

EVALUATION DE L'EXPERIMENTATION MENEES EN IDF
(1 BAL Institutionnelle par secrétaire de section)
FICHE D'EVALUATION Unité Territoriale du Val d'Oise-UC3

Une BAL pour chacune des trois UC du Val d'Oise a été installée le 15 octobre 2014. Ultérieurement, soit le 20 novembre 2014 pour l'UC3, une BAL par secrétariat a été parallèlement mise en place. Dès lors, l'expérimentation des BAL par secrétariat de section s'étend du 20 novembre 2014 au 31 janvier 2015. Par ailleurs, il convient de préciser que chaque secrétariat de l'UC3 dispose depuis son poste de travail d'un accès direct aux BAL des autres secrétariats de l'UC. Cette évaluation a été renseignée en concertation avec l'ensemble des agents de l'UC3.

I / Éléments d'information relatifs à l'UC

- Nombre d'agents de contrôle / Nombre d'agents de secrétariat : **10 agents de contrôle dont un RUC inspectant / 4 agents de secrétariat.**
- Postes vacants éventuels d'agents de contrôle / Secrétaires : **4 postes d'agents de contrôle « vacants » (EPIT, / longue maladie).**
- Nombre de sections prises en charge par secrétaire : **de 2 à 4 sections.**
- Ancienneté moyenne sur le poste des agents de contrôle / secrétaires : **7 ans pour les agents de contrôle/6 ans pour les secrétaires.**

II / Canevas d'évaluation de l'expérimentation

1) Impact sur la charge de travail des secrétaires :

Appréciation de 1 à 5¹

5

- temps hebdo moyen passé au traitement de la messagerie : **1h 30 par semaine**
 - dont Bal UC : **30mn par semaine**
 - Bal / secrétaire (UT 95) : **1h par semaine**
- Chaque secrétariat s'assure en amont de la précision suffisante du mail (nom de l'entreprise, nom du salarié) et transfère directement à l'agent de contrôle compétent.

Nombre de mails reçus/ semaine sur : voir tableau ci-joint

- la Bal UC :
- les Bal/secrétaires (UT 95)
- les Bals 'perso'

**2) Impact sur la charge de travail agents de contrôle :
Commentaire qualitatif :**

Appréciation de 1 à 5

5

Après le travail de tri quotidiennement opéré par chaque secrétariat, l'agent n'est

¹ Critères d'évaluation (échelle : 1 très négatif, 2 négatif, 3 neutre, 4 favorable, 5 très favorable)

destinataire que des mails le concernant. Evite ainsi à l'agent d'aller à la « pêche » aux mails dans une BAL UC, évite la perte d'information, permet un gain de temps et une fluidité dans la circulation de l'information pour l'agent de contrôle.

3) Impact sur la charge de travail RUC :

Appréciation de 1 à 5

5

Commentaire qualitatif :

Simplification du suivi des mails entrant et réduction majeure du risque d'erreur de transfert vers l'agent territorialement compétent. Par ailleurs, le fait que le transfert des mails soit réparti entre les secrétaires de l'UC contribue à alléger la charge de travail de l'assistante du RUC qui peut se concentrer sur les tâches que lui confie le RUC et les agents de contrôle. En outre, les BAL par secrétariat peuvent contribuer à améliorer la connaissance du tissu socio-économique de l'Unité de Contrôle en permettant une approche des mails par commune.

4) Facilité de gestion des absences :

Appréciation de 1 à 5

5

Des règles ont-elles été établies en matière de circulation des mails ? Il n'a pas été nécessaire d'établir des règles spécifiques pour assurer la circulation des mails en cas d'absence puisque la secrétaire qui assure globalement l'intérim de sa collègue absente s'occupe également d'accéder et de trier les mails arrivés sur sa BAL. Cette gestion est d'autant plus aisée que chaque secrétariat a accès depuis son poste de travail aux BAL des autres secrétariats de l'UC.

Commentaire qualitatif :

L'installation de BAL par secrétariat contribue nettement à pallier les absences des agents. //

Sécurité / Accessibilité des archives :

Appréciation de 1 à 5

SO

Temps hebdo moyen consacré à l'archivage :

Commentaire qualitatif

- de la Bal UC
- de la Bal/secrétaire (UT 95)

Compte tenu de l'expérimentation impliquant le retour de données chiffrées précises, compte tenu du temps limité de celle-ci, la question de l'archivage des mails paraît prématurée. Elle est dès lors sans objet à ce stade.

