



Guide d'utilisation de la Météo des services en ligne de douane.gouv.fr

Direction Générale des Douanes et Droits Indirects

Version du document : 1.3
Date de création : Août 2013
Date de mise à jour : Jan 2024



SOMMAIRE

Historique des versions.....	4
1. Avant – Propos.....	5
1.1 PRÉSENTATION GÉNÉRALE.....	5
1.1.1 Présentation générale de la Météo des services en ligne.....	5
1.1.2 Présentation des icônes de la Météo des services en ligne.....	6
1.2 ACCÈS À LA MÉTÉO DES SERVICES EN LIGNE.....	7
1.2.1 Accès à la Météo des services en ligne sur douane.gouv.fr.....	7
1.2.2 Ouverture de la météo des services en ligne.....	8
1.2.3 Affichage des messages de la Météo sur le portail.....	9
2. Utilisation de la Météo des services en ligne.....	10
2.1 MENU PRINCIPAL DE LA MÉTÉO DES SERVICES EN LIGNE.....	10
2.2 PRÉSENTATION DÉTAILLÉE DES MENUS.....	11
2.2.1 Ma Météo.....	11
2.2.2 Toute la Météo.....	13
2.2.2.1 Classement des communications.....	13
2.2.2.2 Titre d'une communication.....	13
2.2.2.3 Contenu d'une communication.....	14
2.2.3 Historique.....	16
2.2.4 Tableau de bord.....	20
2.2.5 Flux RSS.....	20
2.2.6 Assistance.....	22
2.2.7 Aide.....	23
2.2.8 Favoris.....	23
3. Déroulement d'une communication.....	24
3.1 DÉROULEMENT D'UNE COMMUNICATION EN CAS D'ALERTE.....	24
3.2 DÉROULEMENT D'UNE COMMUNICATION EN CAS D'OPÉRATION PROGRAMMÉE.....	24

Historique des versions

Date de création/modification	Version du document	Contenu
01/08/13	1.0	Création du document
19/03/14	1.1	Mise à jour du document
04/09/19	1.2	Mise à jour du document pour Douane.gouv.fr
08/01/24	1.3	Mise à jour flux RSS (plus géré par les navigateurs)

1. Avant – Propos

1.1 PRÉSENTATION GÉNÉRALE

1.1.1 PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA MÉTÉO DES SERVICES EN LIGNE

La « Météo des services en ligne » aussi appelée « Météo informatique », ou « Etat opérationnel des services en ligne » sur le portail externe douane.gouv.fr, présente l'ensemble des communications relatives aux services en ligne :

- alerte
- indisponibilités
- opérations programmées (maintenances programmées, livraisons...)
- ralentissement
- toute autre information utile

La « Météo des services en ligne » n'est pas intégrée dans ses détails au portail externe, mais renvoie vers un autre site. On trouve cependant dans le portail externe, un statut (rouge , orange , bleu , vert) et le titre des messages, sur lequel un lien permet de renvoyer sur le détail hébergé sur l'autre site.

✔ Service
opérationnel

ℹ Message
informatif

⚠ Incident à portée
limitée

❗ Incident majeur

Statuts des services en ligne affichés dans le portail

Pour un service opérationnel (vert) , il n'y a pas de détail de communication dans la météo des services en ligne.










La « Météo des services en ligne » propose une présentation différente des messages mais également des fonctionnalités de personnalisation de l'affichage des messages (en fonction des services en ligne qui intéressent les utilisateurs), la possibilité de s'abonner à des flux RSS.

Enfin, le site dédié à la météo informatique est prévu pour demeurer accessible même en cas de panne du portail (accès direct), afin de permettre aux utilisateurs de rester informés.

En parallèle à la rénovation de la présentation des messages relatifs à la météo informatique, a été menée une réflexion sur le contenu de la météo, et notamment sur les messages d'alerte. C'est pourquoi, en annexe de ce manuel est présenté le déroulement d'une communication en cas d'alerte.

N.B : les exemples de communications donnés dans ce guide sont fictifs (ils proviennent de l'environnement de test, d'où la présence de « TEST » dans le titre dans le contenu des messages).

1.1.2 PRÉSENTATION DES ICÔNES DE LA MÉTÉO DES SERVICES EN LIGNE

Icône	Menu	Description
	Ma Météo Toute la météo	Icône utilisée pour les messages de type : Incident majeur Alerte : – message de début d’alerte – confirmation d’alerte – bulletins d’information
	Ma Météo Toute la météo	Icône utilisée pour les messages de type : Indisponibilité (sur un service en ligne non soumis à alerte) Ralentissement Opération programmée Information diverse Message de fin : – d’alerte – d’indisponibilité – de dysfonctionnement – de ralentissement
	Ma Météo Toute la météo	Pour déplier l’ensemble des messages d’une communication relative à un service en ligne, cliquer sur l’icône.
	Ma Météo Toute la météo	Pour replier, cliquer sur l’icône
	Historique	Permet d’ajouter un critère de recherche
	Historique	Permet de modifier un critère de recherche
	Historique	Permet d’accéder aux options pour la recherche et de modifier l’affichage des informations
	Historique	Permet de supprimer un champ dans l’affichage des résultats de recherche
	Flux RSS	Permet d’accéder à l’abonnement au flux RSS du service en ligne

1.2 ACCÈS À LA MÉTÉO DES SERVICES EN LIGNE

1.2.1 ACCÈS À LA MÉTÉO DES SERVICES EN LIGNE SUR DOUANE.GOUV.FR

L'accès s'effectue de plusieurs manières :

Soit via l'icône d'état rouge, orange, bleue associée à chaque service en ligne sur lequel une communication au moins est en cours ... Pour accéder à ces icônes, sur les services qui vous concernent :

The screenshot shows the homepage of douane.gouv.fr. At the top right, there is a 'Mon Espace Personnel' section with 'Se connecter' and 'S'inscrire' links. Below this is a navigation bar with 'Particuliers', 'Professionnels', 'La douane', and 'Presse'. The 'Services & Aide' link is highlighted with a red box. Below the navigation bar is a banner for 'Un nouveau service en ligne pour la vigne'.

