

## Amenallah Benelmekki

---

**De:** Amenallah Benelmekki  
**Envoyé:** vendredi 19 septembre 2025 18:22  
**À:** K.M Solutions; Kais Safouene  
**Cc:** Mohamed benlamirhassen; ameni.laaouini@arstunisie.com; Nouredine Msahli; Imen Zouari; Karim Hafaiedh; Cyrine Hafaiedh  
**Objet:** ARS TUNISIE - KM SOLUTIONS / APP EN COURS DE DEVELOPPEMENT  
**Pièces jointes:** capture d'écran 1.png; capture d'écran 2.png  
  
**Importance:** Haute

Bonjour Safouene,

Nous faisons suite à la version livrée de l'application. Après nos tests, nous avons constaté un avancement notable et confirmons que le noyau de l'application est bien en place. Toutefois, certaines défaillances restent sur quelques points. Nous présentons ci-dessous un résumé général des constats, avant de détailler module par module, rôle par rôle, nos observations.

- **Redondances de saisie**  
Plusieurs entrées de données sont répétées. Exemple : lors de l'ajout d'un bordereau, il est possible de le créer depuis différents modules et de ressaisir des statuts de traitement (notamment liés au scan).
- **Corbeilles / Dashboard (vues opérationnelles)**  
Les corbeilles doivent afficher les statuts non seulement des bordereaux, mais aussi des bulletins de soins ou de tout autre type de document.
- **Périmètre d'analyse**  
Les analyses doivent couvrir l'ensemble des éléments constitutifs des bordereaux : bulletins de soins, compléments d'information, adhésions, réclamations, contrats/avenants, demandes de résiliation, conventions de tiers payant.
- **SLA**  
Pas d'SLA pour les contrats & avenants, demandes de résiliation et conventions de tiers payant.
- **Organisation et affectation**
  - Chaque gestionnaire doit être rattaché à un chef d'équipe, et ce dernier doit également pouvoir attribuer un statut à un élément du bordereau.
  - L'affectation doit se faire au niveau de chaque élément du bordereau (document), et non plus uniquement au niveau global du bordereau/dossier. (Affectation du chef d'équipe aux gestionnaires).

### Constat détaillé :

- Dossiers = les éléments de bordereaux
  - Type de dossiers : bulletins de soins, compléments d'information, adhésions, réclamations, contrats/avenants, demandes de résiliation, conventions tiers payant
  - Statut Bordereaux : à scanner → En cours de Scan → Scan Finalisé → En cours de traitement (Une fois affecté au gestionnaire) → Traité → Régulé
- 
1. **Accès Super Administrateur** : Les modules Dashboard / Interface Super Administrateur / Analytics : Cela nécessite une présentation détaillée de votre part afin de mieux comprendre l'existant et d'identifier les éventuelles défaillances, qu'il s'agisse des règles de calcul à corriger ou d'éléments sans utilité à supprimer.
  2. **Accès Administrateur et Responsable d'équipe** : Même affichage que le Super Admin mais en *Read Only*.

### 3. Accès Bureau d'ordre :

- i. Upload document à supprimer.
- ii. Générateur de référence : doit prévoir le nom ou une abréviation du nom du client, type de dossier, année puis réf. (Exemple : ARS-BS-2025-00001).
- iii. La priorité revient au Chef d'équipe qui doit la remplir, et non au Bureau d'ordre.
- iv. Statut/état du bordereau doit être automatiquement « À scanner ».
- v. Avoir une visibilité totale sur l'activité avec filtre par client, par période, par chef d'équipe, tout en gardant l'activité récente.
- vi. Statut « En attente » : ***nous fournir plus de clarification.***
- vii. Vitesse moyenne : ***nous fournir plus de clarification.***
- viii. Taux d'erreur : ***nous fournir plus de clarification.***
- ix. Performance Metrics : ***nous fournir plus de clarification.***

### 4. Accès Scan :

- i. Possibilité de scan plusieurs fois lorsque le statut du bordereau est « En cours de Scan ».