6) Fluidifié de l'information :

Appréciation de 1 à 5

5

Commentaire qualitatif :

La fluidité interne de l'information a pu être préservée par l'installation de BAL par poste de secrétaire, alors que l'utilisation de la BAL UC a généré des transferts internes en cascade, des erreurs d'orientation voire un risque de mails restant en souffrance.

7) Clarté du système / Lisibilité pour l'utilisateur :

Appréciation de 1 à 5

3

Commentaire qualitatif

L'existence d'une BAL par secrétariat facilite l'accès de l'utilisateur à nos services d'autant qu'en cas d'appel téléphonique, le premier interlocuteur de cet utilisateur est la secrétaire dont il a l'adresse mail. Cependant, les nommages des boîtes institutionnelles (idf-ut95.uc3-3@direccte.gouv.fr) par leur complexité apparente et par leur longueur rendent cet accès peu lisible voire contribuent à la perte de mails d'un utilisateur qui ne reproduit pas correctement cette adresse mail.

8) Conditions d'articulation boîte UC / BAL institutionnelle secrétaire :

Appréciation de 1 à 5

SO

Commentaire qualitatif

Cette question de l'articulation BAL UC / BAL secrétariat est de fait devenue sans objet : la BAL UC n'est utilisée que de manière marginale car elle constitue un doublon qui génère de la confusion pour l'utilisateur et un dédoublement des tâches pour les secrétariats.

Remarques particulières concernant :

- les agents de secrétariat

La période transitoire faisant actuellement coexister 3 boîtes institutionnelles (BAL UC / BAL secrétariats d'UC/ancienne BAL section) engendre une gestion « messageries » complexe.

- les agents de contrôle

L'installation de BAL par secrétariat contribue à créer un collectif de travail entre agents de secrétariat et agents de contrôle et à l'appropriation par chacun de son nouveau secteur d'intervention.

Propositions ou suggestions éventuelles :

La fluidité et la sécurité dans la circulation interne de l'information, la souplesse d'utilisation et le gain de temps réalisé sont autant de données objectives qui justifieraient la pérennisation des BAL par secrétariat, pérennisation qui par ailleurs est souhaité par l'ensemble des agents de l'UC.

Charline LEPLAT.

UC1			BAL				
			Nombre de mails reçus				
Mois	Semaine		UC1	UC1-1	UC1-2	UC1-3	UC1-4
Novembre	45	03/11/14 au 09/11/14	1				
	46	10/11/14 au 16/11/14	1		1	2	
	47	17/11/14 au 23/11/14	1	17	5	14	12
	48	24/11/14 au 30/11/14	5	12	6	17	6
Décembre	49	01/12/14 au 07/12/14	5	16	1	8	9
	50	08/12/14 au 14/12/14	2	10	2	7	11
	51	15/12/14 au 21/12/14		12	2	13	11
	52	22/12/14 au 28/12/14	1	6	7	3	2
Janvier	1	29/12/14 au 04/01/15		7	7	5	2
	2	05/01/15 au 11/01/15	4	15	13	15	20
	3	12/01/15 au 18/01/15		25	5	8	8
	4	19/01/15 au 25/01/15	1	20	3	12	17
	5	26/01/15 au 31/01/15		22	4	20	6
Total			21	162	56	124	104
Total BAL secrétariat			446				

UC2			BAL				
			Nombre de mails reçus				
Mois	Semaine		UC2	UC2-1	UC2-2	UC2-3	UC2-4
Novembre	45	03/11/14 au 09/11/14	5	0	0	0	0
	46	10/11/14 au 16/11/14	3	0	0	0	0
	47	17/11/14 au 23/11/14	23	13	1	1	14
	48	24/11/14 au 30/11/14	5	18	7	5	10
Décembre	49	01/12/14 au 07/12/14	1	12	4	6	10
	50	08/12/14 au 14/12/14	9	13	1	4	13
	51	15/12/14 au 21/12/14	3	16	27	6	14
	52	22/12/14 au 28/12/14	1	13	4	1	7
Janvier	1	29/12/14 au 04/01/15	0	3	1	0	6
	2	05/01/15 au 11/01/15	8	19	9	21	19
	3	12/01/15 au 18/01/15	0	11	25	5	19
	4	19/01/15 au 25/01/15	2	17	16	3	10
	5	26/01/15 au 31/01/15	0	7	10	15	26
Total			60	142	105	67	148
Total BAL secrétariat			462				

