrée avec succès. Numéro de dossier : PAS-2025-01234.	Il y a 2 jour
★	Mise à jour de vos informations personnelles Vos coordonnées ont été modifiées avec succès.	Il y a 2 jour
☆	Demande de passeport – En cours de traitement Votre demande est en cours d'examen par le Ministère de l'Intérieur.	Il y a 2 jour
☆	Demande de passeport – Approuvée Votre passeport est prêt. Vous pouvez le retirer au centre indiqué.	Il y a 2 jour
☆	Demande de passeport – Refusée Vous avez reçu une communication officielle concernant votre dossier.	Il y a 2 jour
☆	Demande de passeport – Documents manquants Des pièces justificatives sont manquantes. Merci de compléter votre dossier pour poursuivre le traitement.	Il y a 2 jour
☆	Maintenance programmée La plateforme sera temporairement indisponible le 5 août de 00h à 06h.	Il y a 2 jour
☆	Nouveau message dans votre espace eCitoyen Les résultats du contrôle sont disponibles.	Il y a 2 jour
☆	Session expirée Pour des raisons de sécurité, veuillez vous reconnecter.	Il y a 2 jour

Figure 90 Structure d'une notification

26.4 Fonctionnalités de la page de notifications

La page dédiée aux notifications offre des outils pour mieux gérer vos alertes :

- Barre de recherche relative à cette page : Permet de filtrer les notifications par mot-clé (ex. : "passeport", "paiement").
- Options de tri : Vous pouvez organiser les notifications par date (du plus récent au plus ancien ou inversement) ou par type.

- Marquer comme lu ou importante: Une option vous permet de marquer une ou plusieurs notifications comme lues ou ajouté une étoile à côté de la notification pour garder votre liste organisée.

26.5 Importance du suivi des notifications

Il est recommandé de consulter régulièrement vos notifications, car elles contiennent des informations critiques pour l'avancement de vos démarches. Une notification de "*Documents manquants*", par exemple, peut indiquer un délai à respecter pour éviter le rejet de votre dossier. De même, une notification d'"*Approbation*" vous indique quand et où retirer un document officiel.

26.6 Conseils pratiques

- Vérifiez fréquemment l'icône de notification pour ne manquer aucune mise à jour importante.
- Utilisez la fonction de recherche si vous cherchez une alerte spécifique parmi un grand nombre de notifications.
- Réagissez rapidement aux notifications demandant une action de votre part (comme fournir un document complémentaire) pour accélérer le traitement de vos dossiers.

Chapitre 27 : Utiliser les e-Services de votre espace

27.1 Accéder à la liste des e-Services

Après vous être connecté à votre compte sur l'Espace Citoyen, cliquez sur l'onglet « e-Services » dans le menu principal sur le côté gauche de l'interface. Vous serez dirigé vers une page centrale qui regroupe l'ensemble des services administratifs accessibles en ligne, organisés par domaine d'intervention.

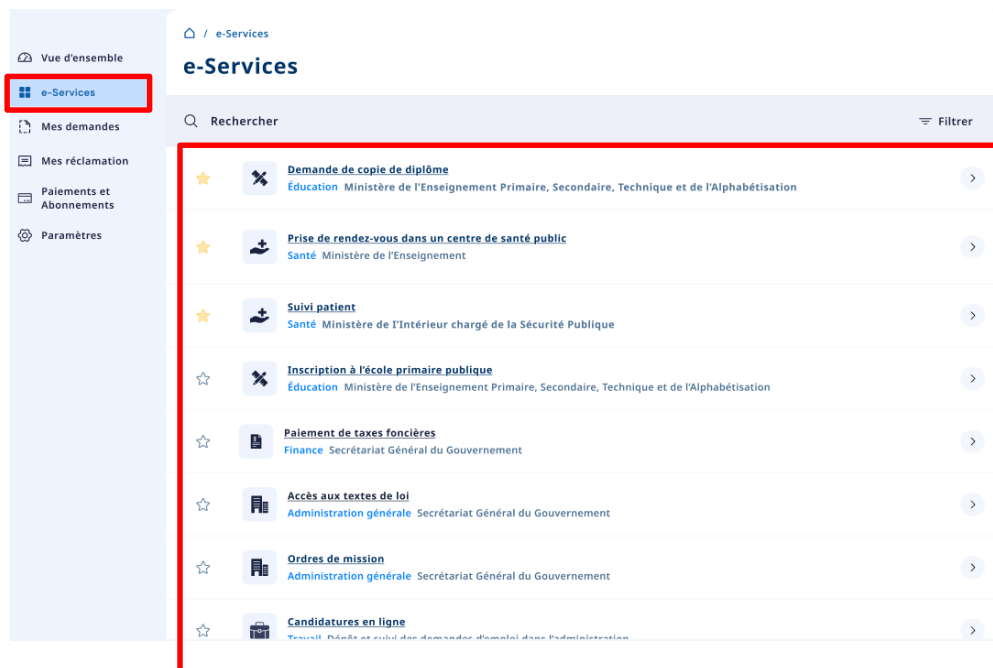


Figure 91 Accéder à la liste des e-Services

27.2 Naviguer et rechercher un service

- Barre de recherche de la page : Située en haut de la page, elle vous permet de trouver rapidement un service en saisissant un mot-clé (exemples : *diplôme*, *taxe*, *rendez-vous*, *passport*).
- Organisation visuelle : Les services sont présentés sous forme de cartes thématiques, classées par ministère et par catégorie (Éducation, Santé, Finance, Administration générale, etc.).
- Navigation par page : En bas de l'écran, un menu de pagination vous permet de visualiser le reste des services affichés par page.

