



Yassamine International School
مدرسة ياسمين الدولية

Cultivate Learning

MyYassamine pour la gestion de la relation entre l'établissement Yassamine international school et les parents d'élèves souhaitant prendre un rendez-vous, demander un document ou formuler une réclamation

Version 1.0

Guide utilisateur



Table des matières

Introduction.....	3
Partie 1 : Informations générales et authentification.....	4
Prérequis de l'utilisation de l'application MyYassamine.....	4
Identification et accès à l'application MyYassamine.....	4
Création et activation de votre compte	4
Partie 2 : Espace d'accueil et paramètres	9
L'espace de paramétrage du compte.....	9
L'espace de navigation des modules.....	12
L'espace d'affichage principal	13
Partie 3 : Module de gestion des rendez-vous.....	14
Partie 4 : Module de gestion des demandes de documents.....	22
Partie 5 : Module de gestion des réclamations.....	27
Conclusion	33
Support et indications	33
Aidez-nous à améliorer notre plateforme.....	33

Introduction

Ce guide d'utilisation de l'application MyYassamine s'adresse aux parents d'élèves qui souhaitent interagir avec l'établissement Yassamine International School pour demander des rendez-vous, initier des demandes de documents ou formuler des réclamations.

L'application MyYassamine vient remplacer les anciennes démarches suivies pour ces trois requêtes, en assurant une transparence dans le traitement, un suivi en temps réel et une traçabilité des réponses pour chaque demande.

Dans ce guide d'utilisation, vous trouverez toutes les informations nécessaires pour vous familiariser avec l'application, ainsi que les prérequis demandés pour un bon fonctionnement.

Partie 1 : Informations générales et authentification

Prérequis de l'utilisation de l'application MyYassamine

- Internet : Le fonctionnement de l'application repose sur une écriture directe de vos demandes sur la base de données de l'établissement, de ce fait, assurez-vous d'être connectés à Internet lors de l'usage de l'application.
- Navigateur : L'application est compatible avec tous les navigateurs d'internet, il est toutefois recommandé d'utiliser Google chrome, ou Safari pour l'usage de l'application, assurez-vous également que votre navigateur est à jour.

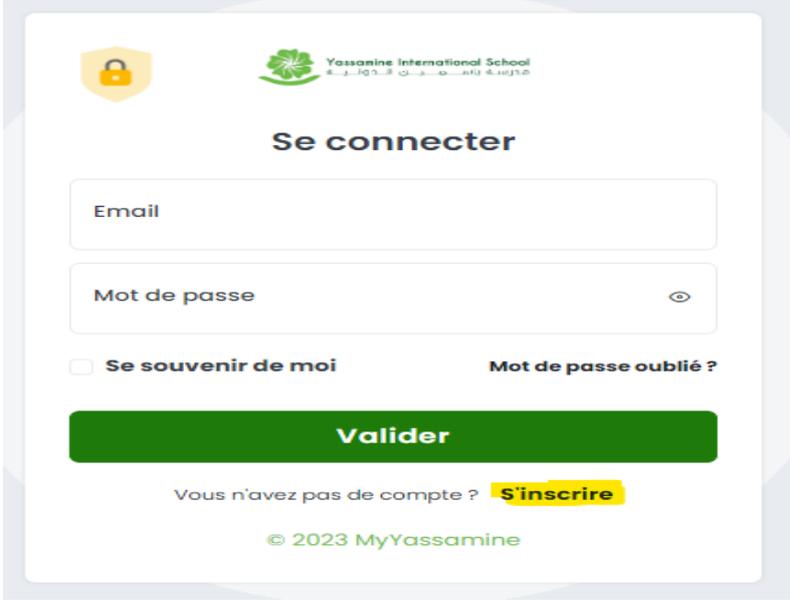
Identification et accès à l'application MyYassamine

Afin d'accéder à l'application, il vous faut préalablement créer un compte sur la plateforme. Votre demande d'accès sera par la suite envoyée à l'établissement pour vérification de votre identité avant l'activation de votre compte.

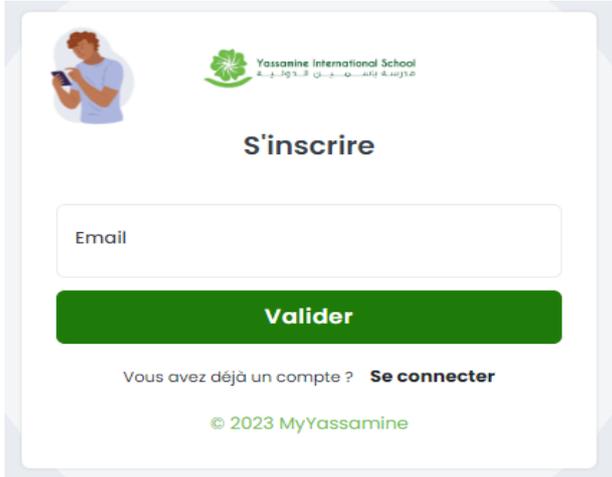
Création et activation de votre compte

Pour créer un nouveau compte sur l'application, suivez les étapes décrites dans cette partie :

- 1- Rendez-vous sur le lien de l'application qui vous été communiqué par l'établissement.
- 2- Dans l'affichage que vous aurez, cliquez sur le bouton « S'inscrire » comme indiqué :



- 3- Saisissez votre adresse mail puis cliquez sur le bouton « valider »





- 4- Vous recevrez alors sur votre boîte mail, un message de vérification de votre adresse avec un code de vérification :
- Si le message n'est pas reçu, vérifiez qu'il n'est pas sur l'espace « SPAM » de votre boîte mail.
 - Vous pouvez également demander le renvoi du code de vérification à partir de l'application en cliquant sur « renvoyer le code ».

Bonjour,

Votre inscription est bien enregistrée. Afin de valider votre adresse mail, nous vous invitons à saisir le code suivant :

6 0 3 4 3 7

Une fois l'authentification des données effectuée par l'équipe MyYassamine un mail de confirmation de l'activation de votre compte vous sera communiqué.

Equipe MyYassamine

- 5- Copier le code reçu puis coller le sur l'emplacement indiqué dans l'application, cliquez ensuite sur le bouton « Valider »

S'inscrire

Veillez saisir le code reçu sur l'adresse email renseignée:
myyassamineparent@yassamineinternationalonschool.com

Code de vérification

Valider

Renvoyer le code dans **23** s

[Changer la méthode d'inscription](#)

Vous avez déjà un compte ? **Se connecter**

© 2023 MyYassamine

- 6- Remplissez le formulaire qui s'affichera sur votre écran en renseignant les informations demandées :
- Ces informations seront relues par l'établissement pour vérifier votre identité. Assurez-vous d'avoir saisi correctement les informations demandées.
 - Si vous avez plusieurs enfants inscrits dans l'établissement, l'application vous permettra de gérer toutes les demandes les concernant à partir du même accès (même compte).



Cependant, et pour créer votre compte, il vous suffit de renseigner le nom, le prénom et la classe d'uniquement un seul de vos enfants, l'objectif étant simplement de vérifier votre identité rapidement.

Prénom
YASSAMINE

Nom
PARENT

Nom et prénom de l'élève
YASSAMINE STUDENT

Classe de l'élève
C4

Gsm

Email
myyassamineparent@yassamineinternationalsch

Mot de passe
.....