UC3			BAL			
			Nombre de mails reçus			
Mois	Semaine		UC3	UC3-1	UC3-2	UC3-3
Novembre	45	03/11/14 au 09/11/14	3			
	46	10/11/14 au 16/11/14	9			
	47	17/11/14 au 23/11/14	5	2	2	2
	48	24/11/14 au 30/11/14	1	3	3	0
Décembre	49	01/12/14 au 07/12/14	3	7	3	3
	50	08/12/14 au 14/12/14	5	6	2	5
	51	15/12/14 au 21/12/14	3	16	5	7
	52	22/12/14 au 28/12/14	3	3	6	4
Janvier	1	29/12/14 au 04/01/15		4	0	1
	2	05/01/15 au 11/01/15	0	18	15	21
	3	12/01/15 au 18/01/15	6	23	25	7
	4	19/01/15 au 25/01/15	9	32	27	11
	5	26/01/15 au 31/01/15	7	8	14	2
Total			54	122	102	63
Total BAL secrétariat			287			

NB : BAL UC installée le 15/10/2014. Bal secrétariat installée le 20/11/2014



EVALUATION DE L'EXPERIMENTATION MENE EN IDF (1 BAL Institutionnelle par secrétaire de section) UCI/Essonne

I / Éléments d'information relatifs à l'UC

- Nombre d'agents de contrôle / Nombre d'agents de secrétariat : 9 agents de contrôle, 5 secrétaires
- Postes vacants éventuels d'agents de contrôle / Secrétaires : 2 sections vacantes, secrétariat au complet.
- Nombre de sections prises en charge par secrétaire : l'organisation ne conduit pas à attribuer systématiquement telle section à tel ou telle secrétaire, mais, en moyenne, il est raisonnable de considérer qu'une secrétaire se charge de trois sections.
- Ancienneté moyenne sur le poste des agents de contrôle / secrétaires : De 1 à 30 ans pour les agents de contrôle, et de 5 à 30 ans pour les secrétaires.

II / Canevas d'évaluation de l'expérimentation

1) Impact sur la charge de travail des secrétaires :

Appréciation de 1 à 5¹
D'une façon générale, il a été
considéré comme impossible ou
irréaliste l'attribution d'une note
chiffrée. Ces cases ne seront donc
pas remplies

- temps hebdo moyen passé au
traitement de la messagerie :

- dont Bal UC : Entre 3 et 4 heure pour l'ensemble du secrétariat de l'UC. Il s'agit cependant d'un temps diffus, sauf une session systématique d'ouverture et impression chaque matin des messages arrivés. Ce temps est complété par des consultations de chacun et chacune dans des moments dans la journée, à la guise de chaque agent de secrétariat.
- Bal / secrétaire (UT 95)

Nbre de mails reçus/ semaine
sur :

- la Bal UC : Environ une)
centaine
- les Bal/secrétaires (UT 95)
- les Bals 'perso' : Estimés à 60
environ

¹ Critères d'évaluation (échelle : 1 très négatif, 2 négatif, 3 neutre, 4 favorable, 5 très favorable)

2) Impact sur la charge de travail agents de contrôle :

Appréciation de 1 à 5

C'est le même impact que celui du courrier papier. Le nombre de réponses à faire et le temps passé à ces réponses est étroitement dépendant du nombre et de la teneur des questions posées. Ce qui est très malcommode par contre, c'est que l'absence d'habilitation des agents de contrôle pour répondre directement aux usagers par la BAL UC conduit soit à utiliser sa messagerie institutionnelle personnelle soit à rédiger une réponse que devra recopier le secrétariat ce qui perd un temps fou et est très mal compris par tous et toutes.

L'envoi des réponses par la messagerie institutionnelle personnelle conduit à rendre cette adresse très publique, et à générer un retour de mails extrêmement important et souvent sans grand intérêt (notamment l'inscription de cette adresse en copie par les usagers, puis les réseaux plus diffus constitue une véritable nuisance) . Il n'est cependant pas possible sans inquiétude de décider de ne pas lire les mails arrivés par cette voie.