The screenshot shows the 'Services & Aide' dropdown menu. It contains two columns: 'SERVICES' and 'AIDE'. The 'Tous les services en ligne & documentations' link in the 'SERVICES' column is highlighted with a red box. Other links include 'Présentation du portail', 'État opérationnel des services en ligne (météo)', 'Annuaire des bureaux douaniers', 'Foire aux questions', 'Demande d'assistance', and 'Infos Douane Service'. There are also video tutorial links for 'Le nouveau douane.gouv.fr' and 'Créer votre compte sur douane.gouv.fr'.



une icône d'état signalant une communication ou un problème sur le service en ligne OENO

Déclaration de pratiques œnologiques (OENO)* S'assurer du respect des limites techniques des pratiques œnologiques

→ Informations sur le service

[Manuel utilisateur](#) - PDF 245 Ko



Déclaration de production des caves coopératives Déclaration de production des caves coopératives

Soit en accédant à l' « État Opérationnel des services en ligne », on aura alors accès à l'ensemble des communications de tous les services en ligne, ou de ceux que vous aurez présélectionnés :



1.2.2 OUVERTURE DE LA MÉTÉO DES SERVICES EN LIGNE

Cliquer sur « Etat opérationnel des services en ligne (météo) » (voir l'accès ci-dessus)

Un nouvel onglet de votre navigateur s'ouvre et affiche le site Météo des services en ligne suivant :



⚠ En cas de panne rendant le portail inaccessible, le site de la météo des services en ligne demeure en général accessible en sélectionnant l'url suivante : <https://douane.gouv.fr/meteo/prodouane/pages/meteo>

⚠ Si vous laissez l'onglet Météo des services en ligne ouvert longtemps dans votre navigateur, pensez à actualiser régulièrement la page en utilisant la touche F5 ou en le bouton d'actualisation de votre navigateur.

1.2.3 AFFICHAGE DES MESSAGES DE LA MÉTÉO SUR LE PORTAIL

Les titres des communications affichées sur le site Météo des services en ligne, sont également reprises sur le Portail.

Lorsque vous affichez un service en ligne, et qu'un message a été publié à propos de ce service en ligne (icône bleue, orange ou rouge) , le titre du message est repris **par survol de l'icône de statut**.

Il peut y avoir plusieurs messages sur un même service en ligne.

Service en ligne
Administration de la relation Douane Entreprise (Admin produane)*

Mis à jour le 10/09/2019

POUR QUI
Actualités, mails et recherche...

POUR QUOI
Best in class *Yahoo Mail*,

QUAND
3 sept. 2018 - Une enquête du «

Indisponibilité
Indisponibilité sur le service ADMIN-PRODOAUNE-NG terminée

Je m'identifie

Cliquer sur l'icône, puis sur le titre du message pour afficher son contenu :

Indisponibilité
Indisponibilité sur le service ADMIN-PRODOAUNE-NG terminée

Un nouvel onglet de votre navigateur s'ouvre et affiche le contenu du message publié sur le site Météo des services en ligne.

Météo des services en ligne
Communications relatives aux services informatiques

Dernière mise à jour
Jeudi 29 Août - 17:09

Ma Météo
Toute la Météo
Historique
Flux RSS
Assistance
Aide
★ Ajouter aux favoris
Douane.gouv.fr

Date et heure de publication : 27/06/2013 10:24
Numéro : 598

NSTI DTI / EDI : livraison de la version 8.3.0 prévue le 01/07/2013

NSTI
DTI / EDI
ANNONCE DE LIVRAISON

Bonjour,

Nous vous informons qu'une livraison de la télé-procédure NSTI (version 8.3.0) est prévue ce 01/07/2013, de 09:00 à 11:30.

Dès lors, la télé-procédure NSTI, en DTI / EDI, sera indisponible le 01/07/2013, à compter 09:00, pour une durée estimée de 2h30.

La procédure de secours est autorisée ce 01/07/2013, à compter de 09:00 jusqu'à la fin de la livraison.

Si le système ne redémarrait pas comme prévu à 11:30, ce 01/07/2013, la procédure de secours resterait autorisée.

Cette nouvelle version permet d'intégrer, d'une part, l'adhésion de la Croatie à l'Union européenne au 1^{er} juillet 2013 et, d'autre part, une évolution relative à l'ajout du code « VS Vrac, ferraille » à la liste des codes emballages « Vrac ».

Bonne journée.

Cordialement.

Centre Informatique Douanier
Service d'Assistance aux Utilisateurs
Demande d'assistance sur Produane : <https://pro.douane.gouv.fr/wdactuappli.asp?wdappli=30>

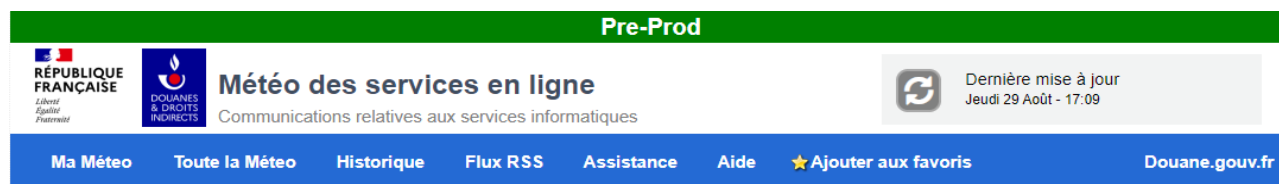
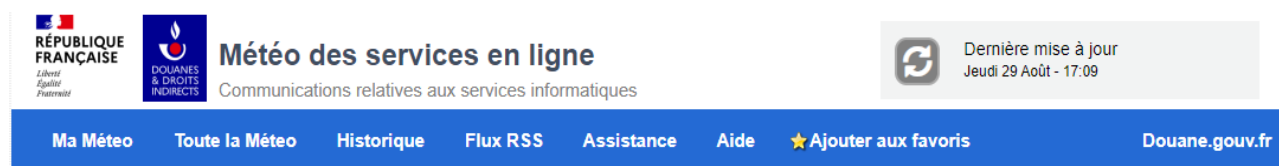
(ceci est un exemple de message)

