

**MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE  
SCIENTIFIQUE**

**ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE MANANGEMENT  
ENSM. Pôle Universitaire de KOLÉA**



**MEMOIRE DE FIN D'ETUDES**

**Master professionnel en Management Stratégique et Système  
d'Information**

**L'optimisation d'un système d'information au sein de L'ANSEJ  
Cas suivi porteur de projet**

**Elaboré par : MEZAOUGH ELAID**

**Encadré par : Pr MESSAID HASNA AMINA**

**Mr.KEZZIMFATEH EDDINE**

**Année 2017/2018**

## Résumé

Agence Nationale de Soutien à l'Emploi des Jeunes ' ANSEJ ' est un établissement gouvernemental qui offre la chance aux jeunes d'investir dans un domaine selon leurs compétences, diplômes ou savoir-faire, d'où la nécessité d'un système d'information robuste qui regroupe les deux domaines : domaines investissement et domaines de gestion et cela a représenté un défi pour que le système d'information respecte le dispositif ANSEJ et son évolution d'un côté et de respecter les délais des autres établissements d'un autre côté, ce défi était le centre de notre recherche dans le but d'optimiser les délais afin que chaque partie participante à la réalisation du dossiers soit respecter sur les échéances de temps et la qualité de l'information et cela via un guichet unique numérique.

**Mot clé :** système d'information, guichet unique

## Abstract

National Agency for Youth Employment Support 'ANSEJ' is a government institution that offers young people the opportunity to invest in a field according to their skills diplomas or know-how, hence the need for an information system robust which groups the two domains: domain investment and management areas and this represented a challenge for the information system to respect the ANSEJ and its evolution on the one hand and to respect the deadline of the other institutions on the other hand, challenged was the center of our research in order to optimize the deadlines so that each participating party has the realization of the files to be respected on the deadlines of time and the quality of the information and this via a digital single window .

**Keywords:** information system, single window.

## ملخص

اونساج الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب هي مؤسسة حكومية توفر فرصة التوظيف للشباب للاستثمار في المنطقة وفقا لمؤهلاتهم أو المهارات او الخبرات، وبالتالي الحاجة إلى نظام المعلومات قوي يجمع بين المجالين اثنين: المجالات وتطورها من ناحية واحترام ANSEJ الاستثمارية والمجالات الإدارية وهذا يمثل تحديا لنظام المعلومات لاحترام الموعد النهائي للمؤسسات من ناحية أخرى ، كان التحدي هو مركز بحثنا من أجل تحسين المواعيد النهائية بحيث يقوم كل طرف مشارك بإدراك الملفات التي يجب احترامها في المواعيد النهائية للوقت وجودة المعلومات وذلك عبر نافذة رقمية واحدة

الكلمات المفتاحية: نظام المعلومات , نافذة رقمية واحدة

## **REMERCIEMENTS**

Nous tenons à remercier en premier lieu « **Allah** » le tout puissant de nous avoir donné le courage et la volenté d'accomplir ce modeste travail.

Nous souhaitons exprimer notre grande gratitude à mes encadreurs Mme MESSAID et Mr KEZZIM pour leurs précieux conseils, leur aide et leur confiance durant toute la période de ce travail.

Nous tenons à adresser nos sincères remerciements à tous les cadres de l'ANSEJ de l'Annexe Kolea, et en particulier notre promotrice Mme KOBBI IMENE qui a manifesté un intérêt considérable pour la présence recherche et qui n'a pas hésité à répondre à nos interrogations.

Nos vifs remerciements à tous les enseignants de l'ENSM.

Je remercie mes très chers parents, mes frères et mes amis pour leur inconditionnel soutien durant mes études.

## **TABLES DES MATIERES**

Résumé .....	2
REMERCIEMENTS .....	3
Introduction générale.....	9
Introduction .....	10
CHAPITRE I : PROBLÉMATIQUE .....	12
1-Contexte et objectifs de la recherche : .....	13
2-La pertinence de la recherche :.....	14
2.1-Pertinence scientifique : .....	14
2.2-Pertinence théorique :.....	14
3-Question de recherche : .....	14
4. Contexte organisationnel : .....	15
4.1. Organisation de l'Agence Nationale de Soutien à l'Emploi des Jeunes:.....	15
4 .2 Les services .....	16
CHAPITRE II: REVUE DE LITTÉRATURE ET CADRE CONCEPTUEL.....	19
1. Revue de littérature.....	20
1.1 L'importance de l'évaluation des nouvelles technologies.....	21
1.2. Recherches anglophones versus francophones : des évolutions différentes.....	21
1.3. L'évaluation des SI fondée sur l'analyse économique .....	22
2. Cadre conceptuel .....	23
2.1. L'information dans l'entreprise .....	23
2 .2. Les systèmes d'informations .....	26
2 .3. Fonctionnement d'un SI .....	33
2.4. Sécurité de l'information :.....	40
2.5. La modélisation .....	41
2.6. projet.....	42
2.7. présentation du porteur de projet :.....	43
CHAPITRE III.....	46
Cadre méthodologique.....	46