3) Impact sur la charge de travail RUC :

Néant, je ne me suis pas occupé de cette BAL jusque-là, contrairement à mes collègues RUC, sauf pour le présent retour.

Appréciation de 1 à 5

Commentaire qualitatif

4) Facilité de gestion des absences :

Appréciation de 1 à 5

Des règles sont-elles établies en matière de circulation des mails ?

Evidemment.

-Impression papier par le secrétariat, ce qui est une obligation puisque l'agent ne peut répondre directement par mail !

Commentaire qualitatif

-Biffage de la case située en face de chaque mail afin que chacun sache ce qui a été fait ou non

5) Sécurité / Accessibilité des archives :

Appréciation de 1 à 5

Commentaire qualitatif

Temps hebdo moyen consacré à l'archivage :

- de la Bal UC
- de la Bal/secrétaire (UT 95)

Néant, nous sommes en attente de l'ouverture des droits et de l'installation du poste dédié.

6) Fluidité de l'information :

Appréciation de 1 à 5

Commentaire qualitatif

Pas de difficulté particulière sauf pour la réponse aux usagers par les agents de contrôle, déjà signalée.

7) Clarté du système / Lisibilité pour l'utilisateur :

Appréciation de 1 à 5

Commentaire qualitatif
Compte tenu du nombre de mails arrivés, il peut être considéré que cette boîte est maintenant connue ! ceci étant les demandes de renseignements s'apparentent à la boîte de Pandore et il est difficile d'estimer la quantité d'utilisateurs incapables de solliciter nos services faute d'adresse !

8) Conditions d'articulation boîte UC / BAL institutionnelle secrétaire :

Appréciation de 1 à 5

Commentaire qualitatif
Je pense que le département de l'Essonne n'est pas concerné par cette question.

Remarques particulières concernant :

- les agents de secrétariat	Souhaitent que les boîtes aux lettres électroniques ne soient pas multipliées afin de ne pas multiplier aussi les points de vigilance, sans raisons particulières puisqu'il est estimé de façon unanime que le système fonctionne convenablement.
- les agents de contrôle	<u>Avoir l'habilitation pour répondre en direct aux usagers !</u>

Propositions ou suggestions éventuelles :

- Mettre en place les conditions convenables d'archivage et s'entendre sur les principes devant guider l'exercice.
- Donner une habilitation aux agents de contrôle pour leur permettre de répondre en direct aux usagers !



EVALUATION DE L'EXPERIMENTATION MENEES EN IDF
(1 BAL Institutionnelle par secrétaire de section)
FICHE D'EVALUATION à remplir par les RUC des UT 91 et 95

I / Éléments d'information relatifs à l'UC

- Nombre d'agents de contrôle / Nombre d'agents de secrétariat : 11 (9 réels) / 6
- Postes vacants éventuels d'agents de contrôle / Secrétaires : 2 / 0
- Nombre de sections prises en charge par secrétaire : globalement, mutualisation des tâches sauf pour le téléphone (1 agent de secrétariat pour 2 sections) et distribution du courrier entrant (1 bureau de secrétariat pour 5/6 agents)
- Ancienneté moyenne sur le poste des agents de contrôle / secrétaires : la moyenne ne rend pas compte de l'écart type, entre 6 ans (mais concrètement beaucoup moins en additionnant les arrêts maladies de longues durées) et 40 ans pour le secrétariat et entre 1 an et 30 ans pour les agents de contrôle

II / Canevas d'évaluation de l'expérimentation

1) Impact sur la charge de travail des secrétaires :

Appréciation de 1 à 5¹

- temps hebdo moyen passé au traitement de la messagerie : Entre 10 et 20mn par jour et par secrétaire, selon le volume de pièces jointes et le degré de précisions figurant (ou non) sur les mails pour l'adresser au bon agent de contrôle, soit une fourchette entre 5 et 7 heures par semaine pour le secrétariat
- dont Bal UC
- Bal / secrétaire (UT 95)

Nbre de mails reçus/ semaine sur :

- la Bal UC Entre 50 et 100 mails par semaine
- les Bal/secrétaires (UT 95)
- les Bals 'perso'

2) Impact sur la charge de travail agents de contrôle :

Appréciation de 1 à 5

¹ Critères d'évaluation (échelle : 1 très négatif, 2 négatif, 3 neutre, 4 favorable, 5 très favorable)

Commentaire qualitatif

Le secrétariat transfert systématiquement les mails reçus sur la Bal UC à l'agent de contrôle concerné.

