

Fiche Bilan du « Déploiement et suivi technique de la solution Tansik de Numérisation des Registres de Doléances »

1) Rappel du Projet

Identification du Projet :

- **Nom du projet** : Déploiement et suivi technique de la solution de numérisation des Registres des Doléances « Tansik » des services du Médiateurs de la République au sein de la DGTC et ces services comptables externes.
- **Commanditeur projet** : Service du Médiateur de la République, qui a lancé la solution Tansik, en fournissant les ressources nécessaires et en définissant les objectifs stratégiques du projet.
- **Référent projet** : M^{me} Remadna Amel (Inspectrice /point focal de la DGTC, chef de projet de déploiement), superviseur central assurant la coordination entre l'équipe interne et les utilisateurs externes du projet de déploiement.
- **Déploiement technique** : M^{me} Debbouz Elhakima (chef de bureau de développement et de déploiement des applications/ chargé du suivi technique de Tansik), responsable du suivi de l'exploitation technique de la solution Tansik en garantissant son bon fonctionnement dans l'environnement externe.
- **Période du projet de déploiement** : de janvier à mai 2024.
- **Date du rapport** : 02 juin 2024
- **Documents annexes joints** :
 - Compte rendu de la formation
 - Questions et retours des participants
 - Constat sur la situation actuelle de Tansik post correction de l'arborescence
 - Compte rendu de la réunion de correction de l'arborescence avec les services du Médiateur
 - Rapport de l'anomalie détectée dans l'organisation de l'arborescence DGTC
 - Point de situation sur l'exploitation de Tansik.

2) Périmètre du Projet :

Objectif principal :

L'objectif du déploiement de la solution Tansik est l'exploitation de la solution de numérisation des registres de doléances dans l'environnement de travail de la DGTC, ainsi qu'à ces services externes.

Équipe du Projet :

- Point focal de la DGTC/ Chef de projet : M^{me} Remadna Amel
- Chargé du suivi technique : M^{me} Debbouz Elhakima
- Développeurs : Les services du Médiateur de la République
- Personnes consultées : Médiateur de la République (services compétents), DGTC/ISC, DRT, DGNDSE.

3) Etapes de déploiement :

- Réception des paramètres d'accès de l'ensemble des utilisateurs de la DGTC (comptes gestionnaires et comptes superviseurs) ;
- Distribution en première phase de tous les comptes gestionnaires sur les 13 DRT et leurs services comptables externes rattachés (pour les DRT, distribution des comptes gestionnaires et des comptes superviseurs).
- Distribution en deuxième phase de tous les comptes superviseurs (postes comptable rattachés aux DRT).
- Vérification de la réception des paramètres d'accès pour l'ensemble des services déconcentré de la DGTC ;
- Prise en charge et création des nouveaux CD Rom pour les DRT qui ont signalé un problème de réception de paramètre d'accès tel que (DRT Ghardaïa et DRT Constantine).
- Sensibilisation du lancement de la phase production de la solution de numérisation des registres des doléances Tansik pour les utilisateurs externes (postes comptables externes) ;
- Recensement des insuffisances en moyens et de l'infrastructure posant obstacle d'avancement de l'opération de numérisation des doléances ;
- Evaluation approfondie sur l'organisation des profils disposant de comptes de supervision ;
- Détection de conflit de droit de supervision dans l'organisation de l'arborescence des services déconcentrés de la DGTC ;
- Organisation d'atelier de travail avec les services du Médiateur de la République, dans le cadre de prise en charge des corrections nécessaires (l'arborescence, initialisation de mot de passe, correction de confusion de rattachement de quelques services déconcentrés, modification de nom d'entité erroné...).

- Vérification de la visibilité de supervision pour les 13 DRT, les 58 TW et les 627 (TC, TEPS).
- Recensement de la liste nominative du personnel officiel et permanent « point focal du suivi de la solution Tansik » pour les 13 DRT (les points focaux doivent avoir le profil de sous directeurs et une bonne maîtrise de l'informatique) ;
- Lancement d'une session de formation de déploiement par vision conférence de la solution Tansik pour les 13 DRT ;
- Mise à la disponibilité des utilisateurs la documentation nécessaire de la formation assurée (la présentation power point, les guides d'utilisation gestionnaire et superviseur, le questionnaire des retours des participants, une vidéo explicative de la solution Tansik) ;
- Synthèse des retours et des préoccupations des utilisateurs en post formation ;
- Préparation d'une évaluation de la formation par un compte rendu détaillé et un questionnaire ;
- Edition d'une fiche d'évaluation de formation pour les 13 DRT, à distribuer par la suite, le but est de recenser leurs remarques et critiques constructifs sur le déroulement de la formation.
- Supervision et analyse du tableau de bord des statuts des doléances depuis le compte superviseur de la DGTC ;
- Utilisation de différents moyens de communication pour assurer une circulation optimale de l'information.