1. L'approche du sujet : .....	47
2. recueil d'informations : .....	48
2.1. Observation participante.....	48
2.2-Choix de l'outil .....	48
3. Présentation de l'organisme d'accueil « ANNEXE ANSEJ » : .....	49
3.1- Présentation de «ANNEXE ANSEJ» :.....	49
CHAPITRE IV : MISE EN PLACE D'UN GUICHET UNIQUE AU SAIN DE L'ANSEJ	
.....	53
Livrable 1 : Diagnostic de l'existant .....	54
1.1. Les étapes d'inscriptions au sein de l'ANSEJ :.....	54
1.2. Les étapes d'inscriptions dans le SI au sein de l'ANSEJ :.....	58
1.3. Diagramme des cas d'utilisations générales :.....	65
1.3. Diagramme de classes : .....	66
1.5. Diagramme de séquences : .....	67
1.6. Durée de vie d'un dossier : .....	68
1.7. La collecte d'information sur les problèmes : .....	69
Livrable 2 : Mise en place d'un nouveau processus.....	71
2.1. Solutions proposée : .....	71
2.2. Cartographie processus guichet unique :.....	72
2.3. Diagramme processus guichet unique :.....	73
2.4. Simulation sur les délais de la réalisation : .....	74
Conclusion générale .....	75
ANNEXE A.....	80
ANNEXE B .....	79

# LISTE DES FIGURES

## Liste des figures :

<b>Figure N°01</b> :Organigramme de l'Annexe de l'Ansej de Kolea.....	<b>P09</b>
<b>Figure N°02</b> :Organigramme de l'agence nationale de soutien à l'emploi des jeunes ....	<b>P10</b>
<b>Figure N° 03</b> : Notion de donnée et d'information .....	<b>P14</b>
<b>Figure N° 04</b> : La notion de système d'information .....	<b>P15</b>
<b>Figure N° 05</b> : les niveaux de système d'information selon les niveauxorganisationnels	<b>P18</b>
<b>Figure N° 06</b> : Interrelations entre les catégories de systèmes .....	<b>P22</b>
<b>Figure N° 07</b> : Fonctions d'un SI.....	<b>P24</b>
<b>Figure N° 08</b> : Etablissement du Business Plan .....	<b>P28</b>
<b>Figure N° 09</b> : Passage CSVF .....	<b>P32</b>
<b>Figure N° 10</b> : Bail de location .....	<b>P81</b>
<b>Figure N° 11</b> : Financement (phase realisation).....	<b>P81</b>
<b>Figure N° 12</b> : Démarrage d'activité (phase exploitation).....	<b>P81</b>
<b>Figure N° 13</b> : inscription en ligne.....	<b>P81</b>
<b>Figure N° 14</b> : Formulaire d'inscription .....	<b>P81</b>
<b>Figure N° 15</b> : Importation sur sieje_data_import .....	<b>P81</b>
<b>Figure N° 16</b> : fenêtre d'authentification .....	<b>P81</b>
<b>Figure N° 17</b> : Ecran d'accueil .....	<b>P81</b>
<b>Figure N° 18</b> : Volet exportation .....	<b>P81</b>
<b>Figure N° 19</b> : Volet importation .....	<b>P81</b>
<b>Figure N° 20</b> : Volet statistique.....	<b>P81</b>
<b>Figure N° 21</b> : Volet tableau de bord .....	<b>P81</b>
<b>Figure N° 22</b> : Volet fournisseur .....	<b>P81</b>
<b>Figure N° 23</b> : Volet aide supplémentaire .....	<b>P81</b>
<b>Figure N° 24</b> : Volet pour générer ou saisir les documents et décisions .....	<b>P81</b>
<b>Figure N° 25</b> : Diagramme des cas d'utilisations générales .....	<b>P81</b>
<b>Figure N° 26</b> : Diagramme de classes .....	<b>P81</b>
<b>Figure N° 27</b> : Diagramme de séquences .....	<b>P81</b>
<b>Figure N° 28</b> : : Durée de vie dedu dossier ANSEJ CREATION, EXTENSION.....	<b>P81</b>
<b>Figure N° 29</b> : Cartographie processus guichet unique .....	<b>P81</b>

**Figure N° 30 : Diagramme processus guichet unique .....P81**

# LISTE DES TABLEAUX

## Liste des tableaux

<b>Tableau N°01</b> :Les principaux types de système .....	<b>P25</b>
<b>Tableau N°02</b> :Finalité du SI .....	<b>P29</b>
<b>Tableau N°03</b> :Exemple sur les dispositifs technologiques .....	<b>P34</b>
<b>Tableau N°04</b> :La description des messages .....	<b>P82</b>
<b>Tableau N°05</b> : Les durées de vie d'un dossier .....	<b>P82</b>
<b>Tableau N°06</b> :La description des messages .....	<b>P82</b>

# **Introduction générale**

## **Introduction**

De nos jours, une organisation ou une entreprise ne pourra survivre que si elle dispose d'un ensemble d'informations suffisantes (information disponible, pertinente, fiable, précise et récente) pour pouvoir agir avec efficacité c'est à dire prendre les bonnes décisions au bon moment.

A cet effet, les entreprises ont toujours recours à la mise en place de système d'information garantissant la cohérence des données d'un côté et le respect des règles de gestion d'un autre côté. Ces systèmes d'information se sont vite informatisé pour palier au problème de redondance et faciliter aussi la mise en place de pratiques de gestion optimisés.

Le traitement de l'information dans les organisations est en mutation permanente. Les changements fondamentaux (acquisitions, fusions, mondialisation, solutions collaboratives, etc.) conduisent de plus en plus les organisations à effectuer des changements dans leurs processus de gestion. Ces derniers s'effectuent au premier lieu au processus de la gestion de l'information, l'essence de la prise d'une décision optimale.