Ainsi, les agents de contrôles n'ouvrent pour ainsi dire pas la bal uc, d'une part parce que celle-ci regroupent les mails de 11 agents et que cela reviendrait à ce qu'ils prennent connaissance de tous les mails arrivés pour retrouver ceux les concernant (tâche déjà effectuée par le secrétariat, donc doublon), et, d'autre part, parce qu'ils ne peuvent pas répondre aux mails depuis la bal uc (problème de droits d'accès - ce qu'ils regrettent tous - étant obligés de répondre via le secrétariat qui doit ensuite faire un copier/coller pour répondre à l'usager, avec toutes les contraintes que cela comporte, notamment déperdition inutile de temps, voire, plus ennuyeux, quand il n'y a plus personne au secrétariat tard le soir et qu'il s'agit juste de confirmer un rdv pour le lendemain, une réunion chsct, cisst...).

3) Impact sur la charge de travail RUC :

Appréciation de 1 à 5

Commentaire qualitatif

Beaucoup de temps passé au départ pour déterminer une organisation cohérente et fluide du traitement des mails arrivés sur la bal afin que ces derniers soient TOUS traités rapidement mais aussi traités QU'UNE SEULE FOIS et non plusieurs fois, par chaque agent de secrétariat.

4) Facilité de gestion des absences :

Des règles ont-elles été établies en matière de circulation des mails ?

Appréciation de 1 à 5

Commentaire qualitatif

Oui, une organisation nouvelle a nécessairement dû être trouvée impliquant des procédures différentes pour s'adapter à la redistribution des mails. Jusqu'au basculement, un mail arrivant sur la bal section ne concernait que 3 agents de contrôle (l'IT pour les entreprises de plus de 50 et l'un des 2 contrôleurs pour les autres). Le

« dispatching » était simple. Il faut désormais « jongler » entre 11 agents de contrôle, suppléances (+/- de 50 salariés), référents (agricole, transport).

Chaque agent de secrétariat indique donc directement dans outlook son nom pour préciser aux autres secrétaires que le message a été traité. Cela permet également à l'agent de contrôle de savoir qui l'a traité pour indiquer, le cas échéant, s'il y a une erreur d'adressage, ou faire une demande de complément. Si les agents de contrôle disposent un jour de l'autorisation de pouvoir répondre directement depuis la bal uc, la même démarche serait entreprise afin de permettre au secrétariat de savoir que l'agent de contrôle a répondu au message.

5) Sécurité / Accessibilité des archives :

Appréciation de 1 à 5

Commentaire qualitatif

- Temps hebdo moyen consacré à l'archivage :

- de la Bal UC
- de la Bal/secrétaire (UT 95)

La question de l'archivage est en cours de réflexion et d'échanges entre les agents afin de permettre d'organiser un système d'archivage cohérent, partagé par les agents et entièrement automatisé pour éviter toute erreur ou perte de temps

6) Fluidifié de l'information :

Appréciation de 1 à 5

Commentaire qualitatif

Les messages qui arrivent sur la bal uc sont traités en temps quasi réel par le secrétariat (transfert ou impression des PJ le cas échéant) lorsque l'effectif du secrétariat est au complet

7) Clarté du système / Lisibilité pour l'utilisateur :

Appréciation de 1 à 5

Commentaire qualitatif

Difficile de répondre à la place de l'utilisateur...

On constate toutefois moins de mails aujourd'hui que la somme des mails reçus auparavant sur les bal des anciennes sections. Pour autant peu de mails parviennent aux anciennes adresses. La perte en ligne ne s'explique pas.

Les usagers n'ont toutefois pas conscience que derrière la bal uc se « cachent » 11 agents de contrôle + spécificités transport/agric. Il est ainsi parfois nécessaire de répondre à l'émetteur en lui demandant des précisions pour déterminer l'agent de contrôle compétent.