27.3 Choisir un service

Chaque service est représenté par une **carte interactive** contenant les informations suivantes :

- Une icône identifiant le type de service.
- Le nom du service (exemple : *Demande de copie de diplôme*).
- La catégorie à laquelle il appartient (exemple : Éducation).
- Le ministère responsable de son traitement.

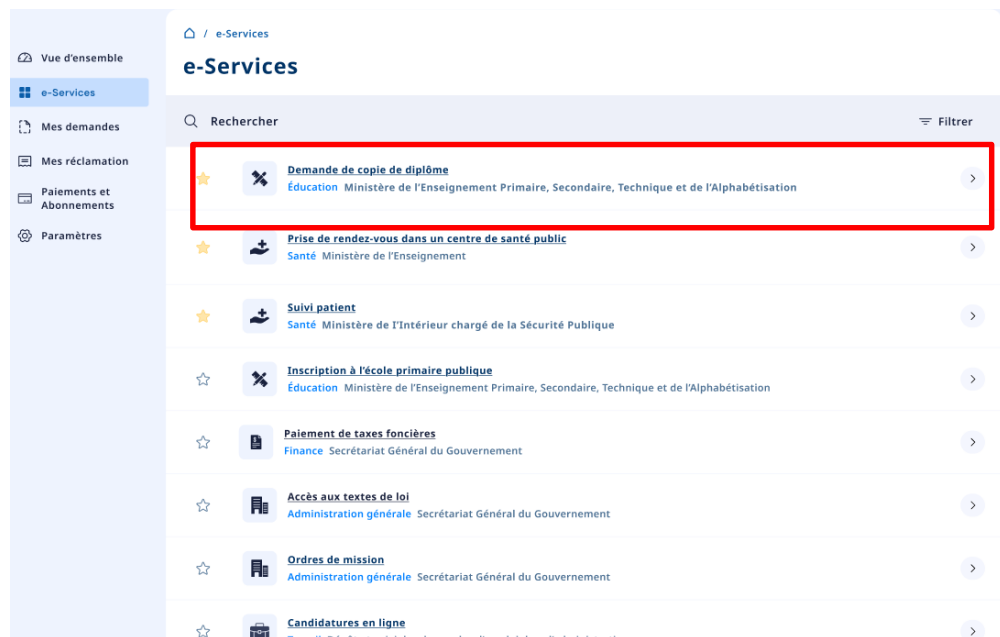


Figure 92 Carte service

Chapitre 28 : Remplir une demande – Exemple “Demande de copie de diplôme”

28.1 Navigation vers la page d'un service

Après avoir sélectionné un service spécifique en cliquant dessus depuis la page de listing des e-Services, vous accédez à sa page de présentation dédiée. Tous les services suivent le même modèle de présentation, avec des contenus adaptés à chaque service.

28.2 Structure standard d'une page service

Chaque page de service présente les éléments suivants :

En-tête informatif

- Titre du service (exemple : "Demande de passeport", "Inscription scolaire", etc.)
- Ministère responsable et catégorie du service
- Description concise expliquant l'objectif et les avantages du service en ligne



Figure 93 En-tête informatif

Fiche résumé rapide

Une zone en surbrillance présente les informations essentielles :

- Délai de traitement estimé (varie selon le service)
- Validité du document obtenu (le cas échéant)
- Modalités d'accès (en ligne, au guichet, ou mixte)
- Gratuité ou tarification le cas échéant



Figure 94 Fiche résumé rapide

28.3 Système d'onglets de navigation

Une barre d'onglets permet d'accéder aux différentes sections détaillées :

- À propos : Présentation générale et utilité du service
- Conditions d'éligibilité : Critères à remplir pour y accéder
- Tarifs : Coût éventuel et modalités de paiement
- Documents à fournir : Liste des pièces justificatives requises
- Support : Aide et contacts utiles



Figure 95 Système d'onglets de navigation

28.4 Contenu des différentes onglets de la page

Section "À propos"

Cette partie explique :

- Les situations dans lesquelles le service est utile
- Les avantages de la procédure en ligne
- Le cadre général d'utilisation du service

Exemple pour un service d'inscription scolaire :

"Cette rubrique explique les cas d'utilisation : inscription en première année, changement d'établissement, réinscription annuelle, etc."

Section "Conditions d'éligibilité"

Liste les critères obligatoires pour pouvoir effectuer la demande :

- Conditions d'âge, de résidence, ou de situation administrative

- Prérequis spécifiques au service
- Pièces d'identité requises

Section "Tarifs"

Précise :

- Si le service est gratuit ou payant
- Le montant exact des éventuels frais
- Les modes de paiement acceptés

Section "Documents à fournir"

Détaille l'ensemble des documents nécessaires :

- Pièces d'identité
- Justificatifs spécifiques au service
- Déclarations sur l'honneur si nécessaires
- Formats acceptés (PDF, JPEG, etc.)

Section "Documents utiles"

Référence les textes officiels régissant le service :

- Décrets et arrêtés applicables
- Lois et règlements
- Guides officiels

28.5 Lancement de la procédure

Bouton "Faire une demande"

- Situé en haut à droite de la page
- Cliquez dessus pour accéder au formulaire de demande
- Assurez-vous d'avoir tous les documents requis avant de cliquer

Bouton "Faire une réclamation"

- Disponible pour les demandes déjà soumises
- À utiliser en cas de problème, retard, ou question
- Nécessite votre numéro de suivi

Chapitre 29 : Processus de demande d'un e-Service – Exemple **"Demande de copie de diplôme"**

29.1 Introduction au processus de demande

Structure générale du processus

Chaque e-Service possède son propre processus de demande, adapté à sa nature et à ses exigences administratives. Bien que les étapes générales soient similaires, les formulaires, les champs demandés, les pièces justificatives et les validations changent d'un service à l'autre.