4) La session de formation :

Public cible :

La formation a été destinée aux utilisateurs des comptes gestionnaire et des comptes superviseurs des treize (13) DRT, chaque DRT a désigné au minimum deux (02) représentants, à savoir un informaticien et un cadre habilité en charge du traitement et de suivi de doléances.

Contenu de la formation :

La formation a couvert les aspects techniques de l'utilisation de la solution Tansik, et les aspects métier de traitement d'une doléance jusqu'à sa clôture, aussi expliquer les étapes de déploiement de la solution par les formateurs des DRT pour leurs postes comptables rattaché par la suite, une session de débats a pris sa part durant le déroulement de la formation, en répondant aux questions des utilisateurs, et en notant toutes leurs suggestions d'amélioration.

Méthodologie :

La formation a suivi la pédagogie de présentation en ligne avec les utilisateurs, en leurs offrant les différentes informations via une présentation powerpoint, une démonstration d'exercice pratique et un débat questions réponses.

Outils utilisés dans la formation :

La formation a été assurée en ligne via un lien de visioconférence. Le déroulement s'est appuyé sur une présentation PowerPoint. La documentation a été envoyée par messagerie en utilisant Zmail, et l'outil WeTransfer a été utilisé pour partager la vidéo (volumineuse) de la formation.

Moyen de communication :

Un feed back entre l'équipe de déploiement, du point focal DGTC et les postes comptables externes, où les outils suivants ont été utilisés : les emails, les écrits, la ligne téléphonique et d'autre outil de communication tel que le viber, le but a été d'assurer une bonne circulation de l'information entre les différentes parties prenantes du projet de déploiement.

5) Retour d'expérience :

A la fin de la formation, les retours suivants ont été recueillis :

Feedback des utilisateurs :

En post formation, des retours utilisateurs ont montré une satisfaction sur la méthodologie adoptée durant la formation par le formateur, ainsi qu'une appréciation de la communication adaptée entre le groupe, y compris la documentation.

Evaluation de la formation :

Des fiches d'évaluation vont être transmises électroniquement pour les 13 DRT le but c'est de recueillir par en retour leurs remarques et suggestions.

Contraintes rencontrées :

Certaines préoccupations ont été enregistrées par les retours des utilisateurs tel que la prise en charge des doléances enregistrement sans coordonnées sur les registres, la visualisation de la somme des doléances de l'ensemble des entités rattachés par leurs DRT, pratiquement 90% des préoccupations et des questions des utilisateurs ont été prises en charge par le formateur pendant la session de formation.

Points forts :

La formation a fait assister les utilisateurs des 13 DRT dans le déploiement de la solution Tansik au sein de leurs résidences administratives. Elle les a également préparés à jouer le rôle de formateurs pour leurs services comptables externes rattachés.

Il est à signaler que la communication entre l'équipe de déploiement du point focal de la DGTC et les utilisateurs des 13 DRT fonctionne avec souplesse et respect.

6) Conclusion et perspective

Bilan global :

- Correction d'anomalies détectées.
- Vérification de la visibilité de supervision sur les 13 DRT.
- Intégration rapide de toutes les structures concernées.
- Meilleure communication entre l'équipe point focal de la DGTC et le Service du Médiateur de la République.
- Meilleure collaboration entre l'équipe point focal de la DGTC et les utilisateurs finaux.
- Identification des problèmes et des risques potentiels (oublie de mot de passe, erreur de rattachement de poste comptable).
- Proposition de simplification de la procédure administrative pour la création et la modification des comptes.

Recommandations :

- Décentralisation de l'administration des paramètres d'accès, afin de faciliter la prise en charge des modifications qui touchent les entités rattachées.
- Responsabilisation des formateurs des 13 DRT d'assurer une formation de déploiement de la solution Tansik sur les sites rattachés.
- Rédaction de comptes rendus de session de formation à planifier pour les sites rattachés aux DRT.
- Prise en charge des postes comptables qui manquent toujours d'infrastructure afin d'assurer un déploiement complet de la solution Tansik.
- Être ouvert à toute les retours et les suggestions qui rentre dans le cadre de l'amélioration de la solution.

Objectif du commanditaire et du référent :

L'objectif à la phase finale de déploiement est atteint.

Conclusion :

Les retours positifs mettent en lumière les aspects réussis du déploiement, cette appréciation générale souligne l'engagement de l'équipe à répondre aux besoins du commanditaire et à maintenir un niveau élevé de qualité tout au long du processus de déploiement.