Le système d'information informatisé représente l'outil le plus récent ayant pour objet d'assurer une gestion et traitement des flux d'information entrant en masse dans les organisations.

Dans notre recherche on s'intéresse au système d'information utile au sein du dispositif d'aide à l'investissement (ANSEJ) pour gérer les dossiers des porteurs de projet,

Toutefois nous visant par cette recherche d'identifier et d'essayer de résoudre les problèmes rencontrés dans le parcours d'un projet du dépôt de dossier jusqu'à la réalisation, dans le but d'expliquer le suivi d'un dossier de porteur de projet, et essayer d'optimiser et faire gagner du temps au porteur du projet, mais aussi sécuriser leurs informations.

Pour atteindre cet objectif, notre travail consiste à essayer de trouver des solutions au problème de collecte et traitement des données, en réalisant une série d'entretiens avec les employés en charge de les transmettre.

Afin d'arriver à une mise en place d'un nouveau système d'information, nous avons adopté une approche scientifique inductive ayant comme plateforme de départ le porteur de projet.

Nous entamerons notre étude par approche processus, afin de pouvoir démontrer à quel point ce processus est important.

En premier lieu nous expliquerons le contexte de notre recherche, ces objectifs ainsi que les pertinences qu'elle apporte, dans cette partie.

Ensuite le deuxième chapitre se compose de revue de la littérature et le cadre conceptuel qui rendra compte un aperçu sur les études précédentes tandis que la définition et les étapes clé de système d'information.

En troisième lieu la méthodologie retenue d'un côté pour la recherche, ou on expliquera notre posture, cadre méthodologique, moyens de collecte de données, et d'un autre coté la méthodologie propre à la mise en place d'un nouveau système d'information.

Quatrièmement nous entamerons notre terrain d'étude, en suivant la méthodologie de la mise en place d'un système d'information ; cartographie et diagramme de l'existant, Solution pour mise en place d'un nouveau système d'information.

# **CHAPITRE I: PROBLÉMATIQUE**

## **Problématique**

Dans ce premier chapitre, nous allons voir en premier lieu le contexte et objectifs de notre recherche. Ensuite, la pertinence de la recherche ainsi que les questionnements de la recherche. Enfin, viendra le contexte organisationnel en présentant le Groupe ANSEJ en générale en suite de détailler ou niveau de la direction système d'information.

### **1-Contexte et objectifs de la recherche :**

Si la mentalité algérienne est globalement peu favorable à la création d'entreprise car la tendance a été durant de longue années à l'emploi salarié, l'agence nationale de soutien à l'emploi de jeunes(ANSEJ) lui représente une opportunité pour lancer son activité en continuant de bénéficier d'un revenu régulier, cohérent avec les étapes de création. Même si, sur le moment, l'opportunité n'est pas forcément perçue comme telle, les jeunes, qui avaient déjà imaginé créer un jour leur activité ou qui ont une passion forte jusqu'ici menée en parallèle de leur vie professionnelle, peuvent saisir cette période de chômage pour tester leur idée. Sans prendre en compte les obstacles auxquels elle doit faire face.

Le service des systèmes d'informations de L'ANSEJ rencontre des obstacles au quotidien et les dirigeants de L'ANSEJ sont en manque d'information pour mieux évaluer les dossiers de porteurs de projets le plutôt possible, et donc l'information joue un rôle principal dans la prise de décision mais aussi dans la communication.

Néanmoins, la direction des systèmes d'informations(DSI) est confrontée à des risques quotidiens liés à la confidentialité des informations des porteurs de projets, Dans ce cadre **l'objectif de la recherche** est de proposer des solutions pour l'amélioration de SI d'un dossier de porteur de projet à l'ANSEJ en termes de délais et sécurités.

## **2-La pertinence de la recherche :**

### **2.1-Pertinence scientifique :**

Ce thème va dans le but d'expliquer le suivi d'un dossier de porteur de projet, et essayer d'optimiser et faire gagner du temps au porteur du projet, mais aussi sécurisé leurs informations. Ce qui a motivé notre choix est le manque remarqué des articles et des revues spécialisés, notamment l'absence totale de travaux algériens qui traitent du sujet.

### **2.2-Pertinence théorique :**

Notre travail comporte trois pertinences théoriques, la première intéresse l'information, ses sources et sa typologie. La deuxième pertinence est relative à l'aspect système d'information et ses principaux types. La troisième rapporte aux fonctions d'un système d'information, sur leurs dimensions technologiques, la modélisation du système d'information ainsi que le projet et le porteur de projet, Toutes ces idées seront abordées dans la partie sur la revue de littérature.

## **3-Question de recherche :**

Notre stage de fin d'étude s'est déroulé au sein du service DSI (direction des systèmes d'informations) de l'Ansej, nous nous sommes focalisés sur le système d'information d'un porteur de projet pour mener une étude ayant pour but d'optimiser le processus de la validation de projets. Pour atteindre ce but, il nous faudra minimiser le temps tout en gardant la confidentialité des informations du porteur de projet.