2. Utilisation de la Météo des services en ligne

2.1 MENU PRINCIPAL DE LA MÉTÉO DES SERVICES EN LIGNE

La barre de menu horizontale comporte les menus suivants :

- Ma météo** Liste de messages publiés d'un groupe de services en ligne choisies par l'utilisateur (devient la page d'accueil lorsque la configuration de Ma météo a été effectuée par l'utilisateur)
- Toute la météo** Liste de tous les messages en cours (accueil lorsque la configuration de ma météo n'a pas été effectuée)
- Historique** Liste de tous les messages actifs et inactifs depuis 3 ans.
- Tableau de bord** Tableau des états de chaque service en ligne
- Flux RSS** Liste de tous les flux RSS : un par service en ligne
- Assistance** Page d'aide pour contacter les SAU
- Aide** Page d'aide pour la compréhension du fonctionnement de la météo et de la communication des messages, où se trouve le présent guide Utilisateurs.
- Ajouter aux favoris** Pour ajouter le site Météo des services en ligne en favori dans le navigateur



N.B : il existe une météo différente selon l'environnement.

Afin de mieux l'identifier, pour un environnement de test, le nom de l'environnement de la météo est indiqué en haut de page dans un bandeau **vert**.

Exemples : L'environnement de Production est l'environnement opérationnel (réel) sur lequel les services en ligne sont exécutés ; il est accessible via le portail <https://douane.gouv.fr>. L'environnement de test se trouve sur <https://moa.douane.gouv.fr>

2.2 PRÉSENTATION DÉTAILLÉE DES MENUS

2.2.1 MA MÉTÉO

Ce menu permet la configuration de la page « Ma Météo » : elle permet de personnaliser l’affichage en fonction des services en ligne intéressant l’utilisateur. Une fois « Ma Météo » personnalisée, seuls les services en ligne choisis par l’utilisateur sont affichés.

⚠ La personnalisation fonctionne avec un système de cookies. Il faut donc que votre navigateur autorise cet usage.

BIENVENUE SUR VOTRE MÉTÉO DES TÉLÉ-SERVICES

La personnalisation fonctionne avec un système de cookies. Il faut donc que votre navigateur autorise cet usage et qu'il ne les purge pas.

Vous n'avez pas défini de personnalisation.
Cliquez sur ce [lien](#) pour définir votre météo.

Vous n'avez pas défini de personnalisation.
Cliquez sur ce [lien](#) pour définir votre météo.

Cliquez sur [lien](#) pour afficher la fenêtre de configuration suivante :

Configuration de votre affichage ✕

Commerce International Comptabilité Divers Fiscalité indirecte Statistiques

- Aubette
- DELTA Commun
- DELTA Domiciliation V3
- DELTA X
- ECS
- EORI
- ICS
- IDEP
- NSTI
- RTC
- Taux de change

VALIDER **TOUT SÉLECTIONNER** **TOUT DÉ-SÉLECTIONNER** **ANNULER**

Utilisation de la Météo des services en ligne


Les services en ligne sont classés par thème, chaque onglet correspondant à un thème différent.

Pour sélectionner un service en ligne, cochez la case correspondante.

Pour sélectionner toute la liste des services en ligne, cliquez sur le bouton TOUT SÉLECTIONNER.

Pour désélectionner tous les services en ligne de la liste, cliquez sur le bouton TOUT DÉ-SÉLECTIONNER.

Cliquez sur VALIDER pour enregistrer votre sélection et voir apparaître votre météo.

Pour ajouter ou modifier des services en ligne dans votre météo, cliquez  sur Configurer votre météo.

BIENVENUE SUR VOTRE MÉTÉO DES TÉLÉ-SERVICES

La personnalisation fonctionne avec un système de cookies. Il faut donc que votre navigateur autorise cet usage et qu'il ne les purge pas.

 [Configurer votre météo](#)

> Alerte

 **DELTA Commun** (En mode DTI) (Début de communication : 25/04/2013 11:09)
  Compléments d'information concernant l'alerte du 25/04/2013 depuis 11:10

 **DELTA Commun** (En mode DTI / EDI) (Début de communication : 07/05/2013 10:49)
  Fin d'alerte ce 07/05/2013 à 17:00

> Opération programmée

 **NSTI** (En mode DTI / EDI) (Début de communication : 27/06/2013 10:24)
 Livraison de la 8.3.0 prévue le 01/07/2013 de 9h30 à 11h30

 **Si le cache du navigateur est vidé, il faudra de nouveau configurer Ma Météo.**

2.2.2 TOUTE LA MÉTÉO

Ce menu présente l'ensemble des communications en cours, publiées sur la météo des services en ligne.

The screenshot shows a web interface titled "TOUTE LA MÉTÉO DES TÉLÉSERVICES". Below the title, there is a note: "Seule la météo (en cours) des téléservices est affichée. Vous pouvez retrouver l'ensemble des communications par le biais du menu 'Historique'". The interface is divided into two main sections: "Alerte" and "Opération programmée".