- 7- En cliquant sur l'icône d'œil indiquée sur la capture, vous pouvez visualiser votre mot de passe lors de sa saisie. Une fois le mot de passe saisi cliquez sur le bouton « Valider » :
- 8- A ce stade votre compte a été créé, il n'est cependant pas encore activé. Si vous essayez de vous connecter à votre espace, le message suivant s'affichera :



Se connecter

**Votre compte est actuellement désactivé.
Si vous venez de vous inscrire,
l'établissement procédera à la vérification
de vos informations et activera votre
compte dans les plus brefs délais.**

Email
myyassamineparent@yassamineinternational

Mot de passe
.....

Se souvenir de moi

Mot de passe oublié ?

Valider

Vous n'avez pas de compte ? **S'inscrire**



- 9- Une fois que l'établissement aura vérifié votre identité, votre compte sera activé. Vous recevrez alors un mail de confirmation d'activation sur votre boîte mail :

Bonjour YASSAMINE PARENT,

Votre compte "MyYassamine" vient d'être activé.

"MyYassamine" est un espace dédié aux parents d'élèves de l'école Yassamine Californie.

Cette application permet de gérer les demandes de rendez-vous, de documents administratifs ainsi que les réclamations des parents.

Pour une meilleure gestion de votre compte, nous vous invitons à compléter votre profil en personnalisant les fonctionnalités proposées.

Equipe MyYassamine

- 10- En cas d'oubli de votre mot de passe, vous pouvez à tout moment demander sa réinitialisation en cliquant sur le bouton « Mot de passe oublié »

Se connecter

Email

Mot de passe

Se souvenir de moi [Mot de passe oublié ?](#)

Valider

Vous n'avez pas de compte ? [S'inscrire](#)

© 2023 MyYassamine

- Renseignez alors votre adresse mail (celle communiquée lors de la création du compte) et cliquez sur le bouton « Valider »



Réinitialiser votre mot de passe

Email

myyassamineparent@yassamineinternational

Valider

Annuler

© 2023 MyYassamine

Un mail de réinitialisation vous sera envoyé à l'adresse indiquée, il faudra alors cliquer sur le bouton « Réinitialiser mon mot de passe » :



Bonjour,

Nous avons reçu une demande de réinitialisation de votre mot de passe.
Cliquez sur le bouton ci-dessous pour le réinitialiser.

Réinitialiser mon mot de passe

Si vous ignorez ce message, votre mot de passe ne sera pas modifié

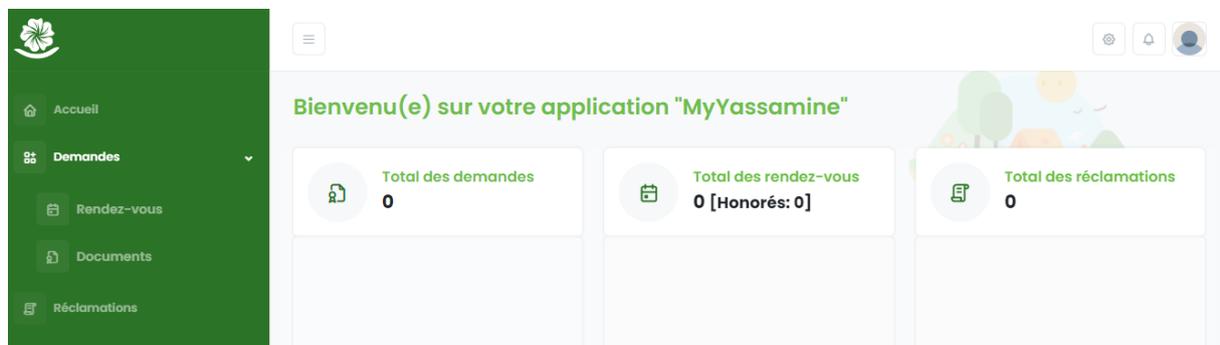
Equipe MyYassamine

- Le lien vous redirigera vers l'espace de réinitialisation du mot de passe de l'application, choisissez alors le nouveau mot de passe que vous souhaitez utiliser, confirmez-le, puis cliquez sur le bouton « Valider » :



Partie 2 : Espace d'accueil et paramètres

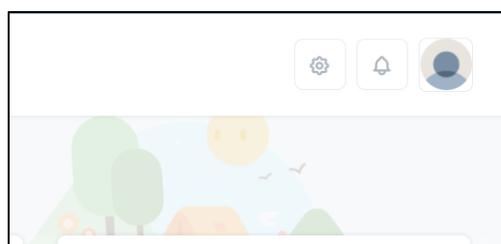
Lors de votre première identification dans l'application, la page suivante s'affichera sur votre écran. Elle est composée de trois volets : L'espace d'affichage principal, l'espace de navigation des modules et l'espace de paramétrage du compte.



L'espace de paramétrage du compte

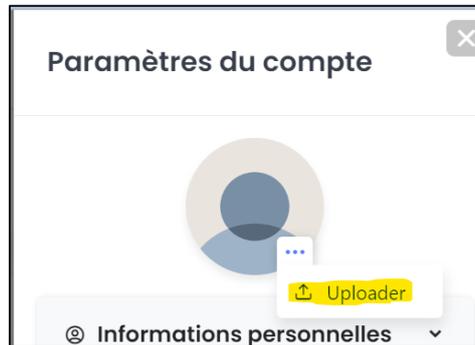
Cet espace vous permet de personnaliser ou modifier vos informations personnelles. Vous pouvez ainsi choisir une photo, modifier vos coordonnées ou encore réinitialiser votre mot de passe.

Pour vous y rendre cliquez sur le bouton « Paramètres du compte » qui s'affiche en haut de votre écran :





- Pour choisir un avatar qui vous représentera, cliquez sur le bouton « Uploader » puis sélectionnez une photo de votre répertoire :



- L'onglet « Informations personnelles » vous permet de vérifier vos coordonnées, il vous permet aussi de choisir d'activer ou désactiver les notifications de l'application :
 - Si vous choisissez de désactiver les notifications, vous ne recevrez plus de mails venant de l'application concernant des demandes en cours.