Objectif de cet exemple

Dans ce chapitre, nous utilisons le service "Demande de copie de diplôme" comme exemple illustratif pour vous montrer comment se déroule généralement un processus de demande. Cette démonstration vous aidera à comprendre la logique à suivre pour n'importe quel autre service, même si les détails spécifiques diffèrent.

29.2 Page 1/3 Détail de la demande : Formulaire principal de demande

Accès à la page

Après avoir cliqué sur "Faire une demande" depuis la page de présentation du service, vous accédez à la première page du formulaire.



Figure 96 Accès au formulaire Faire une demande service

Structure de la page

La page est organisée en sections thématiques, chacune regroupant des informations connexes.

Prenom l'exemple de la page formulaire du service : Demande de copie de diplome

Section 1 : Identification du bénéficiaire

- Type de bénéficiaire : Vous devez préciser si la demande concerne :
- Votre propre diplôme (case à cocher)

- Le diplôme d'un tiers (si vous effectuez la demande pour quelqu'un d'autre)

1
Détails de la demande

2
Récapitulatif et validation

Demande de copie de diplôme

Remplissez le formulaire ci-dessous avec les informations requises pour traiter votre demande rapidement et efficacement.

Qui demande le diplôme ?

Type de bénéficiaire

☒ Demande pour mon propre diplôme ☐ Demande pour un tiers

Figure 97 Identification du bénéficiaire

Section 2 : Informations personnelles du bénéficiaire

Cette partie est obligatoire et marquée par des astérisques (*) :

- Nom complet :
 - Nom de famille
 - Prénom
- État civil :
 - Date de naissance
 - Lieu de naissance
- Identification officielle :
 - Numéro de pièce d'identité (CNI, passeport, etc.)

Demande de copie de diplôme

Remplissez le formulaire ci-dessous avec les informations requises pour traiter votre demande rapidement et efficacement.

Qui demande le diplôme ?

Type de bénéficiaire

☒ Demande pour mon propre diplôme ☐ Demande pour un tiers

Informations personnelles du bénéficiaire

Nom *	Prénom *
Ex. Doe	Ex. Jean
Date de naissance *	Lieu de naissance *
JJ/MM/AAAA 	Sélectionnez votre lieu de naissance 
Numéro de pièce d'identité *	
Ex. 123456789	

Figure 98 Informations personnelles du bénéficiaire

Section 3 : Informations sur le diplôme

Renseignements concernant le document à dupliquer :

- Type de diplôme : Sélectionnez parmi :
 - Primaire
 - Secondaire
 - Technique
 - Universitaire
- Détails du diplôme :
 - Année d'obtention

- Établissement
- Spécialité/Filière
- Numéro du diplôme

Informations sur le diplôme

Type de diplôme

☒ Primaire
 ☐ Secondaire
 ☐ Technique
 ☐ Universitaire

Année d'obtention *

Ex. 2018

Établissement *

Sélectionnez votre établissement ▼

Spécialité / filière *

Ex. Sciences

Numéro du diplôme (si connu)

Ex. 2020-1234

Figure 99 Informations sur le diplôme

Section 4 : Raison de la demande

Justification de votre requête :

- Motif principal : Sélectionnez parmi :
 - Perte
 - Détérioration
 - Autre
- Explications supplémentaires :
 - Champ texte pour préciser les circonstances (obligatoire)

Raison de la demande

Motif de la demande

☐ Perte
 ☐ Détérioration
 ☒ Autre

Veillez préciser le motif de votre demande *

Veillez préciser le motif de votre demande

Figure 100 Raison de la demande

Section 5 : Pièces jointes

Téléchargement des documents justificatifs :

- Copie de pièce d'identité (format PDF ou image)
- Déclaration de perte/détérioration (si applicable)
- Procuration ou autorisation signée (si demande pour un tiers)

Pièces jointes

Copie de pièce d'identité	Importer 
Déclaration de perte / détérioration	Importer 
Pour tiers : procuration ou autorisation signée	Importer 

Figure 101 Pièces jointes

Navigation en bas de page

- "Retour aux services" : Pour annuler et retourner à la liste
- "Suivant" : Pour passer à l'étape suivante du processus

[Retour aux services](#)

[Suivant](#)

29.3 Bonnes pratiques pour cette étape

Avant de remplir

1. Ayez tous les documents sous la main :
 - Pièce d'identité
 - Informations précises sur le diplôme
 - Déclarations nécessaires
2. Vérifiez les formats acceptés pour les pièces jointes

Pendant le remplissage

1. Lisez attentivement chaque champ avant de répondre
2. Soyez précis et exact dans vos informations
3. Vérifiez l'orthographe des noms et lieux

Avant de continuer

1. Relisez toutes vos réponses
2. Vérifiez que tous les champs obligatoires sont remplis
3. Confirmez que les pièces jointes sont bien téléchargées

Chapitre 30 : Page 2/3 – Récapitulatif et Confirmation du formulaire de demande de service

30.1 Objectif de la page

Cette page vous présente un résumé complet de votre demande. C'est votre dernière chance de vérifier toutes les informations avant l'envoi définitif à l'administration.

The screenshot shows a web form titled 'Récapitulatif et Confirmation' with a subtitle 'Veuillez compléter toutes les sections et joindre les justificatifs requis.' The form is divided into four main sections: 'Informations personnelles du bénéficiaire', 'Informations sur le diplôme', 'Raison de la demande', and 'Pièces jointes'. Each section contains a table of data. At the bottom, there is a checkbox for certifying the accuracy of the information, a date field, and two buttons: 'Précédent' and 'Confirmer et poursuivre'.