> Alerte

- DELTA Commun** (En mode DTI) (Début de communication : 25/04/2013 11:09)
 - Compléments d'information concernant l'alerte du 25/04/2013 depuis 11:10
- DELTA Commun** (En mode DTI / EDI) (Début de communication : 07/05/2013 10:49)
 - Fin d'alerte ce 07/05/2013 à 17:00

> Opération programmée

- EMCS-GAMMA** (En mode DTI / EDI) (Début de communication : 27/06/2013 09:28)
 - Livraison de la 3.2.2 prévue le 28/06/2013
- NSTI** (En mode DTI / EDI) (Début de communication : 27/06/2013 10:24)
 - Livraison de la 8.3.0 prévue le 01/07/2013 de 9h30 à 11h30

2.2.2.1 Classement des communications

Que ce soit pour l'affichage de Ma Météo ou de Toute la Météo, les communications sont classées de la manière suivante :

- 1) D'abord par type de communication.
- 2) Puis par priorité : les messages en rouge apparaîtront toujours en première position
- 3) Puis par date : ordre chronologique, de la plus récente vers la plus ancienne.

Les types de communication sont les suivants (par ordre de priorité) :

- alerte : procédure de secours papier autorisée sur un service en ligne bénéficiant de la procédure
- indisponibilité : indisponibilité non programmée d'un service en ligne (non soumise à la procédure de secours)
- dysfonctionnement : constatation d'un dysfonctionnement informatique sur un service en ligne, et éventuellement diffusion d'une solution de contournement
- ralentissement : fonctionnement ralenti d'un service en ligne
- arrêt-relance : indisponibilité brève d'un service en ligne suite à son arrêt puis à sa relance (généralement utilisé pour résoudre un incident informatique)
- opération programmée : livraison de nouvelle version, opération de maintenance programmée
- information : tout autre type d'information informatique sur un service en ligne

2.2.2.2 Titre d'une communication

Une communication est un ensemble de messages liés à un événement sur un service en ligne.

Par exemple, en cas d'alerte, la communication peut être composée des messages suivants :

- message de début d'alerte

Utilisation de la Météo des services en ligne

- message de confirmation d'alerte
- bulletin d'information
- message de reprise du service
- message de fin d'alerte

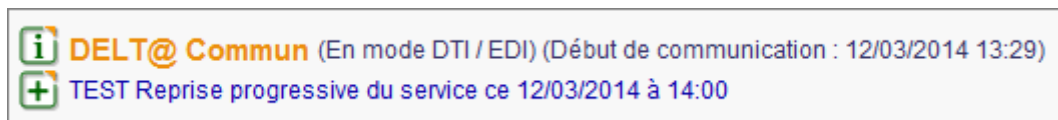


La première ligne est composée :

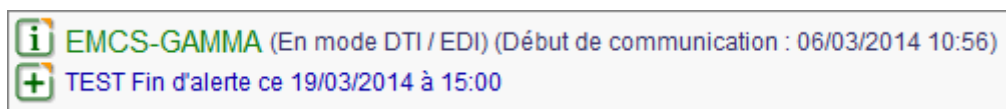
- du nom du service en ligne concerné
- du mode
- de la date et de l'heure du début de la communication, à savoir du premier message publié.

Le nom du service en ligne peut s'afficher de différentes couleurs :

- en **rouge** en cas d'alerte
- en **orange** pour les messages de reprise de service, d'arrêt-relance, d'opération programmée



- en **vert** pour les messages de fin (d'alerte, d'indisponibilité, d'information...)



Le nom du service en ligne est cliquable : en cliquant sur le nom du service en ligne, vous accédez au contenu du dernier message publié.

La ligne suivante présente le titre du message. En cliquant sur le titre, vous accédez au contenu du message.

Cliquer sur  pour déplier. L'ensemble des communications liées s'affichent. Exemple d'une alerte EMCS-GAMMA :



Cliquer sur  pour replier.

2.2.2.3 Contenu d'une communication

Cliquer sur le titre, ou sur le nom du service en ligne, pour afficher le contenu de la communication.

Utilisation de la Météo des services en ligne

[Message précédent](#)

Date et heure de publication : 26/04/2013 09:10
Numéro : 548

DELT@ Commun DTI : compléments d'information concernant l'alerte du 25/04/2013 à compter de 11:10

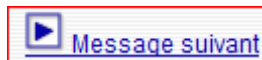
DELT@ Commun
DTI
ALERTE CONFIRMÉE

- **État de l'incident**
Nature de l'incident : réseau.
Impact de l'incident : majeur.
Durée estimée de l'incident : 1 journée.
Nos équipes poursuivent leurs investigations pour résoudre cet incident.
- **Procédure de secours**
La procédure de secours demeure autorisée ce 25/04/2013 à compter de 11:10.
- **Consignes**
Nous vous demandons d'appliquer les consignes prévues dans la fiche relative à la procédure de secours, consultable en pièce jointe.
- **Prochain message d'information**
Un bulletin d'information vous informera de l'évolution de la situation le 26/04/2013 à 12:00. En cas de reprise anticipée du service, vous serez également tenus informés.
Veuillez nous excuser pour la gêne occasionnée.
Cordialement.


Centre Informatique Douanier
Service d'Assistance aux Utilisateurs
Demande d'assistance sur Aladin NG: <http://aladin-ng-douane>




Cet affichage sera aussi celui utilisé pour la transmission par Flux RSS .

Vous pouvez accéder au message précédent (exemple : message de début d'alerte) ou suivant en cliquant sur les liens suivants, tout en haut du message :



En haut du message, est systématiquement rappelée la date et l'heure de publication du message, ainsi que le numéro associé au message.

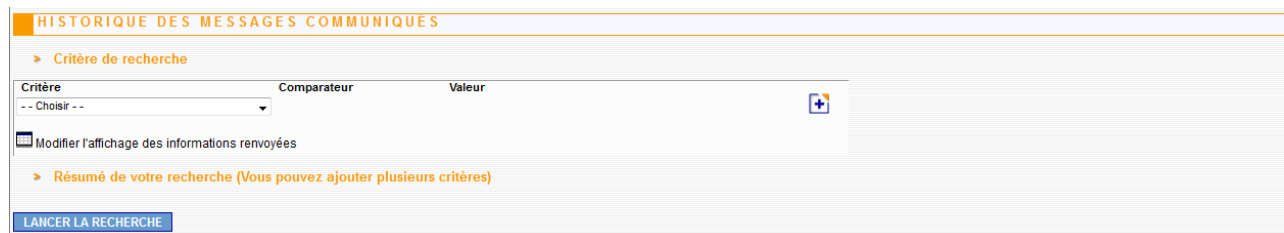
Certaines communications contiennent des pièces jointes. C'est notamment le cas pour les alertes : des fiches sont jointes aux communications, afin d'indiquer aux utilisateurs les consignes à suivre en cas d'alerte. Cliquer sur  pour afficher le contenu de la fiche.