@ Informations personnelles ^

Prénom
YASSAMINE

Nom
PARENT

Gsm
0600000000

Email
myyassamineparent@yassamineintl

Activer les notifications

Valider



- L'onglet « Sécurité » vous permet de modifier votre mot de passe d'accès à l'application :

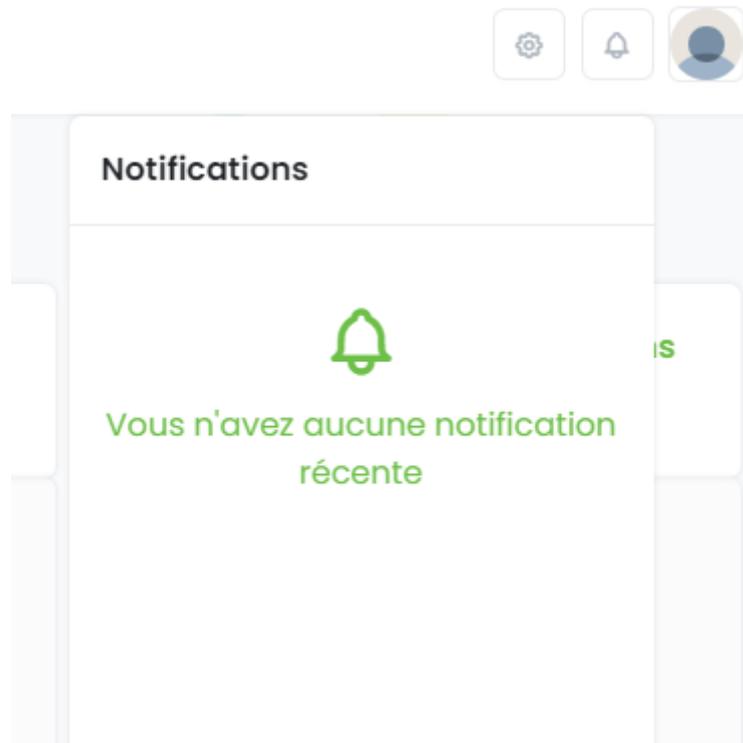
Sécurité

mot de passe actuel

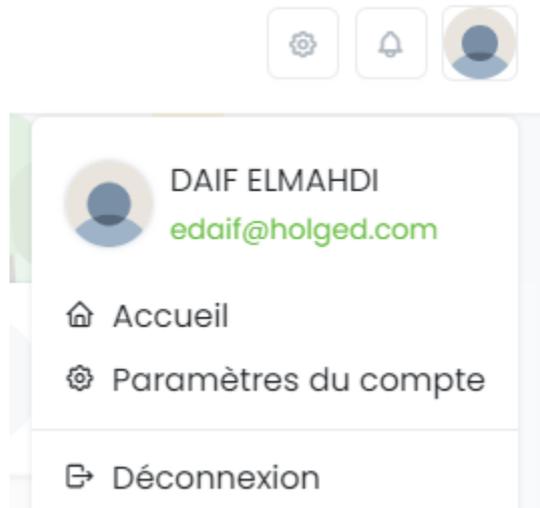
Mot de passe

Valider

- Pour visualiser les notifications que vous avez reçues sur l'application cliquez sur l'icône « Cloche »
Ces notifications vous permettent, en plus des mails, de recevoir les mises à jours qui ont été faites sur vos demandes établies sur l'application.

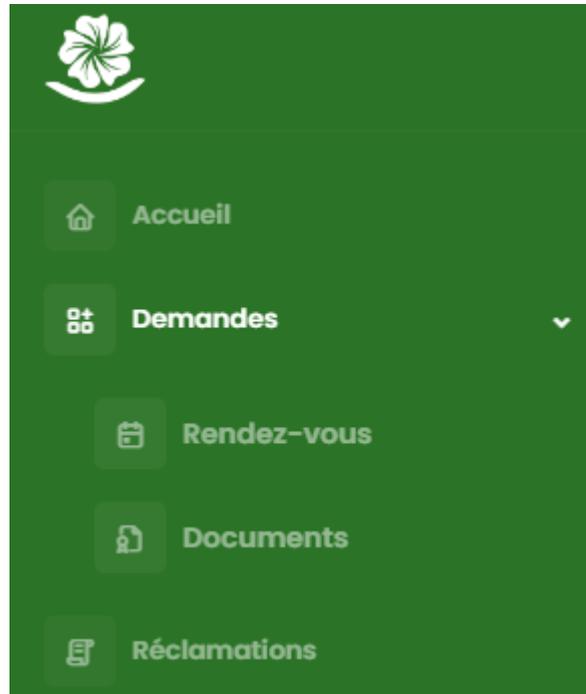


- Pour fermer votre session, cliquez sur votre avatar, puis « Déconnexion »



L'espace de navigation des modules

L'espace à gauche de votre écran vous permet de choisir entre les trois modules de l'application ou de revenir au tableau de bord principal



Vous pouvez choisir de l'afficher ou le cacher en cliquant sur les trois lignes en haut de votre écran :



L'espace d'affichage principal

Cet espace se trouve au centre de votre écran et permet de visualiser le module choisi parmi la liste de l'espace de navigation des modules, l'affichage principal sera au départ vierge et s'alimentera en fonction des demandes faites sur l'application.

Si vous avez choisi d'afficher l'accueil, cet espace vous présentera le tableau de bord, il vous affichera ainsi :

- Des indicateurs résumant le nombre de rendez-vous demandés, le nombre de demandes effectuées et le nombre de réclamations formulées :



- Un aperçu de vos prochains rendez-vous ainsi que les messages reçus non encore lus concernant ces rendez-vous :

Mes prochains rendez-vous							Messages non lus
Détails du rendez-vous	Objet / Cycle	Personne destinataire	Date RDV	Créneau	Date création	Statut	
	conseil de classe fffff Primaire		2023-10-27	20:49 -21:19	2023-10-07 21:59:17	Validé	 Vous n'avez aucun message non lu
	Violence et harcèlement Primaire	 M. responsable cycle MY YASSAMINE Provisseure Adjointe	2023-10-10	09:30 -10:00	2023-10-05 17:33:00	Validé	
	suivi personnalisé Primaire	 O PROF MATHS MY YASSAMINE Enseignant [MATHS]	2023-10-11	10:30 -11:00	2023-10-05 16:36:32	Validé	
	Relation élève/enseignant Primaire	 M. responsable cycle MY YASSAMINE Provisseure Adjointe	2023-10-11	09:00 -09:30	2023-10-05 16:36:00	Validé	

Partie 3 : Module de gestion des rendez-vous

Pour vous rendre au module de gestion des rendez-vous, allez sur l'espace de navigation des modules, cliquez sur « Demandes » puis cliquez sur « Rendez-vous ».

L'initiation d'un nouveau rendez-vous se fait en suivant les étapes suivantes :

- 1- Cliquez sur le bouton vert nommé « Demander un rendez-vous »

Mes Rendez-vous Accueil > Mes Rendez-Vous

Demander un rendez-vous

Détails du rendez-vous	Objet / Cycle	Personne destinataire	Date de RDV	Créneau	Statut	Annulation du RDV
	Suivi personnalisé Primaire	 O PROF MATHS MY YASSAMINE Enseignant [MATHS]	2023-10-11	10:30 - 11:00	En attente de validation	Annuler le rendez-vous
	Relation élève/enseignant Primaire	 M. responsable cycle MY YASSAMINE Proviseure Adjointe	2023-10-11	09:00 - 09:30	Validé	Annuler le rendez-vous
	Démarche et approche pédagogique Primaire	 O PROF FRANCAIS MY YASSAMINE Enseignant [Français]	2023-10-09	09:00 - 09:30	Validé	Annuler le rendez-vous

- 2- Remplissez ensuite le formulaire suivant qui s'affichera sur votre écran :

Prise de rendez-vous : ✕

Cycle :

-- Sélectionner --
▼

Elève concerné:

Classe:

Objet de rendez-vous :

-- Sélectionner --
▼

Personne destinataire :



- Sélectionnez, parmi les trois choix proposés, le cycle de votre enfant

Prise de rendez-vous :

Cycle :

-- Sélectionner --

-- Sélectionner --

Maternelle

Primaire

Collège

Lycée

Objet de rendez-vous :

-- Sélectionner --

Personne destinataire :

Inviter d'autres personnes :

x

- Saisissez ensuite le nom complet de votre enfant, sa classe puis sélectionnez parmi la liste proposée des objets de rendez-vous celui qui correspond à votre demande :

Prise de rendez-vous :

Cycle :

Primaire

Elève concerné:

YASSAMINE STUDENT

Classe:

C1-1

Objet de rendez-vous :

Suivi personnalisé

-- Sélectionner --

Aménagement scolaire

Incident scolaire

Suivi personnalisé

Difficultés scolaires

Relation élève/enseignant

Démarche et approche pédagogique

Autre à préciser



- Si l'objet de votre rendez-vous n'est pas proposé dans la liste, choisissez « Autre à préciser », il vous sera donc demandé dans le champ suivant de saisir cet objet :

Objet de rendez-vous :

Autre à préciser

Autre à préciser
Précisez l'objet de votre rendez-vous ici ...