Informations personnelles du bénéficiaire	
Type de bénéficiaire	Demande pour mon propre diplôme
Nom	Doe
Prénom	Jean
Date de naissance	15/03/1995
Lieu de naissance	Bangui
Numéro de pièce d'identité	123456789

Informations sur le diplôme	
Type de diplôme	Universitaire
Année d'obtention	2018
Établissement	Université de Bangui
Spécialité / filière	Sciences
Numéro du diplôme	2018-1234

Raison de la demande	
Perte	XXXXXXXXXX
Motif	Le diplôme original a été malheureusement perdu suite à un déménagement récent. Malgré toutes les précautions prises pour le conserver en sécurité, il n'a pas été retrouvé. Ce document est essentiel pour mes démarches administratives et professionnelles, notamment pour l'inscription à un programme d'études et pour constituer mon dossier de candidature à un emploi.

Pièces jointes	
Copie de pièce d'identité	Copie_CNI.pdf
Déclaration de perte / détérioration	Declaration_Perte.pdf

☐ Je certifie l'exactitude des informations fournies et m'engage à respecter les conditions.
Date: 20 août 2025.

[Précédent](#) [Confirmer et poursuivre](#)

Figure 102 Récapitulatif et Confirmation du formulaire de demande de service

30.2 Contenu de la page

La page affiche toutes les informations que vous avez saisies dans la page précédente de formulaire, organisées en sections claires.

30.3 Actions disponibles

- Bouton "Précédent"
Permet de retourner à la page précédente pour modifier des informations si nécessaire.
- Bouton "Confirmer et poursuivre"
Valide définitivement votre demande et lance le traitement administratif.

30.4 Vérifications essentielles

Avant de cliquer sur "Confirmer et poursuivre", vérifiez :

- L'exactitude de tous vos renseignements personnels
- La correspondance avec vos documents d'identité
- La justesse des informations concernant le diplôme
- La présence de toutes les pièces jointes requises
- La clarté de l'explication fournie

30.5 Après confirmation

Une fois confirmé :

- Votre demande est verrouillée et envoyée pour traitement
- Vous recevez un numéro de suivi unique
- Vous passez à la page finale de confirmation

Chapitre 31 : Page 3/3 – Confirmation et Suivi de la demande de services envoyé

31.1 Message de confirmation

Votre demande a été enregistrée avec succès. Un message de confirmation s'affiche pour vous informer que le processus de soumission est terminé.

Détails de la demande

Récapitulatif et validation



Votre demande a été soumise avec succès !

Un email de confirmation avec votre numéro de suivi vous sera envoyé. Vous pouvez suivre l'état de votre demande à tout moment via votre espace personnel.

Détails de la Demande :

Numéro de Demande	23423623
Date de Soumission	29 août 2025.
Objet de la Demande	Demande de copie de diplôme
Statut Actuel	Soumission de la demande

[Aller à mes demandes](#)

Consulter mon dossier

Figure 103 Chapitre 31 : Page 3/3 – Confirmation et Suivi de la demande de services envoyé

31.2 Informations fournies

- **Numéro de demande**

Un numéro unique est attribué à votre dossier (exemple : 23423623). Conservez précieusement ce numéro – il est essentiel pour tout suivi ou réclamation.

- **Date de soumission**

La date et l'heure exactes de l'enregistrement de votre demande sont indiquées.

- **Objet de la demande**

Rappel du service demandé (dans cet exemple : "Demande de copie de diplôme").

- **Statut actuel**

Le statut initial "Soumission de la demande" indique que votre dossier est en attente de traitement par l'administration.

31.3 Communications

Email de confirmation

Un email récapitulatif contenant votre numéro de suivi et les détails de votre demande vous sera envoyé à l'adresse associée à votre compte.

31.4 Actions disponibles

- **Aller à mes demandes**

Ce bouton vous redirige vers votre tableau de bord personnel où vous pouvez voir toutes vos demandes en cours et terminées.

- **Consulter mon dossier**

Permet d'accéder directement à la page de détail de cette demande spécifique, où vous pourrez voir l'historique du traitement

31.5 Prochaines étapes

1. Surveillez vos emails pour les notifications de progression
2. Connectez-vous régulièrement à votre espace personnel
3. Utilisez votre numéro de suivi pour toute communication avec le service

31.6 Délais de traitement

Le traitement de votre demande débutera sous peu. Les délais estimés (7 à 15 jours ouvrables pour cet exemple qui est la demande de copie de diplôme) commencent à partir de cette soumission.

NB : Les délais de traitement des demandes diffèrent d'un type de service à l'autre.

Chapitre 32 : Gérer Mes Demandes

32.1 Accès à Mes Demandes

Dans le menu principal de votre Espace Citoyen, cliquez sur "Mes demandes". Vous accédez à une page qui liste toutes vos demandes passées et en cours.

Mes demandes

Rechercher

Trier Filtre Exporter

Titre	Etat	Date de demande	Dernière mise à jour	Actions
> Demande de copie de diplôme	En cours	28/01/2025	28/05/2025	...
> Suivi patient	Info. compl.	28/01/2025	28/05/2025	...
Demande de suivi patient Toutes les informations médicales sont disponibles : consultations, prescriptions et résultats. L'utilisateur peut consulter et suivre son dossier en ligne en toute sécurité. Documents manquants ou incomplets : - Comptes rendus de certaines consultations - Résultats de laboratoires non encore reçus - Certificats ou attestations complémentaires selon le centre Progression : Soumission >> Validation de recevabilité >> Validation technique >> 4 En attente de signature Demande Ref. DE56456312213546 Date de soumission: 12/03/2025 Statut: Validation technique Poursuivre ma demande				
> Prise de rendez-vous dans un centre de santé public	Acceptée	28/01/2025	28/05/2025	...