Pour mener cette étude nous avons élaboré la **problématique** suivante :

### **Comment optimiser le temps et assurer la sécurité d'un porteur de projet pour une réalisation ?**

De cette question principale, découlent deux questions secondaires :

En premier lieu, par quelle méthode et quelles sont les possibilités d'optimisation pour faire gagner du temps au porteur du projet ? Est-ce en réduisant le circuit de traitement du dossier, Est-ce en mettant le service en ligne ou y-a-t-il d'autres solutions?

En second lieu comment sécuriser les informations du porteur de projet, est-ce que la possibilité d'assurer la confidentialité des informations de porteur de projet existe et comment?

## **4. Contexte organisationnel :**

### **4.1. Organisation de l'Agence Nationale de Soutien à l'Emploi des Jeunes:**

L'ANSEJ a adopté un mode d'organisation adapté à sa mission d'accompagnement des jeunes porteurs de projets en relation avec leur environnement économique et social. L'organisation mise en place est centrée sur l'accompagnement et favorise l'initiative locale. La Direction Générale s'attache à développer des activités en matière d'engineering des process et des méthodes d'accompagnement et de formation. Au niveau local, la mise en œuvre du dispositif est assurée par les 51 antennes installées au niveau de chaque wilaya, auxquelles sont rattachées des annexes implantées dans certaines localités

#### **L'ANSEJ a pour objectives:**

- ✓ Favoriser la création et l'extension d'activité de biens et de services par les jeunes promoteurs.
- ✓ Encourager toutes formes d'actions et de mesures tendant à promouvoir l'entrepreneuriat.

#### **L'ANSEJ a pour missions:**

- ✓ Soutenir, conseiller et accompagner les jeunes promoteurs à la création d'activités.
- ✓ Mettre à la disposition des jeunes promoteurs toute information économique, technique, législative et réglementaire relative à leurs activités.
- ✓ Développer des relations avec les différents partenaires du dispositif (banques, impôts, CNAS et CASNOS, etc.).
- ✓ Développer un partenariat intersectoriel pour l'identification des opportunités d'investissement – divers secteurs.
- ✓ Assurer une formation sur la technique de gestion de la micro-entreprise au profit des jeunes promoteurs.
- ✓ Encourager toute autre forme d'actions et de mesures pour la promotion de la création et l'extension d'activité.

## **4.2 Les services**

### **Accompagnateur:**

- ✓ Réception les jeunes désirens faire un projet ou les orienté
- ✓ Expliquer les étapes à suivre
- ✓ Fournir les listes des documents nécessaires
- ✓ Chaque accompagnateur prend en charge un dossier depuis la création jusqu'à le financier
- ✓ Recevoir les papiers administratifs et constitue le dossier promoteur
- ✓ Accusé réception et caché le flux de document depuis et vers le déférent établissement dont la nécessite dans la constitution des dossiers
- ✓ Vérifier les inscriptions des promoteurs sur l'outil inscription les lignes et organiser des entretiens dont ils sont envoyés

### **Les agents suivis :**

- ✓ L'ord du financement des dossiers
- ✓ Les agents sont tenus d'élaboré des constats de pré financement dans le but de vérifier l'existence et la création de la micro entreprise régalement
- ✓ Elaboré des visites périodique pour le projet afin de s'assurer que la micro entreprise et en cours en activité et rédigé des p.v afin de complété le dossier
- ✓ Ses visites sont organisées selon un planning pré définie par la direction générale

### **Archiviste:**

- ✓ Mettre en ordre bien définie les dossiers existent dans l'Annexe et cela selon :
- ✓ Dossier financier
- ✓ Dossier annulé et dossier en cours
- ✓ Elaboration de bordereau et de réception des dossiers
- ✓ Marque les emplacements du dossier sur les systèmes d'information

### **Chargé des systèmes:**

- ✓ Vérification des ressources matérielles et le bon fonctionnement du SI
- ✓ Faire les sauvegardes et les exportations des donnés quotidienne et à la demande

- ✓ Administrer la base des données du système et les anticipations en réseau local
- ✓ Administrer la page officiel de L'ANSEJ sur les réseaux sociaux
- ✓ Corriger les lacunes notées sur le système d'information

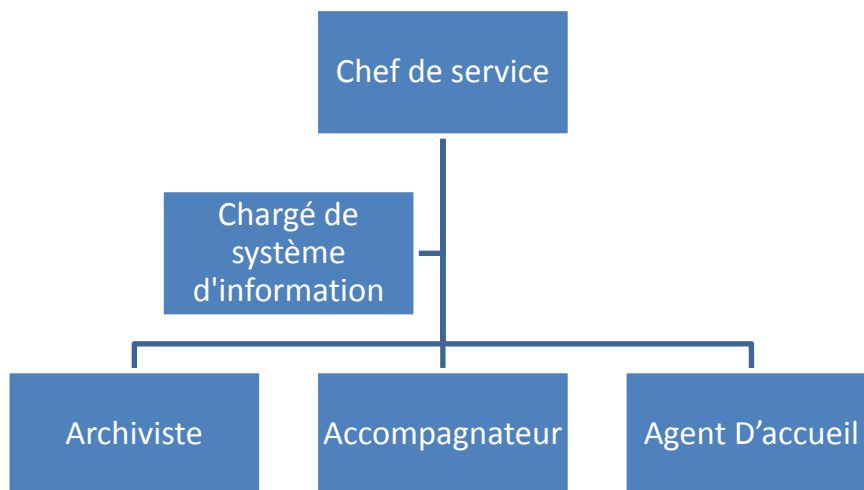
**Le chef d'Annexe :**

- ✓ Signature de la décision de chaque promoteur
- ✓ Consolider le travail de l'équipe et suivi des dossiers
- ✓ Intervenir dans des réunions et évènement