- Sélectionnez, parmi la liste des personnes destinataires proposée, celle que vous souhaitez rencontrer pour votre rendez-vous :
 - Afin de faciliter la recherche, vous pouvez saisir le début du nom, la matière ou le poste de la personne concernée pour réduire davantage la liste de recherche.
 - La liste des personnes proposée est rattachée au cycle choisi, assurez-vous d'avoir sélectionné le bon cycle de votre enfant (si le cycle est vide, la liste des personnes destinataires sera également vide).

Personne destinataire :

M. PROF ANGLAIS MY YASSAMINE Enseignant [an...

-- Sélectionner --

Mme Arab Ens Enseignant [Arabe]

M. ENS FRANCAIS Enseignant [Français]

Mme ens hist Enseignant [histoire]

0 prov prov Proviseure Adjointe []

Mme assist assist Assistante Proviseur []

Suivant



- Vous pouvez même inviter d'autres personnes à ce rendez-vous.

Inviter d'autres personnes :

x-- Sélectionner --
xM. PROF FRANCAIS MY YASSAMINE Enseignant [Fran]

-- Sélectionner --

Mme Arab Ens Enseignant [Arabe]
M. ENS FRANCAIS Enseignant [Français]
Mme ens hist Enseignant [histoire]
0 prov prov Provisseure Adjointe []
Mme assist assist Assistante Provisseur []

- L'application propose deux types de rendez-vous possibles :
 - En présentiel : si vous souhaitez rencontrer le destinataire à l'établissement, il vous sera donc demandé de vous présenter à l'établissement le jour du rendez-vous.
 - En vidéo-conférence : si vous souhaitez tenir le rendez-vous à distance, un lien sera généré directement sur l'application, vous l'utiliserez le jour du rendez-vous pour vous connecter avec la personne concernée.

Type de rendez-vous :

Présentiel

Présentiel

Vidéo-conférence

Suivant

- Une fois le formulaire rempli, cliquez sur le bouton « Suivant »
- 3- L'application vous proposera un ensemble de créneaux possibles suivant les disponibilités de votre interlocuteur, pour en choisir un, cliquez dessus :
 - Le créneau choisi ne sera confirmé qu'après validation de votre interlocuteur, ce dernier peut toujours le modifier en vous proposant un autre rendez-vous. L'espace d'échange qui sera présenté plus loin dans ce document vous permettra d'échanger à ce propos.
 - Une fois validé, le créneau choisi ne sera plus proposé par l'application pour un autre parent
 - Un rendez-vous en présentiel ou en vidéo-conférence dure par défaut 30 minutes.



Oct 2023

5 Jeu	6 Ven	7 Sam	8 Dim	9 Lun	10 Mar	11 Mer
	15:30			09:30	09:00	09:30
	16:00			10:00	09:30	10:00
				10:30	10:00	11:00
				11:00	10:30	11:30
				11:30	11:00	12:00

- 4- Après sélection du créneau, il vous sera demandé de remplir un champ « Commentaire » (obligatoire). Ce champ a pour objectif de donner à votre interlocuteur plus de détails par rapport à l'objet de votre rendez-vous. Remplissez-le puis cliquez sur le bouton « Valider »

Date sélectionnée: 11-10-2023 à 11:00

Commentaire:

Commentaire

Ce champ a pour objectif de donner à votre interlocuteur plus de détails par rapport à l'objet de votre rendez-vous

Valider

- A partir de ce moment, le rendez-vous a été créé avec un statut « En attente de validation »

Détails du rendez-vous	Objet / Cycle	Personne destinataire	Date de RDV	Créneau	Statut	Annulation du RDV
	Démarche et approche pédagogique Primaire	 M. responsable cycle MY YASSAMINE Proviseure Adjointe	2023-10-11	11:00 - 11:30	En attente de validation	Annuler le rendez-vous

- 5- Vous pouvez visualiser le détail du rendez-vous en cliquant sur le « QR code » affiché dans la colonne « Détails du rendez-vous »



- Le QR Code existant dans tous les modules de l'application sert actuellement à visualiser le détail, la fonction scan du QR code n'est cependant pas disponible, elle sera développée dans les prochaines versions de l'application.

N° du RDV	RDV24-000036
Objet	Démarche et approche pédagogique
Description	Cycle élémentaire/Démarche et approche pédagogique /MY YASSAMINE responsable cycle
Date rendez-vous	2023-10-11
Créneau horaire	11:00-11:30
Date création	2023-10-05 17:09:06
Validation	<button>En attente de validation</button>

6- Vous pouvez également initier un « chat » avec l'école en cliquant directement sur son nom

Personne destinataire	Date de RDV
M. responsable cycle MY YASSAMINE Proviseure Adjointe	2023-10-11
O. PROF. MATHS MY YASSAMINE Enseignant [MATHS]	2023-10-11
M. responsable cycle MY YASSAMINE Proviseure Adjointe	2023-10-11
O. PROF. FRANCAIS MY YASSAMINE Enseignant [Français]	2023-10-09

M. responsable cycle MY YASSAMINE

Ecrire votre message...

Envoyer

- 7- Le chat peut aussi être initié par votre l'établissement, vous retrouverez alors son message sur votre tableau de bord dans les messages non lus

Mes Rendez-vous

Détails du rendez-vous	Objet / Cycle	Personne destinataire	Date de RDV
	Démarche et approche pédagogique Primaire	 M. responsable cycle MY YASSAMINE Provisseure Adjointe	2023-11
	Suivi personnalisé Primaire	 O.PROF MATHS MY YASSAMINE Enseignant [MATHS]	2023-11
	Relation élève/enseignant Primaire	 M. responsable cycle MY YASSAMINE Provisseure Adjointe	2023-11
	Démarche et approche pédagogique Primaire	 O.PROF FRANCAIS MY YASSAMINE Enseignant [Français]	2023-10-09

M. responsable cycle MY YASSAMINE

Bonjour Monsieur
1 second ago

je vous propose de tenir ce rendez-vous le 12/10 à midi
1 second ago

ok pas soucis
1 second ago

Ecrire votre message...

Envoyer

- 8- Une fois validé, vous recevrez un mail de confirmation de votre rendez-vous. Vous pouvez également vous rendre sur l'application pour avoir plus de détails



Confirmation de votre rendez-vous

Bonjour,

Votre rendez-vous numéro RDV24-000035 vient d'être confirmé.