25 par page

1 2 3 4

Résultats 1 - 3 sur 3

Figure 104 Accès à Mes Demandes

32.2 Page de listing des demandes

Structure de la page

- Barre de recherche : Pour trouver rapidement une demande par mot-clé
- Tableau de synthèse : Liste toutes vos demandes avec leurs informations principales
- Outils de gestion : Options pour trier, filtrer et exporter vos données (Demandes)

Colonnes du tableau

Chaque demande est présentée avec :

- Titre : Nom du service demandé
- État : Statut actuel (En cours, Terminé, En attente, etc.)
- Date de demande : Date de soumission initiale
- Dernière mise à jour : Date de la dernière modification
- Actions : Options disponibles (suivre, modifier, annuler selon le statut)

32.3 Fonctionnalités disponibles

Recherche et filtres

- Utilisez la barre de recherche pour trouver une demande spécifique
- Filtrez par statut, date, ou type de service
- Triez les résultats par date ou par statut

Pagination

La liste est divisée en pages (25 demandes par page par défaut). Naviguez entre les pages pour voir toutes vos demandes.

Actions globales

- Exporter : Téléchargez la liste de vos demandes
- Trier : Organisez l'affichage selon vos préférences
- Filtrer : Affinez la liste selon différents critères

32.4 Comprendre les statuts

- Soumission : Demande déposée, en attente de premier traitement
- Validation de recevabilité : Vérification des pièces et informations
- Validation technique : Traitement technique par le service compétent
- En attente de signature : Attente de validation officielle
- Terminé : Demande traitée avec succès
- Refusé : Demande non acceptée (avec motifs)

Indicateurs visuels

Des icônes et couleurs accompagnent chaque statut pour une identification rapide.

32.5 Accéder au détail d'une demande

Pour voir les détails d'une demande spécifique, cliquez sur son titre dans la liste. Vous serez redirigé vers une page dédiée à cette demande.

Chapitre 33 : Page de détail d'une demande - Tab Activité

33.1 Accès à la page de détail

Trois onglets principaux permettent d'accéder à différentes vues :

- Aperçu : Vue synthétique de la demande
- Activités : Historique détaillé des étapes (onglet actif)
- Dossier de demande : Documents et pièces jointes

Figure 105 Page de détail d'une demande - Tab Activité

Pour l'onglet "Activités" :

33.2 En-tête de la demande

En haut de la page, vous trouvez :

- Titre de la demande (exemple : "Demande de copie de diplôme")
- Numéro de référence unique (exemple : DE56456312213546)
- Date de soumission (exemple : 29 août 2025)

[Mes demandes](#) / [Demande de copie de diplôme](#)

Demande de copie de diplôme
 Ref. **DE56456312213546** Soumise le **29 août 2025**.

[Aperçu](#)
Activités
[Dossier de demande](#)

- Clôture de la demande
- Décision finale
- Complètement d'information** Le 23 mars 2024
- En validation technique Le 22 mars 2024
- Recevabilité vérifiée Le 21 mars 2024
- Vérifications de recevabilité Le 20 mars 2024
- Soumission Le 29 août 2025
- Création Le 29 août 2025

Copie de pièce d'identité [Importer](#)

Déclaration de perte / détérioration [Importer](#)

Instructions

- Téléchargez un fichier (max. 5 Mo)
- Formats acceptés : PDF, JPEG, PNG

[Envoyer](#)

État de votre demande

[Info. compl.](#)

Votre demande est en cours d'analyse, mais certaines informations sont manquantes ou incomplètes.

Prochaine étape

Une fois ces informations soumises, notre équipe procédera à une nouvelle vérification et vous tiendra informé(e) du statut de votre demande.

Besoin d'aide ?

Notre support technique est à votre disposition :

support@gouv.cf/

+229 21 31 28 90

Votre dossier est examiné pour vérifier la complétude et la conformité des informations

Figure 106 En-tête de la demande

33.3 Section "Activités" (Chronologie)

Frise chronologique

Les étapes du traitement sont présentées dans l'ordre inverse (de la plus récente à la plus ancienne) :

- Complètement d'information
 - Statut : Demande d'informations complémentaires
 - Action requise : Téléchargement de documents manquants
 - Instructions fournies pour l'importation
- En validation technique
 - Votre dossier est en cours d'analyse technique

- Recevabilité vérifiée
 - Votre demande a été jugée recevable
- Vérifications de recevabilité
 - Début des vérifications administratives
 - Soumission Enregistrement initial de votre demande
- Création
 - Création du dossier dans le système

The screenshot shows a web interface for a diploma copy request. The main heading is 'Demande de copie de diplôme' with a reference number 'DE56456312213546' and a submission date of '29 août 2025'. Below this, a horizontal tab bar shows 'Aperçu', 'Activités', and 'Dossier de demande', with 'Activités' being the active tab.