**Agent de réception :**

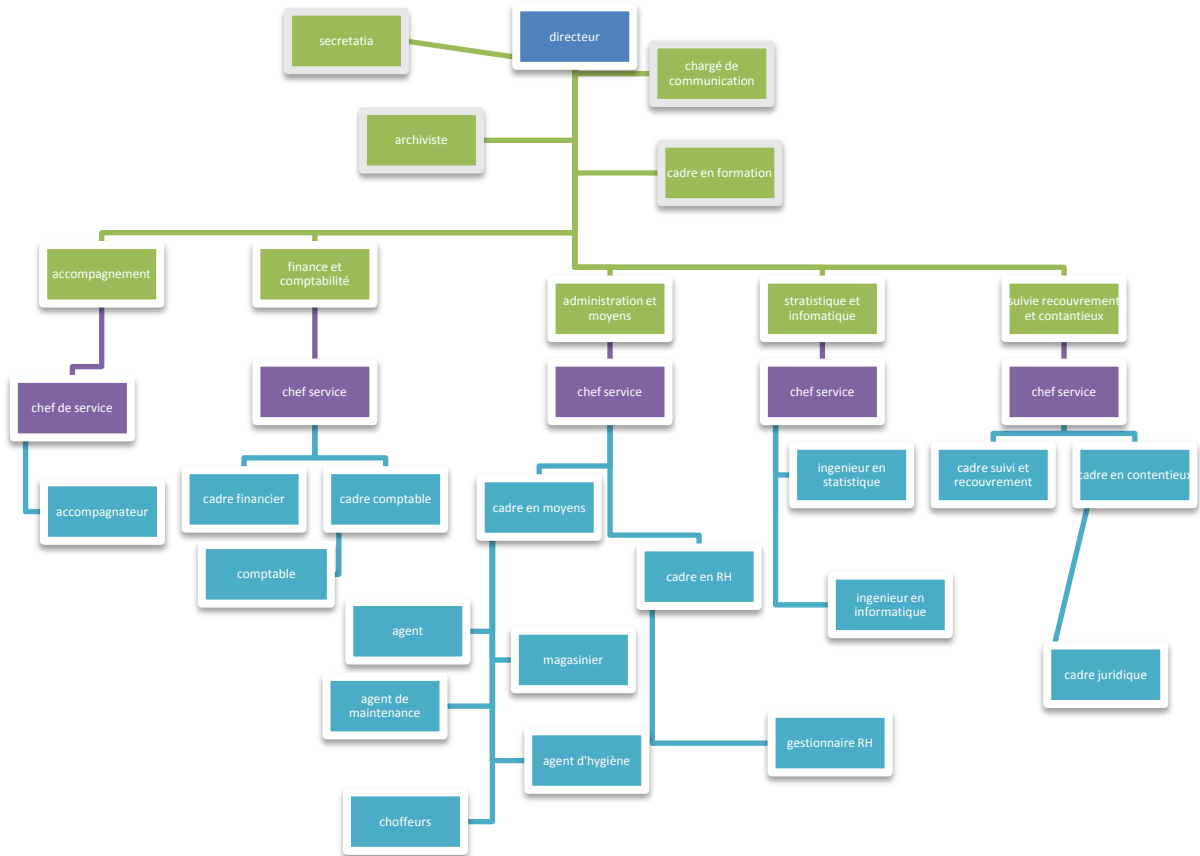
- ✓ Accueillir et orienté les jeunes

**Figure 1:** Organigramme de l'Annexe de l'Ansej de Kolea :



**Source :** document interne au L'ANSEJ.

**Figure 2:** Organigramme de l'agence nationale de soutien à l'emploi des jeunes :



Source : document interne au L'ANSEJ.

## **CHAPITRE II: REVUE DE LITTÉRATURE ET CADRE CONCEPTUEL**

Dans ce chapitre nous aborderons d'une part la revue de littérature de notre sujet, en mettant en avant les SI, vue son intérêt à la fois théorique et managérial à notre sujet. D'une autre part un cadre conceptuel rassemblant les concepts utilisés au cours de l'étude.

## **1. Revue de littérature**

Selon (Desq, et al. 2007) nous allons aborder brièvement l'histoire de la recherche en système d'information

✓ La période du développement des SI, avant 1980 : trois études (Ives, Hamilton, Davis 1980, 1981, 1982) concluent que la grande majorité des recherches publiées sont alors de nature non empirique (soit conceptuelle, soit technique) sans formulation d'hypothèses claires ;

✓ La période de la théorisation des SI, 1980-1985 : trois études (Culnan et Swanson 1986, Culnan 1987, Cheon et al. 1991) montrent des progrès importants vers une tradition de recherche cumulative et un abandon des recherches techniques : développement et accumulation de connaissances, travail en équipe, construction de théories

✓ La période positiviste 1985-1990 : deux études (Alavi et Carlson 1992, Grover et al. 1993) montrent que l'orientation positiviste de la discipline se confirme alors, avec une rigueur méthodologique associée. Les études empiriques sur le terrain prennent une place de plus en plus importante ;

✓ La période de la diversification, 1990-2000 : un certain monolithisme thématique (autour du développement des SI) se termine et sept études démontrent une diversification des objets de recherche (vers la gestion des organisations, le travail collaboratif ...) et un renouvellement plus rapide des thèmes d'application (nouvelles technologies, internet, ERP...);

✓ La période du contexte social, depuis 2000 : une étude (Sidorova et al. 2008) montre l'importance maintenant attachée au contexte social et la manière dont les individus, les groupes et les organisations interagissent avec les SI. Ceci traduit d'une certaine manière un alignement de la recherche sur les questions d'actualité dans les organisations.