Veuillez cliquer sur le lien suivant pour visualiser le détail :

<https://yasaminecalifornia.schoolup.space/eservices/mes-rendez-vous1804>

Cordialement,

- Le statut de votre rendez-vous sera à ce moment « Validé »

Détails du rendez-vous	Objet / Cycle	Personne destinataire	Date de RDV	Créneau	Statut	Annulation du RDV
	Suivi personnalisé Primaire	 O PROF MATHS MY YASSAMINE Enseignant [MATHS]	2023-10-11	10:30 -11:00	Validé	 Annuler le rendez-vous

- 9- Vous aurez la possibilité d'annuler le rendez-vous à tout moment en précisant le motif d'annulation




 Veuillez préciser le motif d'annulation du rendez-vous

Valider Annuler

- 10- Si le mode de rendez-vous choisi en « Vidéo-conférence », une icône de « camera » sera affichée en dessous de la date du rendez-vous au moment de sa création

Détails du rendez-vous	Objet / Cycle	Personne destinataire	Date de RDV	Créneau	Statut	Annulation du RDV
	Violence et harcèlement Primaire	 M. responsable cycle MY YASSAMINE Proviseure Adjointe	2023-10-10 	09:30 -10:00	En attente de validation	 Annuler le rendez-vous

- La couleur de l'icône changera du rouge au vert quand le rendez-vous sera confirmé. A l'heure du rendez-vous, cliquez dessus pour vous connecter sur le lien généré

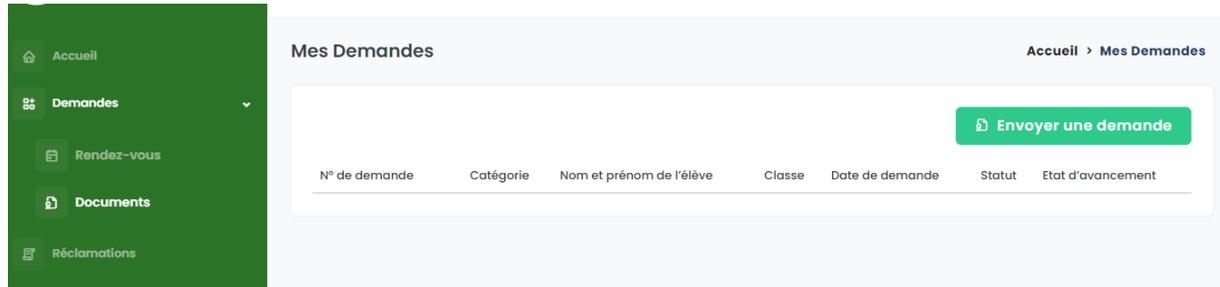
Détails du rendez-vous	Objet / Cycle	Personne destinataire	Date de RDV	Créneau	Statut	Annulation du RDV
	Violence et harcèlement Primaire	 M. responsable cycle MY YASSAMINE Proviseure Adjointe	2023-10-10 	09:30 -10:00	Validé	 Annuler le rendez-vous

Partie 4 : Module de gestion des demandes de documents

Pour vous rendre au module de gestion des demandes de documents, allez sur l'espace de navigation des modules, cliquez sur « Demandes » puis cliquez sur « documents ».

L'initiation d'une nouvelle demande de document se fait en suivant les étapes suivantes :

- 1- Cliquez sur le bouton vert nommé « Envoyer une demande »



- 2- Remplissez ensuite le formulaire suivant qui s'affichera sur votre écran :

✕

Cycle *

Elève concerné *

Classe *

Catégorie *

Autres précisions

Mode récupération *

- Sélectionnez, parmi les choix proposés, le cycle de votre enfant

Cycle *

-- Sélectionner --

-- Sélectionner --
 Maternelle
 Primaire
 Collège
 Lycée



- Saisissez le nom complet de votre enfant, sélectionnez sa classe, puis choisissez la catégorie du document demandé

The screenshot shows a form with the following fields:

- Cycle ***: A dropdown menu with "Primaire" selected.
- Elève concerné ***: A text input field containing "YASSAMINE STUDENT".
- Classe ***: A dropdown menu with "C1-1" selected.
- Catégorie ***: A dropdown menu with a list of options: "-- Sélectionner --", "-- Sélectionner --", "Certificat de scolarité", and "Autres à préciser". The "Autres à préciser" option is highlighted.

- Si le document est autre que « Certificat de scolarité », sélectionnez « Autres à préciser », puis remplissez le champ suivant en précisant la nature du document souhaité

The screenshot shows a form with the following fields:

- Catégorie ***: A dropdown menu with "Autres à préciser" selected.
- Autres précisions ***: A text input field containing "Précisez de quel document s'agit-il".

- Sélectionnez ensuite, parmi les trois choix proposés, le mode de récupération souhaité

The screenshot shows a dropdown menu with the following options:

- Sélectionner --
- À récupérer par le parent
- À récupérer par l'élève** (highlighted in blue)
- Version électronique



- Saisissez ensuite le nombre de copies demandé, la langue du document souhaitée

Catégorie *

Autres à préciser

Autres précisions *

Précisez de quel document s'agit-il

Mode récupération *

À récupérer par l'élève

Nombre de copies demandées *

1

Langue du document *

Français

Priorité

Moyenne

Valider

- Une fois terminé, cliquez sur le bouton « valider », votre demande sera alors enregistrée

Mes Demandes Accueil > Mes Demandes

[Envoyer une demande](#)

N° de demande	Catégorie	Nom et prénom de l'élève	Classe	Date de demande	Statut	Etat d'avancement
 DDE24-000014	Certificat de scolarité	YASSAMINE STUDENT	CE-1 Primaire	09/10/2023 16:59	Initiée	---

- 3- Vous pouvez visualiser le détail de votre demande en cliquant sur le QR code, ou sur le bouton « Voir le détail » disponible dans la colonne « Etat d'avancement »

[Envoyer une demande](#)

N° de demande	Catégorie	Nom et prénom de l'élève	Classe	Date de demande	Statut	Etat d'avancement
 ← DDE24-000014	Certificat de scolarité	YASSAMINE STUDENT	C1-1 Primaire	09/10/2023 16:59	Initiée	--- Voir le détail Supprimer

- Un récapitulatif vous permettra de vérifier les informations saisies dans votre demande