The 'Activités' section displays a vertical timeline of steps:

- Clôture de la demande
- Décision finale
- Complètement d'information** (Le 23 mars 2024) - This step is currently active and shows two upload fields: 'Copie de pièce d'identité' and 'Déclaration de perte / détérioration', each with an 'Importer' button. Below these is an 'Instructions' box stating: 'Téléchargez un fichier (max. 5 Mo)' and 'Formats acceptés : PDF, JPEG, PNG'. An 'Envoyer' button is at the bottom of this section.
- En validation technique (Le 22 mars 2024)
- Recevabilité vérifiée (Le 21 mars 2024)
- Vérifications de recevabilité (Le 20 mars 2024) - A tooltip for this step says: 'Votre dossier est examiné pour vérifier la complétude et la conformité des informations'.
- Soumission (Le 29 août 2025)
- Création (Le 29 août 2025)

On the right side of the 'Activités' section, there is a 'État de votre demande' box with an 'Info. compl.' button and a message: 'Votre demande est en cours d'analyse, mais certaines informations sont manquantes ou incomplètes.' Below this is a 'Prochaine étape' section with a message: 'Une fois ces informations soumises, notre équipe procédera à une nouvelle vérification et vous tiendra informé(e) du statut de votre demande.' At the bottom right is a 'Besoin d'aide ?' section with contact information: 'support@gouv.cf/' and '+229 21 31 28 98'.

Figure 107 Section "Activités" (Chronologie)

Informations complémentaires demandées

Lorsqu'une étape requiert votre action (comme "Complètement d'information"), des instructions spécifiques apparaissent :

- Liste des documents à fournir
- Taille maximale des fichiers (exemple : 5 Mo)
- Formats acceptés (exemple : PDF, JPEG, PNG)
- Boutons "Importer" pour chaque document requis

Figure 108 Section "Activités" (Chronologie)

33.5 Section "État de votre demande"

Statut actuel

- Info. compl. : Indique que des informations complémentaires sont nécessaires
- Message explicatif : "Votre demande est en cours d'analyse, mais certaines informations sont manquantes ou incomplètes."

Prochaine étape

- Description des actions à venir après soumission des documents manquants
- Engagement de mise à jour du statut

33.6 Actions à réaliser

Si votre demande nécessite des actions de votre part (comme dans cet exemple) :

1. Identifiez les documents manquants dans la chronologie
2. Préparez les fichiers aux formats acceptés
3. Utilisez les boutons "Importer" pour chaque document requis
4. Soumettez les documents avant la date limite

Chapitre 34 : Page de détail d'une demande - Tab Aperçu

34.1 Navigation vers l'onglet Aperçu

Sur la page de détail d'une demande, cliquez sur l'onglet "Aperçu" pour accéder à une vue synthétique de votre demande. Cet onglet présente une vision claire et complète de l'état final de votre démarche.

34.2 Informations principales

Statut final

- Indique le résultat final du traitement (exemple : "Acceptée")
- Un statut peut être : Acceptée, Refusée, En cours, ou Annulée

Référence et dates

- Référence de demande : Numéro unique identifiant votre dossier
- Date de clôture : Date de finalisation du traitement

- Temps total de traitement : Durée entre soumission et clôture (exemple : 7 jours ouvrés)

Observations

- Commentaires administratifs sur le traitement

Exemple : *"Dossier complet. Aucune anomalie détectée lors de l'instruction au Guichet Unique."*

34.3 Avis synthétique

Cette section résume en une phrase le résultat de votre demande. Exemple :

"Votre demande de copie de diplôme a été acceptée. Le duplicata est prêt à être retiré au guichet."

Chapitre 35 : Page de détail d'une demande - Tab Dossier de demande

35.1 Vue complète du dossier

L'onglet "Dossier de demande" montre toutes les informations soumises :

Sections principales :

- Informations personnelles : Identité complète du bénéficiaire
- Informations sur le diplôme : Détails du document demandé
- Raison de la demande : Motif et explication
- Pièces jointes : Documents téléchargés

35.2 Utilités principales

Pour vérifier :

- Exactitude de vos informations soumises
- Complétude des documents fournis

Pour préparer :

- Rendez-vous en guichet si nécessaire

Pour archiver :

- Conservation numérique de votre dossier
- Référence en cas de besoin

Chapitre 36 : Mes Réclamations

36.1 Accès aux réclamations

Dans le menu de votre Espace Citoyen, cliquez sur "Mes réclamations" pour accéder à la gestion de toutes vos réclamations.

36.2 Page de listing des réclamations

Structure du tableau

Le tableau liste toutes vos réclamations avec ces colonnes :

- Référence : Numéro unique de la réclamation
- Date : Date de dépôt

- Objet : Sujet de la réclamation
- Statut : État actuel (En cours, Résolue, Rejetée)
- Dernière mise à jour : Date de la dernière modification
- Actions : Options disponibles (visualiser, modifier)

36.3 Fonctionnalités

Déposer une nouvelle réclamation

Un bouton "Déposer une réclamation" permet de créer une nouvelle demande.

Navigation

- Pagination : 25 réclamations par page
- Navigation entre pages : Flèches pour parcourir les pages
- Nombre total : Indication du nombre total de réclamations

36.4 Actions disponibles

Pour chaque réclamation

- Visualiser : Voir les détails
- Suivre : Consulter l'avancement
- Ajouter des informations : Compléter si nécessaire

Chapitre 37 : Accéder au détail d'une réclamation

37.1 Comment accéder à cette page

Pour consulter le détail d'une de vos réclamations :

1. **Connectez-vous** à votre Espace Citoyen
2. **Cliquez** sur "Mes réclamations" dans le menu
3. **Trouvez** la réclamation qui vous intéresse dans la liste
4. **Cliquez** sur sa référence (ex: REC20250012) ou sur le bouton d'actions (...)