### **1.1 L'importance de l'évaluation des nouvelles technologies**

Selon (Desq *et al.*, 2002). Cette nouvelle grille de lecture à sept dimensions a d'abord été appliquée à 25 ans de littérature (1977-2001), et 1018 articles avaient été analysés dans leur intégralité (non pas seulement la simple lecture des résumés ou des mots-clés, mais bien les articles eux-mêmes). Pour limiter la subjectivité du classement il a été vérifié sur un échantillon préalable que les quatre lecteurs convergeaient dans leurs analyses (Desq *et al.*, 2002). On peut rappeler ici les résultats obtenus dans cette étude globale.

Une analyse plus fine montrait enfin des liens significatifs entre les problématiques et les autres dimensions :

- ✓ la « *gestion stratégique* » des SI était liée au niveau d'analyse organisationnel et aux méthodes par entretiens,

- ✓ la « *conception des SI* » était liée aux perspectives d'ingénierie ex-ante et à une épistémologie de type théorique/normatif,

- ✓ la problématique de la « *gestion de projets SI* » était liée à un objet de recherche technique et à une épistémologie interprétative,

- ✓ enfin et surtout la problématique dominante de « *l'évaluation des SI* » était liée aux méthodologies expérimentales et à une épistémologie positiviste.

### **1.2. Recherches anglophones versus francophones : des évolutions différentes**

Suomi (1993) a bien montré, par une analyse comparative des références bibliographiques d'articles publiés dans six revues nord-américaines et dans six revues européennes, que les européens font surtout référence aux publications nord-américaines, alors qu'à l'inverse les travaux nord-américains citent très peu les européens.

La recherche anglophone en systèmes d'information ayant commencé 10 ans avant la recherche francophone, il paraît légitime de se demander si les travaux francophones se sont « *inspirés* » des écrits anglophones, et s'ils ont de façon générale adopté les mêmes préoccupations et les mêmes démarches.

### **1.3. Les principales approches de la variance et processuelles d'évaluation des SI**

D'après Markus et Robey (1988) qui se concentrent sur la structure des théories en SI, c'est-à-dire sur la conception des chercheurs concernant la nature et la direction des causalités. En ce qui concerne la structure logique des modèles - qui se réfèrent au temps (statique *versus* dynamique) et aux hypothèses concernant les relations entre les variables explicatives et expliquées - ces deux auteurs distinguent les modèles appartenant à la théorie de la variance de ceux appartenant à la théorie des processus. Les approches de la variance peuvent être définies comme des analyses centrées sur la mesure de la contribution du SI à une mesure de la performance de l'entreprise de façon statique, la variable explicative étant nécessaire et suffisante pour expliquer le résultat. Les approches se réclamant du courant processuel sont celles qui explorent le chemin menant au succès des SI de façon longitudinale.

### **1.3. L'évaluation des SI fondée sur l'analyse économique**

Selon (Solow, 1987), dans les approches fondées sur l'analyse économique, on retient essentiellement celles qui ont tenté de répondre au paradoxe de la productivité, qui constate un écart entre les investissements en technologie de l'information (TI) et les gains de productivité. Même si le paradoxe de la productivité est un concept économique au départ destiné au niveau national, voire sectoriel, les chercheurs l'ont appliqué au niveau organisationnel dans le champ des SI. Ils ont tenté de démontrer une relation positive et significative entre les investissements en SI et la performance opérationnelle et financière de l'entreprise. Certaines études ont confirmé le paradoxe de la productivité (Lucas, 1975 ; Turner, 1985 ; Markus et Soh, 1993) en ne trouvant aucun lien significatif entre les SI et la performance. De la même façon, on peut lister un ensemble d'études infirmant le paradoxe de la productivité (Lichtenberg, 1995 ; Brynjolfsson et Hitt, 1996 ; Lehr et Lichtenberg, 1999 ; Bresnahan et al. 2002). Face à une littérature empirique si controversée, les auteurs se sont tournés vers la recherche d'une réponse au paradoxe. Dans cette optique, Brynjolfsson (1993) apporte quatre explications à ce paradoxe : la possibilité d'une mauvaise mesure des *inputs* et *outputs* ; le délai dans l'obtention des bénéfices ; une redistribution des bénéfices dans le secteur ; une mauvaise gestion des SI.

Dans l'ensemble, ces approches économiques comportent plusieurs limites non négligeables. Les mesures comptables et économiques ne prennent en compte que les

bénéfices tangibles. Or, il apparaît de plus en plus clairement que des bénéfices intangibles sont liés aux SI (Farbey et al., 1993). Aussi, ces approches fondées sur des ratios techniques, financiers ou comptables limitent le rôle stratégique du SI (Serafeimidis et Smithson, 2000, 2003). C'est pourquoi d'autres approches vont tenter de mesurer l'impact des SI sur la performance des organisations en adoptant une démarche concurrentielle et stratégique.