Fiche(s) de consignes			
	NOM	MODE	TAILLE
	Fiche Alerte Services.pdf	DTI	72.8 Ko
	DELTA C - D Services Export.pdf	DTI	111.24 Ko
	DELTA C - D Services Import.pdf	DTI	115.62 Ko

Utilisation de la Météo des services en ligne

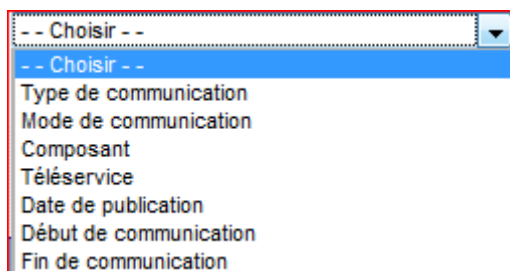
2.2.3 HISTORIQUE

Ce menu permet d'afficher tous les messages communiqués, qui sont archivés sur une période de 3 ans, avec un filtre de critères simples pour faire des recherches.



The screenshot shows a search interface titled 'HISTORIQUE DES MESSAGES COMMUNIQUÉS'. It features a 'Critère de recherche' section with a dropdown menu currently set to '-- Choisir --'. Below this, there are fields for 'Comparateur' and 'Valeur', both also set to '-- Choisir --'. A '+ ' icon is visible to the right of the 'Valeur' field. A checkbox labeled 'Modifier l'affichage des informations renvoyées' is present. Below these fields, there is a link: 'Résumé de votre recherche (Vous pouvez ajouter plusieurs critères)'. At the bottom, there is a blue button labeled 'LANCER LA RECHERCHE'.

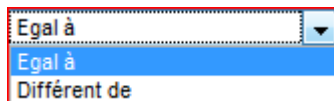
Pour ajouter un critère de recherche, cliquez sur « ▼ » puis sélectionnez un élément dans la liste déroulante des critères :



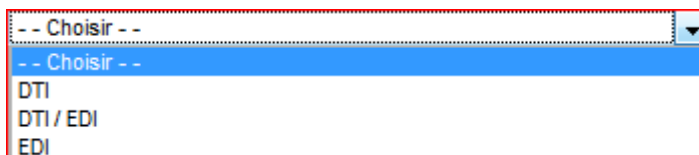
The screenshot shows a dropdown menu with the following options: '-- Choisir --', 'Type de communication', 'Mode de communication', 'Composant', 'Téléservice', 'Date de publication', 'Début de communication', and 'Fin de communication'.

Une fois le critère sélectionné, deux listes déroulantes apparaissent, l'une sous le champ « Comparateur » et l'autre sous le champ « Valeur ».

Par exemple, en sélectionnant « Mode de communication » comme critère, les deux listes déroulantes sont les suivantes :



The screenshot shows a dropdown menu for the 'Comparateur' field with the following options: 'Egal à', 'Egal à', and 'Différent de'.



The screenshot shows a dropdown menu for the 'Valeur' field with the following options: '-- Choisir --', 'DTI', 'DTI / EDI', and 'EDI'.

Après la sélection d'un élément dans la liste des comparateurs (par défaut : « Égal à ») et d'un élément dans la liste des valeurs (par exemple : DTI), il faut cliquer sur l'icône « + » pour prendre en compte le critère pour la recherche.

Le critère s'affiche dans la partie « Résumé de votre recherche ».

Utilisation de la Météo des services en ligne

HISTORIQUE DES MESSAGES COMMUNIQUÉS

> Critère de recherche

Critère	Comparateur	Valeur
-- Choisir --		

Modifier l'affichage des informations renvoyées

> Résumé de votre recherche (Vous pouvez ajouter plusieurs critères)

Critère	Comparateur	Valeur
Téléservice	Egal à	DELTA Commun
Type de communication	Egal à	Alerte
Date de publication	Après le	24/04/2013

LANCER LA RECHERCHE



Pour affiner la recherche, il est possible de rajouter plusieurs critères.

Pendant la création de la liste des critères, il est possible de supprimer ou de modifier un critère.

Cliquez sur le bouton « LANCER LA RECHERCHE » pour effectuer la recherche.

La copie d'écran ci-dessus représente un extrait du résultat.

HISTORIQUE DES MESSAGES COMMUNIQUÉS

> Critère de recherche

Critère	Comparateur	Valeur
-- Choisir --		

Modifier l'affichage des informations renvoyées

> Résumé de votre recherche (Vous pouvez ajouter plusieurs critères)

Critère	Comparateur	Valeur
Téléservice	Egal à	DELTA Commun
Type de communication	Egal à	Alerte
Date de publication	Après le	24/04/2013

LANCER LA RECHERCHE


> Informations sur la recherche

Rappel de la recherche :
Téléservice : Egal à DELTA Commun
et Type de communication : Egal à Alerte
et Date de publication : Après le 24/04/2013


5 réponses trouvées (page 1 sur 1)
Liste des communications

	IDENTIFIANT	DATE D'ENREGISTREMENT	TÉLÉSERVICE
	539	25/04/2013 11:09:14	DELTA Commun
	549	26/04/2013 09:10:00	DELTA Commun
	587	07/05/2013 10:49:29	DELTA Commun
	590	07/05/2013 10:58:20	DELTA Commun
	596	26/06/2013 16:46:02	DELTA Commun



Utilisation de la Météo des services en ligne

La partie « Information sur la recherche » rappelle les critères de recherche choisis. Les résultats de la recherche sont affichés dans un tableau listant les communications correspondant aux critères de recherche. Pour chaque communication dans le tableau, l'utilisateur peut le visualiser en cliquant sur l'icône .