37.2 Ce que vous verrez dans cette page

Une fois sur la page, vous trouverez :

- Tous les détails de votre réclamation
- Son statut actuel (En cours, Résolue, Rejetée)
- Les informations que vous avez fournies
- Les documents que vous avez joints

Chapitre 38 : Accéder au détail d'une réclamation

38.1 Comment accéder à cette page

Pour consulter le détail d'une de vos réclamations :

1. Connectez-vous à votre Espace Citoyen
2. Cliquez sur "Mes réclamations" dans le menu

3. Trouvez la réclamation qui vous intéresse dans la liste
4. Cliquez sur sa référence (ex: REC20250012) ou sur le bouton d'actions (...)

38.2 Ce que vous verrez dans la page

Une fois sur la page, vous trouverez :

- Tous les détails de votre réclamation
- Son statut actuel (En cours, Résolue, Rejetée)
- Les informations que vous avez fournies
- Les documents que vous avez joints

38.3 Retour à la liste des réclamations

Pour revenir à la liste de toutes vos réclamations :

- Utilisez le bouton retour de votre navigateur
- Ou cliquez sur "Mes réclamations" dans le menu

Chapitre 39 : Déposer une réclamation

39.1 Comment y accéder

Pour déposer une nouvelle réclamation :

1. Allez dans "Mes réclamations"
2. Cliquez sur "Déposer une réclamation"
3. Remplissez le formulaire

39.2 Formulaire à remplir

1. Service concerné
2. Type de réclamation
3. Date de l'incident
4. Description (obligatoire)
5. Documents justificatifs

39.3 Validation

- Cochez l'acceptation des conditions générales
- Cliquez sur "Soumettre ma réclamation"

39.4 Après soumission

Délai de traitement : 5 à 10 jours ouvrables

Numéro de suivi : Vous recevrez un numéro unique pour suivre votre demande

Notifications : Vous serez informé à chaque étape importante

Chapitre 40 : Déposer une réclamation

40.1 Comment y accéder

Pour déposer une nouvelle réclamation :

1. Allez dans "Mes réclamations"
2. Cliquez sur "Déposer une réclamation"
3. Remplissez le formulaire

40.2 Formulaire à remplir

1. Service concerné
2. Type de réclamation
3. Date de l'incident
4. Description (**obligatoire**)
5. Documents justificatifs

40.3 Validation

- Cochez l'acceptation des conditions générales
- Cliquez sur "Soumettre ma réclamation"

40.4 Après soumission

Délai de traitement : 5 à 10 jours ouvrables

Numéro de suivi : Vous recevrez un numéro unique pour suivre votre demande

Notifications : Vous serez informé à chaque étape importante

Chapitre 41 : Paiements et Abonnements

41.1 Accéder à la section

Pour gérer vos paiements :

1. Connectez-vous à votre Espace Citoyen
2. Cliquez sur "Paiements et Abonnements" dans le menu

41.2 Organisation de la page

Onglets principaux

- Modes de Paiement : Vos moyens de paiement enregistrés
- Historique des Transactions : Tous vos paiements passés
- Abonnements : Vos abonnements actifs

Filtres disponibles

Filtrez vos modes de paiement par :

- Tout : Tous les moyens
- Actif : Seulement les moyens utilisables
- Expiré : Cartes ou moyens expirés
- Suspendu : Moyens temporairement inactifs

Chapitre 42 : Historique des Transactions

42.1 Accéder à l'historique

1. Allez dans "Paiements et Abonnements"
2. Cliquez sur l'onglet "Historique des Transactions"

42.2 Comprendre le tableau

Le tableau liste tous vos paiements avec :

Colonnes :

- Référence : Numéro unique de la transaction
- Type : Nature du paiement

- Date : Date de la transaction
- Montant : Somme payée
- Service lié : Service ou demande concernée
- Statut : État du paiement
- Actions : Options disponibles

42.3 Les différents statuts

Statuts possibles :

- Réussi : Paiement validé
- En attente : En cours de traitement
- Échoué : Paiement refusé
- Remboursé : Montant retourné
- Annulé : Transaction annulée

43.4 Fonctionnalités

Recherche :

- Trouvez une transaction spécifique avec la barre de recherche

Navigation :

- 25 transactions par page
- Utilisez les flèches pour parcourir les pages

Actions :

- Voir les détails d'une transaction

- Télécharger une facture
- Contester un paiement si nécessaire

Chapitre 44 : Abonnements

44.1 Accéder à vos abonnements

1. Allez dans "Paielements et Abonnements"
2. Cliquez sur l'onglet "Abonnements"

44.2 Comprendre la page

Filtres disponibles

- Tout : Tous vos abonnements
- Actif : Abonnements en cours
- Expiré : Abonnements terminés
- Suspendu : Abonnements temporairement arrêtés

44.3 Informations sur chaque abonnement

Exemples d'abonnements :

- Demande de carte grise : Service pour véhicules
- Abonnement aux transports publics : Accès aux transports
- Collecte des déchets à domicile : Service municipal

Pour chaque abonnement :

- Description du service
- Montant (ex: 25 FCFA/mois)
- Total dépensé à ce jour
- Date d'activation et date d'expiration
- Statut (Actif, Expiré, etc.)