## **2. Cadre conceptuel**

### **2.1.L'information dans l'entreprise**

Peu importe le secteur d'activité d'une entreprise, son existence repose essentiellement sur l'information. Cette dernière représente le socle du système de gestion et de la prise de décision. Tirer profit de l'information détenu par l'entreprise apporte une très forte valeur ajoutée.

#### **2.1.1 Définitions et concept**

En 1983, Herbert Simon aborde le principe d'une société de l'information, cette nouvelle théorie ne la considère plus comme simple donnée factuelle mais plutôt comme un élément indispensable pour la prise de décisions<sup>1</sup> :

*« Dans la société post industrielle, le problème central n'est plus de savoir comment organiser efficacement la production, mais de savoir comment s'organiser pour prendre des décisions, c'est-à-dire traiter de l'information »* (Simon Herbert, 1983).

C'est à partir de cette période que les entreprises commencent à prendre conscience de l'importance cruciale de l'information, et lui accorde de plus en plus d'importance et bâtissent leur stratégie en fonction de cette dernière.

#### **2.1.2 L'information**

Les définitions de l'information diffèrent d'une discipline à une autre, dans notre étude nous nous contenterons de voir celles qui sont en relation avec notre thème.

Dans notre recherche plusieurs définitions se sont présentées, nous citerons quelques-unes : Le dictionnaire Le petit Larousse 2009 la définit comme : *« un élément de connaissance susceptible d'être codé pour être conservé, traité ou communiqué. »*

Nous citons aussi une définition générale qui stipule que l'information est *« un renseignement qui améliore notre connaissance sur un sujet quelconque »*<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> LOPES DA SILVA (A), L'information et l'entreprise : des savoirs à partager et à capitaliser, Thèse pour obtenir le grade de docteur en sciences, Université de Droit, D'économie et Des sciences D'AIX –MARSEILLE, 08/07/2002, p 27.

Dans le livre la science de l'information elle est considérée comme étant une « Connaissance inscrite (enregistrée) sous forme écrite (imprimée ou numérisée), orale ou audiovisuelle sur un support spatio-temporel. »<sup>3</sup>

D'après les définitions citées au préalable nous pouvons définir l'information comme un élément qui améliore notre connaissance sur un sujet donné, qui peut se présenter sur plusieurs formes, et par laquelle le dirigeant sera plus apte à prendre une décision rationnelle.

### **2.1.3. Donnée**

En parlant d'information il est nécessaire de définir un élément très proche de cette dernière, à savoir la donnée.

La donnée d'après Le petit Larousse 2009 est défini comme : « Élément fondamental servant de base à un raisonnement. »

Dans le domaine de l'informatique la donnée est défini comme une « représentation d'une information (élément de connaissance) sous une forme conventionnelle destinée à faciliter son traitement. »<sup>4</sup>

Kenneth Laudon, et Jane Laudon<sup>5</sup> définissent les données comme « des valeurs à l'état brut représentant des événements qui ont lieu dans ou en dehors des organisations. Elles n'ont pas encore été structurées, codifiées, indexées et organisées de façon à ce que les utilisateurs puissent y accéder, les comprendre et s'en servir. »

Donc la donnée est un élément porteur d'information, destinée à être analysé et traité pour mieux décrire une situation quelconque. Pour mettre le lien entre l'information et la donnée Michel FERRARY et Yvon PESQUEUX ont défini l'information comme « une donnée ou un ensemble de données articulées de façon à construire un message qui fasse sens. »<sup>6</sup>

Nous pourrions résumer la définition par un schéma :

---

<sup>2</sup> ROMAGNI (P), WILD (V), l'intelligence économique au service de l'entreprise, éditions LES PRESSES DU MANAGEMENT, Paris, 1998, p 92.

<sup>3</sup> LE COADIC (Y-F), La science de l'information, édition PUF, Que sais-je ?, Paris, 1994, p 7.

<sup>4</sup> <http://www.culture.fr/franceterme/> (consulté le 19/03/2018 à 20:30)

<sup>5</sup> LAUDON (K), LAUDON (J), Corrigés de Management des systèmes d'information 11e édition, édition Pearson Education, Paris, 2010, p 7

<sup>6</sup> FERRARY (M), PESQUEUX (Y). Management de la connaissance : knowledge management, apprentissage organisationnel et société de la connaissance, édition Economica, Paris, 2006, p16.

**Figure 3:** Notion de donnée et d'information



**Source :** Notion de donnée et d'information

#### **2.1.4. Sources d'information**

Pour la récolte d'information dans l'entreprise, nous distinguons deux types de sources : internes et externes<sup>7</sup>.

##### **A. Sources d'information internes**

C'est l'entreprise elle-même la source de l'information, elle récolte les données et les renseignements dont elle a besoin. Les sources internes peuvent se présenter sur plusieurs formes :

- ✓ Documents internes : c'est l'ensemble des documents qui se trouvent dans l'entreprise et qui apportent des informations utiles concernant cette dernière tel que :
- ✓ les tableaux de bord : documents de gestion, guides de procédure interne, études de marché, les bilans et pièces comptables ...
- ✓ Les fichiers : regroupent les dossiers concernant les clients, les fournisseurs...
- ✓ Les personnels : commerciaux, acheteurs...