Curieusement cette problématique ne se retrouve pas (ou très peu) avec le fax (pourtant commun à plusieurs sections) mais dont il est d'usage d'indiquer le destinataire

8) Conditions d'articulation boîte UC / BAL institutionnelle secrétaire :

Appréciation de 1 à 5

Commentaire qualitatif

Remarques particulières concernant :

- les agents de secrétariat

Après une période de tâtonnements et la mise en place nécessaire d'une organisation adaptée, l'utilisation d'une bal uc apporte l'avantage de n'avoir qu'une seule bal à « surveiller », donc une gestion simplifiée et une prise en charge rapide du message (6 agents sur une seule bal), mais l'inconvénient de ne pas toujours pouvoir identifier facilement l'agent de contrôle compétent soit par manque d'information dans le mail, ou par la nécessité d'ouvrir et de lire toutes les pièces jointes pour trouver l'indice qui permettra de le faire), entraînant donc un temps de traitement plus long.

<p>- les agents de contrôle</p>	<p>Les agents de contrôle souhaitent vivement pouvoir répondre depuis la bal uc, d'une part pour gagner en réactivité et sans avoir à s'assurer que cela a été réellement fait, et d'autre part pour ne pas avoir à répondre depuis leur adresse mail nominative, notamment en cas d'intérim, de suppléance ou tout simplement pour permettre au secrétariat de pouvoir prendre connaissance des messages ou des réponses en cas d'absence (pas forcément congés mais aussi contrôles, CHSCT...).</p> <p>Certains agents de contrôle regrettent également que tous les agents de l'uc soient à même de prendre connaissance tant des mails reçus de la part des salariés ou des employeurs que des réponses qui y sont apportées</p>
---------------------------------	--

<p align="center">Propositions ou suggestions éventuelles :</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Demande la possibilité de permettre aux agents de contrôle de pouvoir répondre depuis la bal uc . • L'archivage sur un disque réseau est-il techniquement possible avec une utilisation à plusieurs (notamment l'accessibilité puis plusieurs postes simultanément en non successivement ?). A défaut, demande possibilité de créer un compte spécifique sur l'ordinateur sur lequel l'archivage sera réalisé afin de permettre, en cas d'absence, de se loguer sur le poste de travail et de n'accéder qu'au dossier d'archivage (les règles dictées par le ministère n'autorisant pas, pour des raisons évidentes de sécurité, la communication du mot de passe personnel attribué).



EVALUATION DE L'EXPERIMENTATION MENEES EN IDF
(1 BAL Institutionnelle par secrétaire de section)
FICHE D'EVALUATION à remplir par les RUC des UT 91 et 95

I / Éléments d'information relatifs à l'UC : UT 91 - UC 3

- Nombre d'agents de contrôle / Nombre d'agents de secrétariat :
10 agents de contrôle / 6 agents de secrétariat
- Postes vacants d'agents de contrôle: 2
- Nombre de sections prises en charge par secrétaire : 2
- Ancienneté moyenne sur le poste des agents de contrôle / secrétaires :
Agents de contrôle : entre 3 et + 30 ans d'ancienneté en section d'inspection
Agents de secrétariat : entre 18 mois et + 30 ans d'activité en section d'inspection

II / Canevas d'évaluation de l'expérimentation

**1) Impact sur la charge de travail
des secrétaires :**

Appréciation de 1 à 5¹

- temps hebdo moyen passé au traitement de la messagerie :
- dont Bal UC :
1h hebdo./secrétaire, soit au total 5h à 6h/semaine

Nbre de mails reçus/ semaine sur :

- la Bal UC : une moyenne de 75
- les Bals 'perso' : pour les agents de contrôle qui communiquent leur adresse perso aux usagers : 15 à 20/s

**2) Impact sur la charge de travail
agents de contrôle :**

Appréciation de 1 à 5

RAS

¹ Critères d'évaluation (échelle : 1 très négatif, 2 négatif, 3 neutre, 4 favorable, 5 très favorable)