Réf : DDE24-000014

Catégorie : Certificat de scolarité

Nombre de copies demandées : 1

Mode de récupération : À récupérer par le parent

Langue du document : Français

Elève concerné : YASSAMINE STUDENT

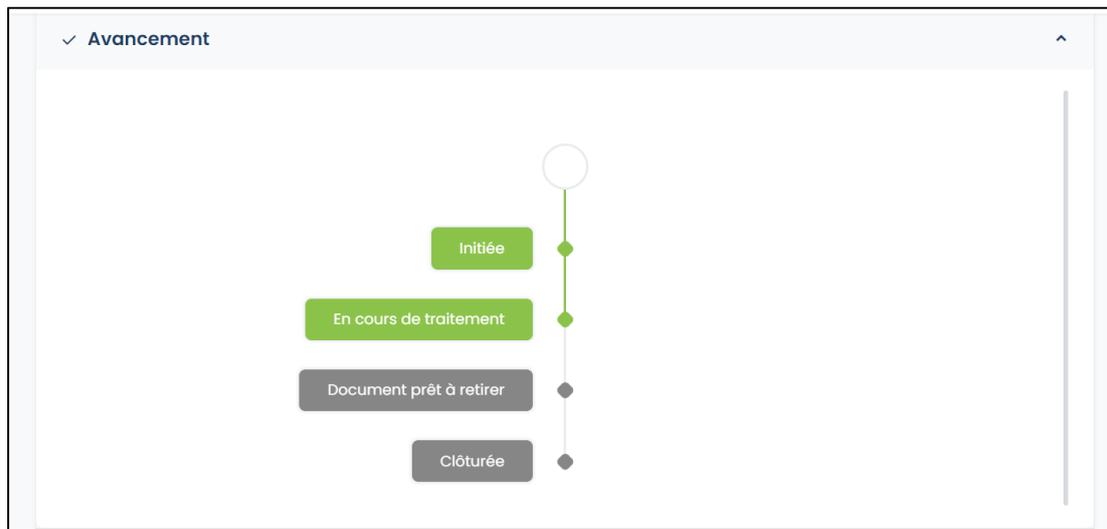
Classe : C1-1 Primaire

Date de création : 2023-10-09 16:59:47

Priorité : Moyenne

Statut : Initiée

- Une « Timeline » vous permettra également de visualiser l'état d'avancement de votre demande



- 4- L'espace « Commentaires » en dessous vous permet d'échanger avec l'établissement au sujet de la demande en question. L'établissement peut également l'utiliser pour demander, éventuellement, plus de détails sur la demande
- Des pièces jointes peuvent également être attachées à partir de cet espace, aussi bien par vous que par l'établissement.
 - Si vous choisissez de récupérer le document en version électronique, il vous sera envoyé en document attaché à un commentaire de l'établissement.
 - En cas d'ajout d'un commentaire à la demande, le système de notification par mail permettra de vous tenir informé



Ajouter un commentaire :

Choisir un fichier Aucun fichier choisi

Envoyer le commentaire

- Une fois préparé, le statut de la demande passera à « Document prêt à retirer »

Envoyer une demande

N° de demande	Catégorie	Nom et prénom de l'élève	Classe	Date de demande	Statut	Etat d'avancement
	DDE24-000015	Certificat de scolarité	YASSAMINE STUDENT	09/10/2023 17:07	Document à récupérer	---

- Vous recevrez alors un mail d'information vous précisant la démarche à suivre suivant le mode de récupération choisi
 - Récupération par le parent : vous serez invité à vous présenter pour le récupérer auprès de la direction
 - Récupération par l'élève : Vous serez invité à envoyer votre enfant le récupérer auprès de la direction
 - Récupération électronique : Vous serez invité à vous rendre sur votre espace de l'application pour le télécharger

Document prêt à être récupéré

Bonjour Madame, Monsieur,

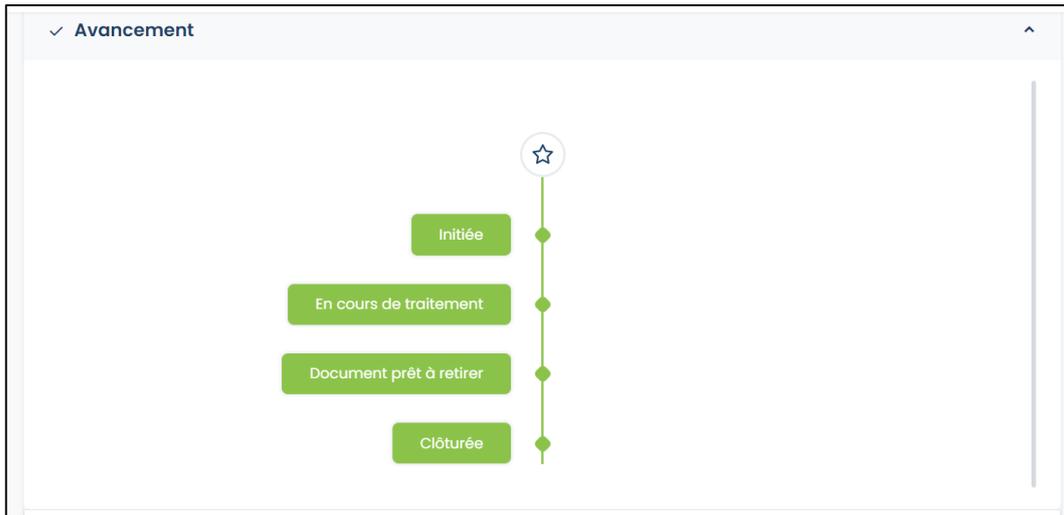
Le document objet de la demande DDE24-000019 est disponible.

Vous pouvez le récupérer auprès de la vie scolaire de l'établissement.

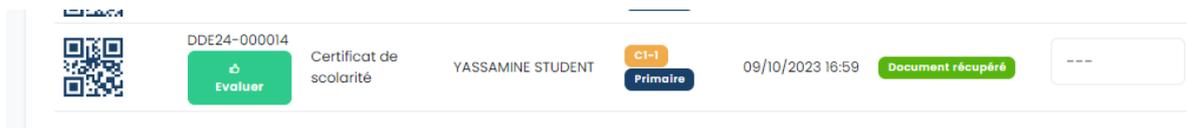
Cordialement

Equipe MyYassamine

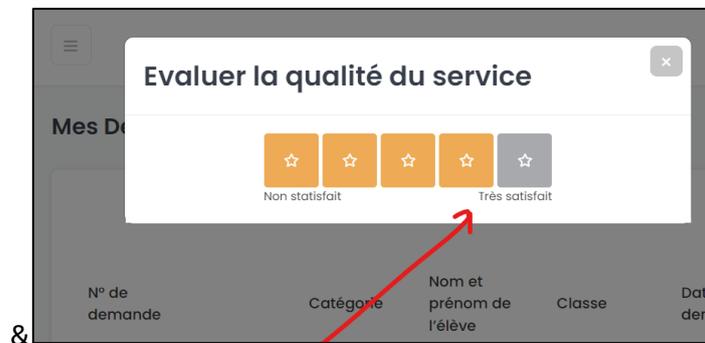
5- Une fois récupéré, l'établissement clôturera la demande



6- Vous pouvez noter la qualité du service fourni en cliquant sur le bouton « Evaluer »



- La note varie de 1 (non satisfait) à 5 (très satisfait)
- L'évaluation de la demande n'est pas obligatoire, cependant, il est recommandé de la faire pour permettre à l'établissement d'analyser et améliorer son service



Partie 5 : Module de gestion des réclamations

Pour vous rendre au module de gestion des réclamations, allez sur l'espace de navigation des modules puis cliquez sur « Réclamations ».