44.4 Gérer vos abonnements

Actions possibles :

- Voir les détails d'un abonnement
- Consulter l'historique des paiements
- Annuler un abonnement (si disponible)
- Renouveler un abonnement expiré

Chapitre 45 : Paramètres Généraux de l'espace

45.1 Accéder aux paramètres

Pour gérer vos paramètres personnels :

1. Connectez-vous à votre Espace Citoyen
2. Cliquez sur "Paramètres" dans le menu

45.2 Organisation de la page

La page Paramètres comprend 2 onglets :

- Paramètres général (page actuelle)
- Sécurité (pour la sécurité du compte)

45.3 Informations de Base

La section « Paramètres général » contient vos informations personnelles principales :

Photo de profil

- Changer photo de profil : Téléchargez une nouvelle photo

Identité

- Nom et Prénom
- Date de naissance
- Genre

45.4 Coordonnées

Cette section gère vos informations de contact :

Contacts principaux

- Adresse e-mail principale : Votre email de contact
- Numéro de téléphone : Votre numéro de contact

Adresse postale

- Adresse
- Pays et Ville

- Code postal : Obligatoire (*)

45.5 Autres Options

Personnalisez votre expérience sur le portail :

Préférences

- Langue : Langue d'affichage (ex: Français)
- Mode : Apparence (Claire ou Sombre)

45.6 Actions

Modifications

- Cliquez sur les champs pour les modifier
- Validez les changements

Chapitre 46 : Sécurité du Compte

46.1 Accéder aux paramètres de sécurité

1. Sélectionner la rubrique "Paramètres"
2. Cliquez sur l'onglet "Sécurité"

46.2 Modification du mot de passe

Pour changer votre mot de passe :

1. Entrez votre mot de passe actuel

2. Créez un nouveau mot de passe (minimum 8 caractères)
3. Confirmez le nouveau mot de passe
4. Cliquez sur "Mettre à jour le mot de passe"

46.4 Contacts de récupération

Informations enregistrées :

- E-mail de récupération : Pour réinitialiser le mot de passe
- Téléphone de récupération : Pour les codes de sécurité

Chapitre 47 : Déconnexion de votre compte

Comment vous déconnecter

Pour quitter votre session en toute sécurité :

1. Cliquez sur votre nom ou photo de profil en haut du header, à droite
2. Sélectionnez "Déconnexion" ou "Se déconnecter" dans le menu déroulant

Conseils de sécurité

Recommandations :

- Déconnectez-vous toujours après utilisation sur un ordinateur public
- Ne cochez pas "Se souvenir de moi" sur des appareils partagés
- Vérifiez que vous êtes bien déconnecté avant de quitter

Conclusion

L'Espace Citoyen de la République Centrafricaine représente une avancée majeure dans la modernisation des services publics et la simplification des démarches administratives pour les citoyens. Cette plateforme numérique complète permet aux utilisateurs d'accéder à un large éventail de services gouvernementaux depuis n'importe où, à tout moment, réduisant ainsi les déplacements, les files d'attente et les délais de traitement traditionnels.

À travers les différentes rubriques explorées – e-Services, suivi des demandes, réclamations, gestion des paiements et paramètres personnels – les citoyens disposent désormais d'un outil intégré qui favorise la transparence, la traçabilité et l'efficacité dans leurs interactions avec l'administration. Chaque demande peut être initiée, suivie et finalisée en ligne, avec une visibilité complète sur son statut et son avancement.

La prise en main progressive de cet espace, depuis la création du compte jusqu'à l'utilisation avancée des différents modules, permet à chaque utilisateur de devenir autonome dans la gestion de ses démarches administratives. Que ce soit pour obtenir un document officiel, prendre un rendez-vous médical, régler une taxe ou signaler un problème, l'Espace Citoyen centralise et simplifie ces processus dans un environnement sécurisé et convivial.

Cette digitalisation des services publics contribue non seulement à renforcer la relation entre l'État et les citoyens, mais aussi à promouvoir l'inclusion numérique et l'accessibilité des services administratifs pour l'ensemble de la population centrafricaine.

Conclusion Générale sur l'Utilisation de la Plateforme Web RCA et de l'Espace Citoyen

Ce manuel complet a présenté l'ensemble des fonctionnalités et processus d'utilisation de la plateforme web gouvernementale de la République Centrafricaine, avec un accent particulier sur l'Espace Citoyen. L'objectif était de vous rendre autonome dans l'exploitation de cet outil numérique qui modernise et simplifie l'accès aux services publics.

À travers les différents chapitres, vous avez découvert comment naviguer efficacement dans cet environnement en ligne, depuis la création et la sécurisation de votre compte jusqu'à l'utilisation avancée des divers services proposés. L'Espace Citoyen se positionne comme un guichet unique numérique, centralisant un large éventail de démarches administratives : demandes de documents officiels, prises de rendez-vous, suivi de dossiers, gestion des paiements et dépôt de réclamations.

La plateforme web RCA dans son ensemble représente une avancée significative dans la digitalisation des services publics centrafricains. Elle offre aux citoyens une alternative pratique aux démarches physiques traditionnelles, réduisant les déplacements, les temps d'attente et les complexités administratives. L'interface structurée et intuitive, couplée à des processus clairement définis, permet à chaque utilisateur, quel que soit son niveau de familiarité avec le numérique, de réaliser ses démarches en toute confiance.

Les fonctionnalités de suivi en temps réel, les notifications automatiques, la traçabilité complète des demandes et la sécurité des données personnelles constituent des atouts majeurs de cette plateforme. En maîtrisant son utilisation, vous participez activement à la transformation numérique du pays tout en bénéficiant d'un service public plus accessible, transparent et efficace.

Ce manuel demeure une ressource à consulter régulièrement, que ce soit pour mémoriser une procédure spécifique ou pour découvrir de nouvelles fonctionnalités au fil des évolutions de la plateforme. L'Espace Citoyen RCA, en constante amélioration, s'engage à rester à l'écoute des besoins des usagers pour offrir une expérience toujours plus adaptée et performante.

En adoptant cet outil, vous faites le choix de la modernité, de l'efficacité et de la simplicité dans vos démarches administratives.