<p>3) Impact sur la charge de travail RUC :</p>	<p>Appréciation de 1 à 5</p> <p>Commentaire qualitatif</p> <p>Plusieurs réunions organisées par le RUC ont porté sur la mise en place de la Bal et l'organisation au sein du secrétariat pour la gestion des mails, de la réception au traitement par les agents de contrôle, et leur archivage.</p> <p>Depuis, aucune charge de travail particulière pour le RUC</p>	<input type="checkbox"/>
<p>4) Facilité de gestion des absences :</p> <p>Des règles ont-elles été établies en matière de circulation des mails ? OUI</p>	<p>Appréciation de 1 à 5</p> <p>Commentaire qualitatif</p> <p>Intérêt de la Bal UC en cas d'absence des agents de contrôle car tous les messages sont ouverts par les agents du secrétariat et communiqués à l'agent de contrôle concerné et à celui qui assure l'intérim. Les mails reçus sur la Bal UC sont ouverts par l'un ou l'autre des agents du secrétariat qui s'identifie (par une fonction arrangée : code couleur attribué à chaque agent de secrétariat + nom), et identifie également la section concernée (facilité pour la gestion des intérim et des suppléances)</p>	<input type="checkbox"/>
<p>5) Sécurité / Accessibilité des archives :</p> <p>Temps hebdo moyen consacré à l'archivage de la Bal UC :</p> <p>5 à 10 mn/s car un travail de pré-archivage préalable est effectué chaque jour par identification de la section concernée (voir ci-dessus).</p>	<p>Appréciation de 1 à 5</p> <p>Commentaire qualitatif</p> <p>Archivage réalisé par un agent du secrétariat sur un poste informatique dédié, avec création d'un dossier pour chaque section et éventuellement de sous-dossiers pour les grosses entreprises ou les sections à dominante transport et agriculture – séparation régime général/agriculture ; activités transport/autres activités.</p> <p>Tous les agents de contrôle ont accès en consultation à l'archivage et ont eu connaissance du dispositif mis en place.</p>	<input type="checkbox"/>
<p>6) Fluidifié de l'information :</p>	<p>Appréciation de 1 à 5</p> <p>Commentaire qualitatif</p> <p>Pas de difficultés particulières</p>	<input type="checkbox"/>

7) Clarté du système / Lisibilité pour l'utilisateur :

Appréciation de 1 à 5

L'adresse Bal UC n'est pas compréhensible pour l'utilisateur qui n'a pas connaissance de l'organisation de l'IT en UC. Les usagers ne savent pas qu'il s'agit d'une adresse unique pour plusieurs sections : ils n'indiquent pas systématiquement les coordonnées de l'entreprise concernée, le secteur d'activité ... : un échange de mails est parfois nécessaire entre le secrétariat et l'expéditeur du message pour obtenir des précisions (nom de l'entreprise, adresse, régime général, secteur agricole ou transport) afin de transmettre la demande ou l'information à l'agent de contrôle concerné.

Une seule adresse de messagerie pour l'ensemble des sections de l'UC.
Les agents de contrôle qui souhaitent communiquer en direct avec les usagers « habituels », tels que des représentants du personnel ou des employeurs, communiquent leur adresse mail personnelle.

8) Conditions d'articulation boîte UC / BAL institutionnelle secrétaire :

Appréciation de 1 à 5

Commentaire :

Il n'y a pas à l'UT 91 de BAL institutionnelle par secrétaire ni de BAL par bureau de secrétariat.

Remarques particulières concernant :

- les agents de secrétariat

Les agents du secrétariat, qui ont pris des initiatives dans l'organisation pour assurer au mieux le fonctionnement de la BAL UC unique, sont satisfaits à ce jour du fonctionnement et de l'organisation mise en place. Les secrétaires souhaitent conserver l'exclusivité des droits en réponse pour être au courant des dossiers traités par les agents de contrôle et pour que les oublis et/ou erreurs de transmission soient évités.

<p>- les agents de contrôle</p>	<p>Les agents de contrôle auraient souhaité pouvoir répondre aux demandes des usagers directement de la boîte institutionnelle ; actuellement pour répondre aux mails que leur transmettent les secrétaires ils sont obligés de préparer la réponse à partir de leur messagerie personnelle vers la messagerie institutionnelle de l'UC et demander à une secrétaire de transmettre leur réponse à l'utilisateur ; Constat pour eux : perte de temps, réponse transmise le lendemain lorsqu'il n'y a plus de secrétaire en fin de journée.</p>
---------------------------------	--

Propositions ou suggestions éventuelles :