L'initiation d'une nouvelle réclamation se fait en suivant les étapes suivantes :

- 1- Cliquez sur le bouton orange nommé « Formuler une réclamation »

Mes Réclamations Accueil > Mes Réclamations

[Formuler une réclamation](#)

N° de réclamation	Objet	Catégorie	Statut	Date de réclamation	Etat d'avancement
-------------------	-------	-----------	--------	---------------------	-------------------

2- Remplissez ensuite le formulaire suivant qui s'affichera sur votre écran :

✕

Pièce jointe

Choisir un fichier

Aucun fichier choisi

Cycle *

- Choisissez, parmi la liste proposée, l'objet de votre réclamation

✕

Vol

Cantine

Transport

Violence et harcèlement

Absence enseignant

Absence élève

Rattrapage

Retard élève

Evaluation

Autres à préciser



- Si l'objet de votre réclamation ne figure pas sur la liste, choisissez « Autres à préciser », il vous sera alors demandé de saisir votre réclamation dans le champ suivant

The screenshot shows a form with a close button (X) in the top right corner. It contains two input fields. The first field is labeled 'Objet *' and contains the text 'Autres à préciser'. The second field is labeled 'Saisissez l'objet de la réclamation ici'.

- Vous pouvez appuyer votre réclamation par un document s'il existe en cliquant sur « choisir un fichier » et l'attacher en pièce jointe

The screenshot shows a section titled 'Pièce jointe'. It contains a button labeled 'Choisir un fichier' and the text 'Aucun fichier choisi'.

- Saisissez ensuite le nom complet de votre enfant

The screenshot shows a text input field labeled 'Elève *' containing the text 'YASSAMINE STUDENT'.

- Sélectionnez son cycle, son niveau et sa classe puis cliquez sur le bouton « Valider » pour envoyer la réclamation

The screenshot shows a form with four input fields and a button. The first field is labeled 'Cycle *' and contains 'Primaire'. The second field is labeled 'Niveau *' and contains 'C1'. The third field is labeled 'Classe *' and contains 'C1-1'. The fourth field is labeled 'Priorité' and contains 'Haute'. At the bottom is a green button labeled 'Valider'.

- Votre réclamation sera à ce moment enregistrée, un mail de confirmation de réception vous sera aussi envoyé.

Mes Réclamations Accueil > Mes Réclamations

[Formuler une réclamation](#)

N° de réclamation	Objet	Catégorie	Statut	Date de réclamation	Etat d'avancement
	Retard élève	---	Initiée	09/10/2023 15:21	---

- 3- Vous pouvez visualiser le détail de votre demande en cliquant sur le QR code, ou sur le bouton « Voir le détail » disponible dans la colonne « Etat d'avancement »

Mes Réclamations Accueil > Mes Réclamations

[Formuler une réclamation](#)

N° de réclamation	Objet	Catégorie	Statut	Date de réclamation	Etat d'avancement
	Retard élève	---	Initiée	09/10/2023 15:21	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px;"> --- </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; background-color: #007bff; color: white;"> Voir le détail </div> <div style="border: 1px solid #ccc; padding: 2px; background-color: #6c757d; color: white;"> Supprimer </div>

- Un récapitulatif vous permettra de vérifier les informations saisies sur votre demande

Retard élève Accueil > Mes Réclamations > Détails

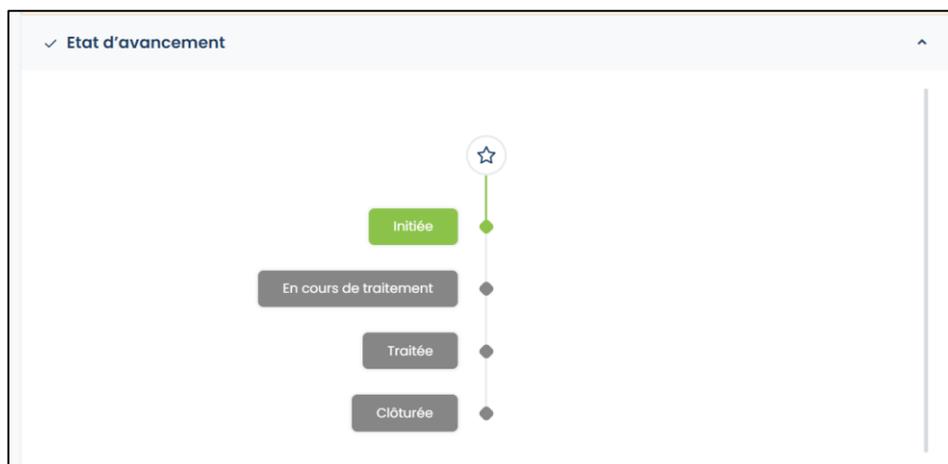


Retard élève

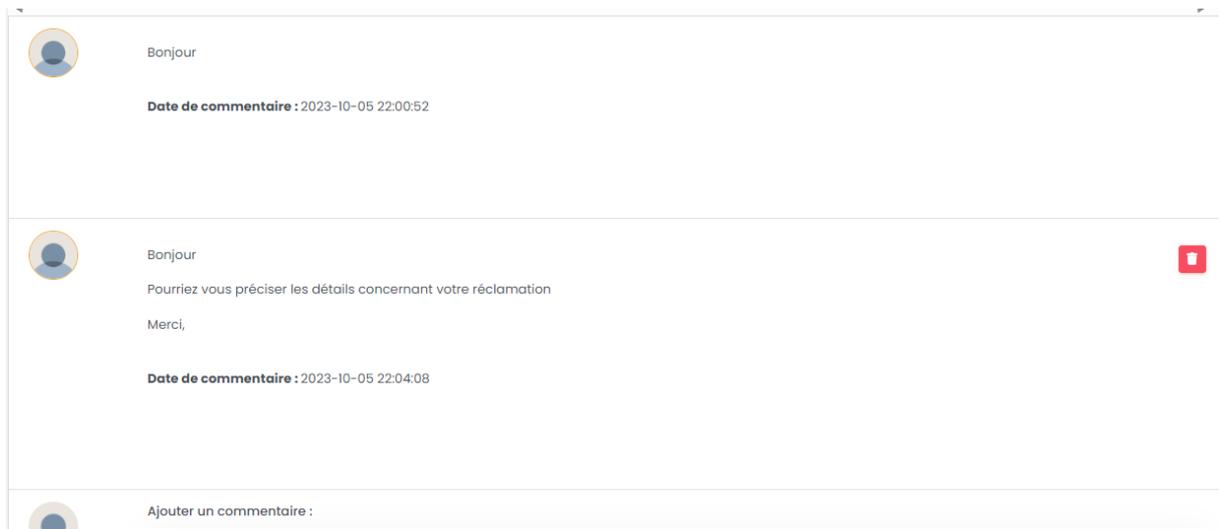
Réf : REC24-000020
Elève concerné : YASSAMINE STUDENT **Cycle :** Primaire **Niveau :** C1 **Classe :** C1-1
Catégorie : ---
Date de création : 2023-10-09 15:21:24
Descriptif de la réclamation :
 Retard élève

Priorité : Haute Statut : Initiée

- Une « Timeline » vous permettra également de visualiser l'état d'avancement de votre demande



- 4- Un espace « Commentaires » en dessous de la « Timeline » vous permet d'échanger avec l'établissement sur la réclamation en question. L'établissement peut également l'utiliser pour demander, éventuellement, plus de détails sur la demande
- Des pièces jointes peuvent également être attachées à partir de cet espace, aussi bien par vous que par l'établissement.
 - En cas d'ajout d'un commentaire à la réclamation, le système de notification par mail permettra de vous en tenir informé