L'affichage du résultat sous forme de tableau est modifiable, c'est-à-dire qu'il est possible de rajouter/supprimer des champs ou/et de trier le tableau en cliquant sur l'icône « » qui se trouve en dessous des critères de recherche.

 **Modifier l'affichage des informations renvoyées**

Deux options sont proposées pour la recherche :

- Tri par défaut : sélectionner le champ sur lequel seront triées les réponses renvoyées, ainsi que le type de tri (ascendant ou descendant)
- Affichage : certains champs peuvent être rajoutés dans le tableau de résultat de la recherche, en cliquant sur l'icône  verte ou supprimés en cliquant sur l'icône  rouge.

Options pour la recherche ✕

> **Tri par défaut**

Sélectionner le champs sur lequel seront triées les réponses renvoyées.

Identifiant Ascendant

[Restaurer le tri par défaut](#)


> **Affichage**

Sélectionner la liste des informations que vous souhaitez afficher.


Champs disponibles	Champs à afficher
<input checked="" type="checkbox"/> Type de communication	<input checked="" type="checkbox"/> Identifiant
<input checked="" type="checkbox"/> Mode de communication	<input checked="" type="checkbox"/> Date d'enregistrement
<input checked="" type="checkbox"/> Début de communication	<input checked="" type="checkbox"/> Téléservice
<input checked="" type="checkbox"/> Fin de communication	
<input checked="" type="checkbox"/> Titre du message	

[Restaurer les champs par défaut](#)

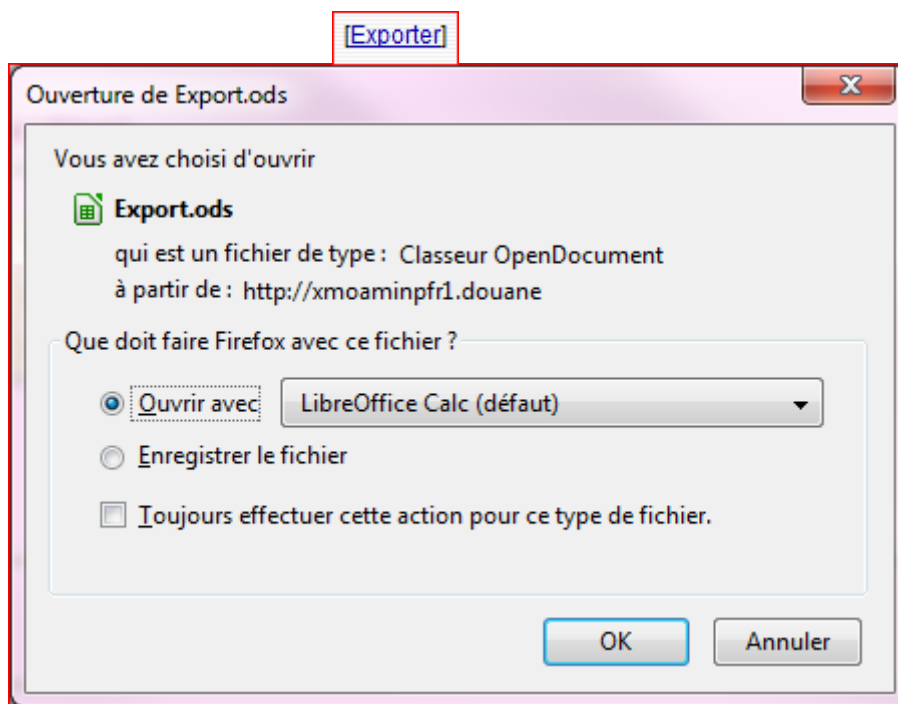
Utilisation de la Météo des services en ligne

 Il est possible d'ordonner les champs dans le tableau en supprimant tous les champs puis en rajoutant champ par champ.

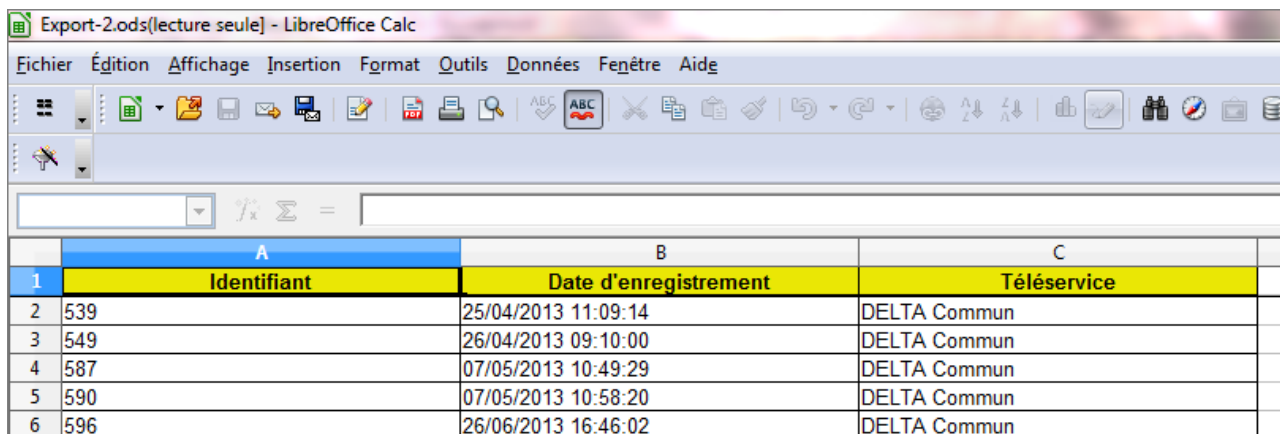
Pour prendre en compte les modifications dans la partie « tri » ou « affichage », cliquer sur « Valider ».

