**Rapport d’exploitation (01) de la**

**Plateforme de numérisation des Registres des Doléances « Tansik »**

*Prière de trouver ci-après, les nouvelles remarques soulevées par les utilisateurs :*

**Remarque 1** : rappel et retour sur la date d’arrivée du courrier

Afin de renforcer le système de recherche de courriers dans la solution SGC, la date d’expéditeur du courrier doit être séparée de la saisie d’information dans le champ référence expéditeur, d’où la nécessité de mettre les deux dates (date d’arrivé saisie par l’utilisateur et la date d’arrivée du courrier).

**Remarque 2** : la recherche par une date particulière

Il nous été donné de constater que la recherche par date ne fonctionne pas par le champ de recherche dédié, et que le filtre de recherche doit se faire entre deux dates du calendrier, or que les utilisateurs veulent avoir l’option de rechercher des courriers pour une date particulière.

**Remarque 3** : filtre par date système et par compte utilisateur

Il nous été donné de constater que les utilisateurs veulent filtrer les courriers saisis par soi-même, et par date de création de leurs courriers.

**Remarque 4** : confusion de scénario de gestion de courrier

Il nous été donné de constater que le courrier durant son cycle ne changera pas de champ d’expéditeur, depuis sa création initiale jusqu’à sont destinataire finale, alors que la tradition de gestion montre qu’à chaque étape de son parcoure le champ expéditeur prendra le nom de son envoyeur ????.

**Remarque 5** : retour sur le courrier à retirer après son chargement

Il nous été répondu que le courrier dés son partage ne pourra jamais être supprimer ou retirer par l’utilisateur, mais notre besoin été à sa création, certain responsable ne veulent pas mettre une copie du courriers sur l’application par mesure de confidentialité, d’où la nécessité d’ajouter un bouton annuler chargement qui sera active juste pour l’étape de création de courriers sur la solution.

**Remarque 6** : retour sur la modification des courriers partagés

Il nous été répondu que cela été fait sciemment pour permettre des éventuelles modifications par la suite au moment de partage, mais ça n’est pas faisable surtout si l’utilisateur touche aux informations racine du courrier tel que son numéro de référence ou même son objet.

**Remarque 7** : la notion de caché de la structure et la recommandation du chef de structure saisie

Puisque la gestion manuelle n’a pas encore été avorté, il a été remarqué qu’au moment de partage d’un courrier dans une autre structure, le courrier scanné est figé et inchangeable, or que dans ce cas, et puisque on utilise toujours les pièces de courrier que ces dernier contient le numéro d’enregistrement de la structure, ainsi que des remarques de traitement et d’exécution du chef de structure, les assistantes trouvent des difficultés pour les joindre avec le courrier arrivé électroniquement, afin de partagé les nouvelles recommandations de son chef de structure hiérarchique.

**Remarque 8** : Ajout de nouveaux items dans le champ « type document »

Certains postes utilisateurs demandent l’ajout de nouveaux items dans ce champ tel que Bordereau d’envoi, taxe, télexes, démission, PV d’installation, Intérim …… (La listé).

**Remarque 9** : retour sur l’ordre d’affichage des courriers

D’après les testes effectuée, l’ordre d’affichage n’a pas été corrigé (à vérifier avec madame moussa)

**Remarque 10** : Un dossier DGTGCOFE des courriers de la direction générale.

Le DGTC prévoie avoir la possibilité d’accéder à toute les courriers (arrivé et départ) de sa Direction Générale, d’où le besoin d’avoir un espace physique qui regroupe toutes ces document scanné et partagé, en outre de la visibilité des cycles de vie des courriers.

**Remarque 11** : retour sur les informations de courrier de référence initiales

Il nous été répondu que cela est pris en charge par le champ recherche de courrier de référence que la solution offre, ceci est valable pour suivre et relié le courrier avec un d’autre qui porté le même objet et contexte, mais dans le cas ou un courriers arrive pour la première fois (exemple un courrier qui vient du chef de cabiné accompagné d’un autre courriers de l’extérieur) dans ce cas notre courrier est composé de deux parties : la première c’est les informations de notre courrier du chef du cabinet, et la deuxieure qui sert de référence initiale c’est les informations du courriers qui vient de l’extérieur), d’où la necaissité d’ajouter les trois champs (date référence initiale, expéditeur initiale et référence initiale),

**Remarque 12** : ajouter une fiche de transmission.

Dans le cas d’un courrier arrivé électroniquement pour un chef de structure, et que ce dernier met ses recommandations de traitement pour ses fonctionnaires sur le même courrier mais arrivée physiquement.