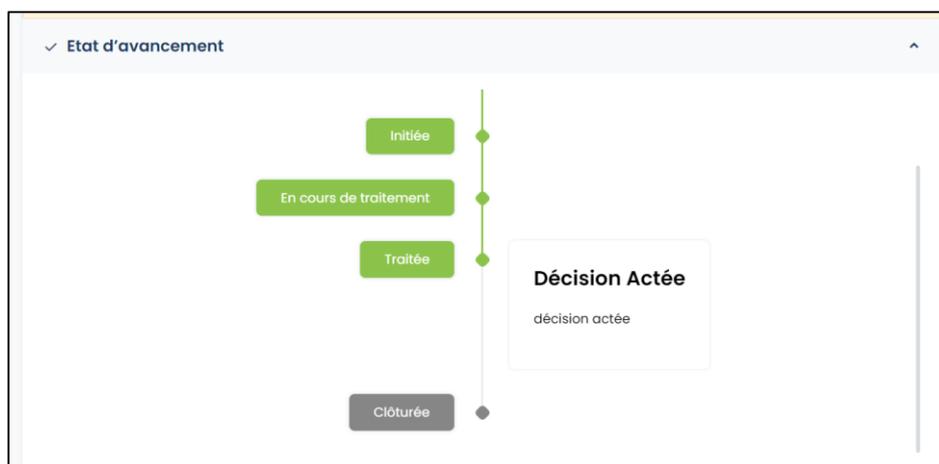


- Une fois traité, le statut de la réclamation passera à « traitée ». Vous serez également notifié par mail quand le statut de la réclamation changera

[Formuler une réclamation](#)

N° de réclamation	Objet	Catégorie	Statut	Date de réclamation	Etat d'avancement
	Retard élève	Transport	Traitée	09/10/2023 15:21	---

- Vous pouvez visualiser la décision actée suite à votre réclamation sur la « Timeline »
 - Si la décision a été appuyée par un document, une copie de ce document sera téléchargeable à partir de l'application





5- A ce stade, vous aurez la possibilité de clôturer la réclamation.

- Si aucune action n'est faite de votre part à cette étape, la réclamation sera automatiquement clôturée après un délai de 48 heures
- Il est, toutefois, aussi possible de relancer si la décision actée n'est pas satisfaisante

Formuler une réclamation

N° de réclamation	Objet	Catégorie	Statut	Date de réclamation	Etat d'avancement
	Retard élève	Transport	Traitée	09/10/2023 15:21	---

-
-
- Voir le détail
- Clôturer
- Relancer

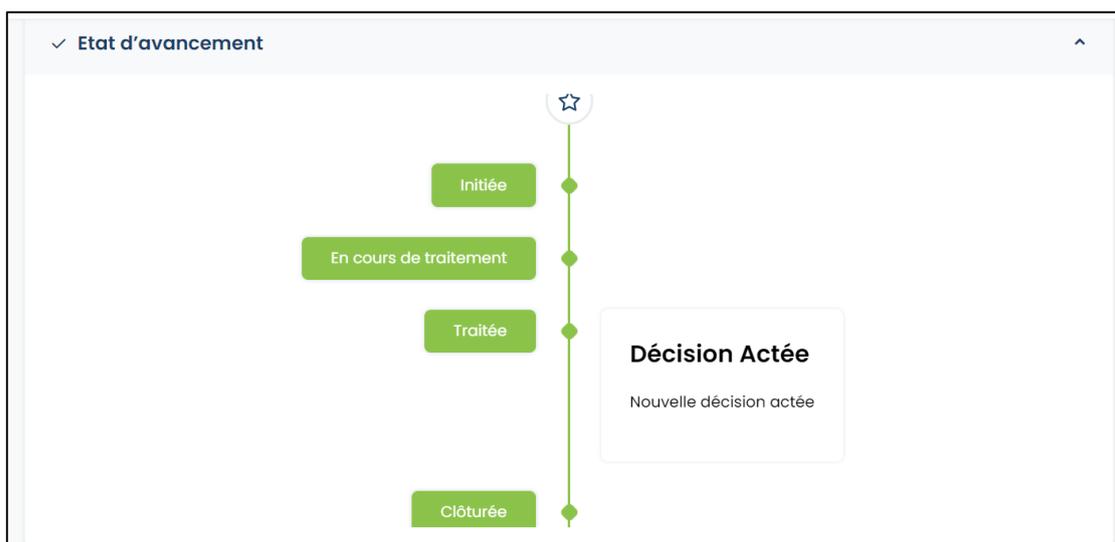
- Si vous décidez de relancer la réclamation, son statut repassera à « Initiée ». Elle sera alors acheminée vers l'entité de réclamation au niveau du siège

Formuler une réclamation

N° de réclamation	Objet	Catégorie	Statut	Date de réclamation	Etat d'avancement
	Retard élève	Transport	Initiée	09/10/2023 15:21	---

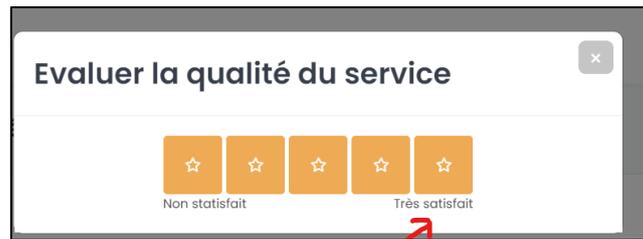
6- La nouvelle personne en charge de la réclamation pourra revoir votre réclamation ainsi que la décision déjà actée.

- Elle pourra donc appuyer ou modifier cette décision, puis clôturer la réclamation
- La décision déjà actée sera mise à jour, vous pouvez donc la consulter à partir du détail de la réclamation



7- Vous pouvez noter la qualité du traitement de la réclamation en cliquant sur le bouton « Evaluer »

- La note varie de de 1 (non satisfait) à 5 (très satisfait)
- L'évaluation de la réclamation n'est pas obligatoire, cependant, il est recommandé de la faire pour permettre à l'établissement d'analyser et améliorer son service



Conclusion

Support et indications

- Les notifications reçues via l'application à travers l'adresse « noreplay@yassamineinternationalschool.com » sont automatiques, il ne sera donc pas utile d'y répondre puisqu'il s'agit d'une adresse d'envoi uniquement.
- Pour tout problème et complication rencontrés lors de l'usage de l'application, veuillez adresser un mail à « myyassamine@yassamineinternationalschool.com », l'équipe support se fera un plaisir de prendre contact avec vous pour le régler.
- Le présent document contient des adresses et des liens qui peuvent, pour des raisons techniques ou de sécurité, être changés par l'administrateur de l'application. Vous serez systématiquement informés de ces changements via Pronote. Le mode opératoire décrit reste, toutefois, inchangé.

Aidez-nous à améliorer notre plateforme

- Le présent document décrit le fonctionnement de l'application MyYassamine dans sa version 1.2 ; Afin de nous aider à mieux l'adapter à votre besoin, vous êtes priés d'envoyer vos recommandations, remarques ou suggestions d'amélioration à l'adresse « myyassamine@yassamineinternationalschool.com ». L'équipe Yassamine international school en tiendra compte lors des nouvelles versions de l'application.