#### • Module Service Scan :

- Le bouton scan manuel à déplacer à côté des bordereaux en statut « À scanner » ainsi qu'à côté des bordereaux en statut « En cours de Scan ».
- *Terminé* : corriger le contenu de ce sous-module.
- File d'attente à supprimer (déjà existante dans la liste des bordereaux à scanner).

#### • GED : ***Nous fournir plus de clarifications.***

### 4. Accès Chef d'équipe :

#### • Module Dashboard :

- i. Corriger les données comme dans la capture d'écran 1 en PJ.
- ii. Les données doivent être non seulement par bordereau mais aussi par dossier.
- iii. Affichage du nombre de documents affectés par gestionnaire (par nom) et par type de dossier, ainsi que le nombre de documents retournés par les gestionnaires.
- iii. Module en *Read Only*.

#### • Module Chef d'équipe :

- i. À changer identiquement à la capture d'écran 2 en PJ, mêmes filtres à prévoir comme dans la capture d'écran.
- ii. Ce module doit afficher les données par client.
- iii. Prévoir l'action de changement de type de dossier suite à une erreur du Bureau d'ordre ou de l'équipe Scan.
- iv. Prévoir la possibilité de retourner vers l'équipe Scan en cas d'alimentation du bordereau avec des données/fichiers erronés → Redirection vers l'équipe Scan et, dans ce cas, prévoir la modification du contenu des bordereaux.

#### • Module Bordereaux :

- i. Visibilité totale par chaque Chef d'équipe des bordereaux des clients qui lui sont assignés, avec les indicateurs dans le tableau ci-après :

<i>Client / Prestataire</i>	<i>Référence Bordereau</i>	<i>Date réception BO Bordereau</i>	<i>Date début Scannérisation</i>	<i>Date fin de Scannérisation</i>	<i>Délais contractuels de règlement</i>	<i>Date réceptif équip Santé</i>
-----------------------------	----------------------------	------------------------------------	----------------------------------	-----------------------------------	---	----------------------------------

#### • Bulletin de soins :

- Tableau de bord : à supprimer.
  - Liste BS : à remplacer par liste Dossiers : Visualisation totale des dossiers par bordereau avec possibilité de traitement (attribution état/statut au dossier) par le Chef d'équipe lui-même, permettant aussi d'affecter les dossiers par cochage (cochage fluide par lot de 20, 30, 50 ou All).
  - Analytique : ***nous fournir plus de clarification.***
  - IA et Suggestions : ***nous fournir plus de clarification.***
  - My Tuniclaim : ***nous fournir plus de clarification.***
- **Réclamation** : Merci de nous fournir plus de détails, surtout sur l'input de ce module et l'alimentation des réclamations.
  - **Client** :
    - ii. Valider en ajoutant dans les Stats : le nombre de bordereaux payés dans les délais / nombre de bordereaux payés en retard / total sinistres (information trouvée dans le module Finance) → De même pour le nombre de réclamations traitées dans les délais et le nombre de réclamations traitées en retard.
    - iii. Upload contrat à corriger.
- ⇒ Pour les modules GED / GEC / Alerte / My Tuniclaim : Nous demandons plus de clarifications ; en cas de redondance des informations, veuillez supprimer celles déjà prévues dans les autres modules.

6. **Accès Gestionnaire** : (NB : pas de profil pour le service client qui gère les réclamations, c'est un gestionnaire). C'est la même chose que le Chef d'équipe, sauf que le gestionnaire a tous ces modules en *Read Only*, sauf dans le cas des dossiers qui lui sont affectés. (PS : le gestionnaire a une visibilité sur tous les dossiers du bordereau, mais il peut changer le statut/état uniquement des dossiers qui lui sont affectés).

En restant dans l'attente de votre retour pour toute autre clarification et en espérant avoir un retour de votre part les meilleurs délais.

Bien cordialement



**Amén Allah Ben Mekki | Chef de Service - Direction Assurance de Personnes**

89 Bis, Avenue Habib Bourguiba 2080  
Nouvelle Ariana - Tunis,

Tunisia

T : (+216) 36 200 200 - M: (+216) 29 778 190

[amenallah.benelmekki@arstunisie.com](mailto:amenallah.benelmekki@arstunisie.com)

[www.arstunisie.com](http://www.arstunisie.com)