Pour éviter la perte de cet information, penser a ajouter une rubrique fiche de transmission afin de prendre en charge ces remarques (problème posé par les chefs de structure qui ont reçue des courriers par partage et il n’arrive pas à scanné leur courrier physique avec recommandations).

**Remarque 13** : problèmes de synchronisation d’exécution de recommandation. Important +++

Explication du cas : on a eu un cas ou la secrétaire de la DGC enregistrés ces courriers arrivée, et les partagées physiquement pour traitement (dans cette période Mr le DGC été absent pour des raisons de mission de travail), les directions concernées tel que la DCCF par exemple a pris en charge le traitement du courrier et bien répondue et fini.

Ensuite au retour du Mr le DGC, ce dernier à consulté sa boite et commença à traité ces courriers arrivés électroniquement de sont hiérarchie et les partagea électroniquement pour traitement par ces cadre.

Ici on a eu un problème de redondance, car on ne peut pas supprimer ou écraser ce courrier saisie par la secrétaire et qui à subit des traitements par la suite, et aussi on ne peut pas supprimer ce même courrier qui vient d’être partagé

**Remarque 14**: problèmes de courrier scanné qui ne figure pas après leur partage(1)

Ce problème a été remarqué plusieurs fois pendant le processus de suivie de la SGC, on propose une assistance de l’équipe DGNDSIE pour suivre la traçabilité de ces courriers qui ne prennent pas leurs courriers scanné pendant leur partage afin de détecté l’anomalie.

**Remarque 15**: problèmes de courrier scanné qui ne figure pas après leur partage(2)

Comme solution proposé, afin d’éviter cela, il faudra peut-être ajouter un message d’alerte si on procède au partage du courrier et qu’on n’a pas encore chargé le scan, et aussi confirmer l’enregistrement du courrier après l’ajout du scan et avant d’aiguillé.

**Remarque 10** : relancement de l’option de visibilité du compte DG dans les comptes de ses structures

Offrir la possibilité aux comptes de l’espace de travail du DG d’avoir la visibilité sur ses division et ces structures afin de consulter et de rechercher des courriers saisie à leur niveaux (demande faite par l’assistante de DG boulekhrouf sara) .

**Remarque 16** : exiger le uppercase (la majuscule) dans certain champ

Il nous a été constaté que les utilisateurs de la solution SGC sont gêner à chaque fois il change le mode de saisie (majuscule/minuscule) pour certain champ. Par conséquence, il serait judicieux d’exiger la saisie des 3 champs, à savoir expéditeur, destinateur et emplacement physique par le mode majuscule.

**Remarque 17** : la tabulation

Il nous a été constaté aussi que les utilisateurs de la solution SGC réclament d’avoir l’option de tabulation au cours de leur saisie, cette dernière facilitera leurs exploitations quotidiennes de la solution.

**Remarque 18** : création de liste des structure fréquente

Il nous a été constaté que les utilisateurs de la solution SGC souhaite avoir l’option de saisie semi-automatique surtout sur les champs expéditeur et destinateur, ou bien une liste de leurs structures les plus fréquentes afin de simplifier au maximum leur routine de saisie.

**Remarque 19** : retour sur le compte du CNC

Un problèmes de partage de courriers avec le CNC, ou à chaque fois les utilisateurs rencontre à cause de l’absence du compte SGC avec ce dernier, d’où la nécessité de prise en charge de cette utilisateur distant.

**Remarque 20** : la gestion des réunions par courrier

Il nous a été constaté qu’un nombre important de réunion sont programmé et suivie par courrier, de ce fait il parait très nécessaire d’ajouter une rubrique de gestion et de suivie de ses réunions, leur traitement via la solution SGC sera identique comme les courriers ordinaire, mais avec un statu particulier qui est réunion, aussi ajouter l’option recherche par le critère réunion dans le bouton recherche avancé, on peut même les regrouper ensemble pour facilité leur consultations, et définir leur priorités tel que urgente, très urgente.