 Après la modification des options de recherche, il est nécessaire de « relancer la recherche » pour visualiser de nouveau le résultat.

Il est également possible d'exporter le résultat dans un fichier avec l'extension « .ods » en cliquant sur « Exporter », en haut à gauche du tableau de résultat.



Extrait du résultat.



	A	B	C
1	Identifiant	Date d'enregistrement	Téléservice
2	539	25/04/2013 11:09:14	DELTA Commun
3	549	26/04/2013 09:10:00	DELTA Commun
4	587	07/05/2013 10:49:29	DELTA Commun
5	590	07/05/2013 10:58:20	DELTA Commun
6	596	26/06/2013 16:46:02	DELTA Commun

Utilisation de la Météo des services en ligne

2.2.4 TABLEAU DE BORD

Le tableau de bord permet d'avoir une vue synthétique de la communication : statut de chaque service en ligne. Le tableau de bord présente donc la liste des services en ligne disposant d'une communication en cours. Le logo attribué à chaque service en ligne correspond à la communication la plus importante en cours.

TABLEAU DE BORD DES TÉLÉSERVICES

*Ci-dessous la liste des téléservices disposant d'une communication en cours.
Le logo attribué à chaque téléservices correspond à la communication la plus importante en cours.*

- > **Commerce International**
 -  DELTA Commun
 -  NSTI
- > **Comptabilité**

Aucune communication
- > **Divers**

Aucune communication
- > **Fiscalité indirecte**
 -  EMCS-GAMMA
- > **LCF**

Aucune communication
- > **Statistiques**

Aucune communication

2.2.5 FLUX RSS

NOTE Importante

Les navigateurs modernes ne prennent plus en charge les flux RSS par défaut.

Pour gérer les flux RSS (vieille techno), il faut :

- soit installer une application dédiée sur son PC (mais vieille solution)
- soit installer une extension dans son navigateur (feedbro par exemple, avec ou sans compte)
- soit utiliser un service en ligne agrégateur de flux rss (cela nécessite un compte)

Dans tous les cas , les flux RSS sont une vieille techno qu'il est peu aisée d'utiliser aujourd'hui.

Ce qui suit est donc donné à titre d'information, pour compatibilité avec d'anciens usages, mais plutôt déconseillé d'utiliser.

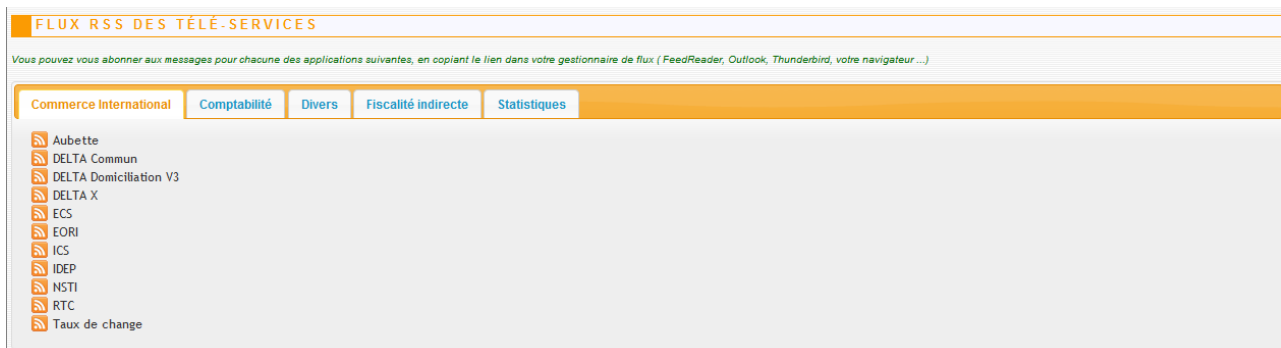
Ce menu contient les liens vers les flux RSS de chaque téléservice, ainsi que le mode d'emploi, les outils et réglages conseillés pour suivre ces flux.

Les utilisateurs les plus demandeurs de météo pourront s'abonner à un ou plusieurs téléservices et recevront l'information directement dans leur outil RSS favori (client mail, barre de tâche Windows, ...). Ils n'auront pas donc

Utilisation de la Météo des services en ligne

pas à aller consulter systématiquement la météo du portail, mais l'information sera poussée automatiquement vers eux à chaque nouvelle mise en ligne d'un message sur les téléservices auxquels ils sont abonnés.

Il est possible de s'abonner aux flux RSS pour chacun des téléservices repris dans les onglets suivants :



Les téléservices sont classés par grand thème.

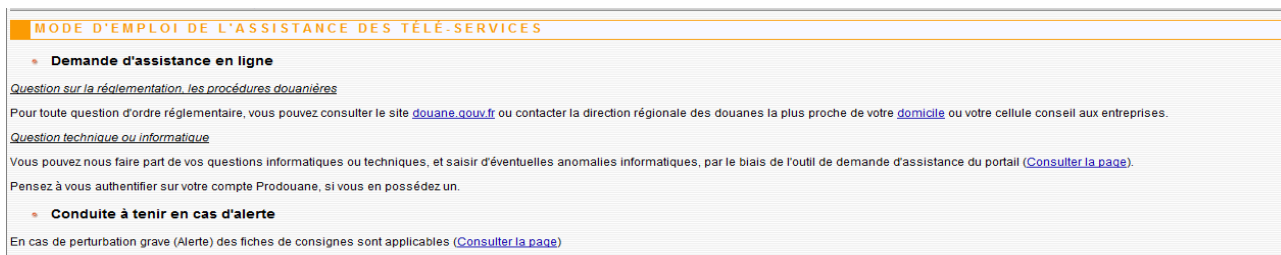
Pour ajouter le flux, copier le lien de l'icône correspondante et la coller dans votre gestionnaire de flux RSS.


Se référer au manuel d'utilisation de votre gestionnaire de flux (application, extension du navigateur ou service en ligne).


2.2.6 ASSISTANCE

La page assistance vous indique quelles démarches effectuer lorsque vous avez besoin d'une assistance réglementaire, ou technique.


Pour toute demande technique, nous vous invitons à saisir une demande d'assistance sur le portail, dans le menu Demande d'Assistance, en veillant bien à détailler suffisamment votre demande, pour qu'elle puisse être traitée par le SAU en charge du service en ligne sur lequel la demande a été effectuée.



 N. B : en tant qu'utilisateur d'un service en ligne, il est très important de **prévenir rapidement le SAU de la survenue d'un incident informatique** (service en ligne indisponible, ralentissements, dysfonctionnements).

 **Avant de signaler un incident dans « Demande d'assistance » sur le portail, veuillez tout d'abord consulter la météo des services en ligne pour vérifier qu'aucune communication à ce sujet n'a pas déjà été diffusée.**


Utilisation de la Météo des services en ligne

 Si la météo des services en ligne ne mentionne pas d'incident, vous êtes invités à saisir une demande d'assistance sur le portail, en détaillant du problème rencontré.

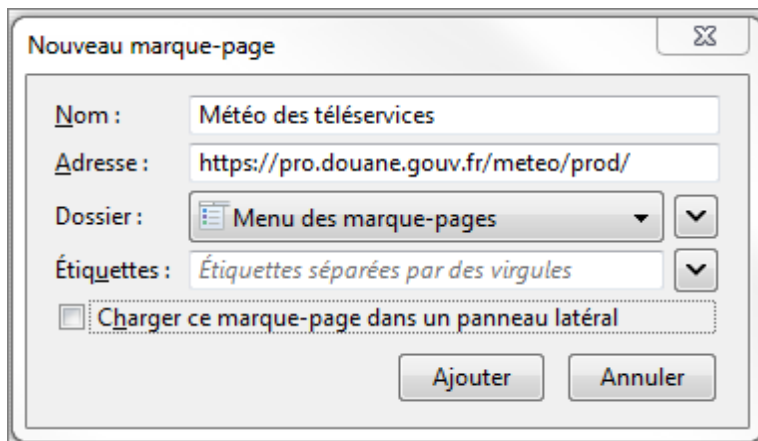
2.2.7 AIDE

La partie Aide contient notamment le présent guide utilisateur.


2.2.8 FAVORIS

Cliquez sur  **AJOUTER AUX FAVORIS** pour ajouter l'adresse du site Météo informatique en favori dans votre navigateur.

La fenêtre suivante s'affiche :



Sélectionner le dossier dans le menu déroulant (possibilité d'ajouter le site dans la barre personnelle de Firefox).

 Penser à décocher « Charger ce marque-page dans le menu latéral »

3. Déroulement d'une communication

3.1 DÉROULEMENT D'UNE COMMUNICATION EN CAS D'ALERTE

- Dans un délai de 30 minutes qui suit le moment où le SAU est informé, soit par un utilisateur, soit par un autre moyen, qu'un incident s'est produit sur un service en ligne, il diffuse un message de début d'alerte. Le contenu du message de début d'alerte est simple : il informe simplement les utilisateurs de la survenue d'un incident et de la possibilité d'utiliser la procédure de secours.

Après avoir publié ce message, dans l'heure suivante, les équipes techniques poursuivent le diagnostic de l'incident si nécessaire, et si possible le traitent.

- Si l'incident se poursuit, le SAU peut diffuser un message de **confirmation d'alerte**. Ce message contient plus d'informations à destination des utilisateurs, notamment la durée estimée de l'incident.
- Lorsque l'incident se poursuit sur une période de temps importante, le SAU diffuse des **bulletins d'informations** (un par demi-journée) concernant l'alerte, pour informer les utilisateurs des travaux entrepris par les équipes techniques pour résoudre l'incident, et si nécessaire, met à jour la durée estimée de cet incident.
- Lorsque l'incident est résolu, le SAU diffuse un message de **reprise de service**. Ce message informe de la reprise progressive du service. Il incite les utilisateurs à utiliser de nouveau le service en ligne. En revanche, la procédure de secours demeure autorisée, par mesure de précaution, car durant cette période le service en ligne demeure sous surveillance. Si des dysfonctionnements sont à nouveau constatés, un bulletin d'information pourra être diffusé, en lieu et place du message de fin d'alerte.
- Lorsque l'incident est terminé, le SAU diffuse un message de **fin d'alerte**. La procédure de secours n'est alors plus autorisée.

3.2 DÉROULEMENT D'UNE COMMUNICATION EN CAS D'OPÉRATION PROGRAMMÉE

- Des communications sont diffusées à l'avance pour prévenir les utilisateurs d'opérations techniques programmées. Il peut s'agir :
 - de livraisons d'une nouvelle version, prévues pour apporter des évolutions et/ou des corrections sur un service en ligne,
 - d'opérations de maintenance techniques,
 - de tout autre type d'opérations, prévues pour améliorer les performances et la stabilité du système d'information.
-

-
- Concernant les principaux services en ligne, les messages sont diffusés au minimum 48h avant l'opération, parfois plus tôt dans le cas d'opérations de grande envergure.
 - Le message annonçant l'opération précise :
 - la ou les services en ligne impactés,
 - le (s) mode (s) impacté (s),
 - la date et l'heure de l'opération,
 - la durée de l'indisponibilité,
 - l'environnement sur lequel se déroule l'opération, lorsqu'il ne s'agit pas de l'environnement de production (par exemple : une livraison en environnement de formation),
 - lorsqu'il s'agit d'une livraison, le numéro de la nouvelle version ainsi que son contenu (qui peut être fourni en pièce jointe),
 - dans le cas de certain services en ligne, le message indique si le service de secours est autorisée.
 - En cas de report ou d'annulation de l'opération, un nouveau message vous en informe.
 - Lorsque l'opération est terminée, un message vous informe de la reprise du service, et éventuellement de la fin de l'utilisation de la procédure de secours.
-