##### **B. Sources d'information externes**

Si les sources en interne ne suffisent pas à satisfaire le besoin en information face à une question donnée, l'entreprise se voit diriger vers l'extérieur à savoir son environnement. Nous pouvons citer quelques exemples tel que : les institutions, les médias, les informations relatives aux concurrents...

---

<sup>7</sup> Service de coordination à l'intelligence économique, Collecte de l'information, [http://www.economie.gouv.fr/files/directions\\_services/scie/docs/guide/31collecte.pdf](http://www.economie.gouv.fr/files/directions_services/scie/docs/guide/31collecte.pdf) (consulté le 21/03/2015 à 10:56)

## 2.2. Les systèmes d'informations

Nous avons vu dans la section précédente que l'information est l'un des facteurs essentiels de l'existence d'une entreprise représentant la matière première de cette dernière, et nous savons que tout fonctionnement d'organisation repose sur un ensemble d'éléments qui sont liés les uns aux autres.

L'entreprise alors devient une unité de circulation et de diffusion de l'information, d'où l'importance des systèmes d'informations.

### 2.2.1. Définitions et généralités:

Pour définir le système d'information commençons par définir la notion système :

Une définition globale est donnée par Jacques Lesourne : « *Un système est un ensemble d'éléments en interaction dynamique.* »<sup>8</sup>

Selon le dictionnaire de management de projet<sup>9</sup> le système est défini comme : « *Ensemble d'éléments en interaction, organisés pour atteindre un ou plusieurs résultats déclarés* »

Une autre définition présume que : « *Un système est un groupe d'éléments qui fonctionnent ensemble afin d'atteindre un objectif. Il s'agit d'un ensemble structuré d'éléments de même nature ou de même fonction. Dans une organisation, un système rassemble plusieurs ressources autour d'un objectif commun.* »<sup>10</sup>

Notons que le sous-système est lui-même un système qui est subordonné à un autre définissons maintenant le système d'information :

Le système d'information est « *L'ensemble des éléments participants à la gestion, au stockage, au traitement, au transport et à la diffusion de l'information au sein de l'organisme.* »<sup>11</sup>

D'après Kenneth Laudon, et Jane Laudon<sup>12</sup> « *Le système d'information se définit comme un ensemble de composantes interalliées. Des matériels informatiques (les ordinateurs et serveurs, mais aussi les équipements portables et mobiles) équipés de logiciels (ensemble de programmes) recueillent, traitent, stockent et diffusent de l'information afin d'aider à la*

---

<sup>8</sup> DONNADIEU (G) et autres : L'Approche systémique : de quoi s'agit-il ?, Synthèse des travaux du Groupe AFSCET " Diffusion de la pensée systémique", Editions liaisons, septembre 2002, p 3.

<sup>9</sup> Dictionnaire de management de projet, édition Afnor, La Plaine Saint-Denis, 2010, p 243

<sup>10</sup> MORIN (G) : les systèmes d'information de gestion, édition Chenelière éducation, 2009, p 3.

<sup>11</sup> Ibid. p 244

<sup>12</sup> LAUDON (K), LAUDON (J), Op.cit., p 7

*gestion des opérations courantes, à la prise de décision, à la coordination, au contrôle, à l'analyse et aux capacités de représentation de situations au sein d'une entreprise, mais aussi avec les partenaires extérieurs à l'entreprise.»*

Aussi Darbelet Michel, Izard Laurent et Scaramuzza Michel, le définissent comme étant « *l'ensemble des moyens et des procédures destinés à fournir aux membres de l'organisation une représentation de l'état et du fonctionnement de celle-ci face à son environnement. Il est donc un sous-système du système d'entreprise, qui produit de l'information pour assister les êtres humains dans les fonctions d'exécution, de gestion et de prise de décision* »<sup>13</sup>

D'après les définitions citées, nous pouvons dire que le SI (système d'information) est un ensemble d'outils et de ressources, qui permettent à l'entreprise de gérer les différentes quantités et flux d'informations circulant à l'intérieur et à l'extérieur de l'entreprise, en les recueillant, traitant et stockant pour une finalité conséquente, à savoir l'accompagnement dans les opérations quotidiennes et dans la prise de décision d'un manager.

### **2.2.2. Les ressources d'un système d'information**

Pour le fonctionnement d'un système d'information, différentes ressources<sup>14</sup> doivent être regroupées :

- A. **Personnes** : Elles représentent la base d'un système d'information, que ce soit les spécialistes de sa conception (analystes, programmeurs...), dont le but est de construire et de développer les bases technologiques du système et assurer son fonctionnement, ou bien les simples utilisateurs (employés, cadres...) qui l'alimentent ou en extraient les informations dont ils ont besoin pour la réalisation de leurs tâches.
- B. **Matériels** : Un système d'information repose dans la plupart des cas sur des technologies de l'information (ordinateurs, périphériques, réseaux ...). Il est à noter

Cependant qu'un système d'information ne se confond pas et ne se limite pas à un système informatique. Un système d'information peut être conçu uniquement à la base de papier et de simples outils.

A. **Logiciels et procédures** : Dans la majorité des cas, dans les entreprises un système d'information repose sur l'utilisation d'ordinateurs ressourceés avec des logiciels

---

<sup>13</sup> DARBELET (M), IZARD (L), SCARAMUZZA (M), Notions fondamentales de gestion d'entreprise : organisation, fonction, et stratégie, édition Foucher, 3ème édition, Paris, 2002, p 274

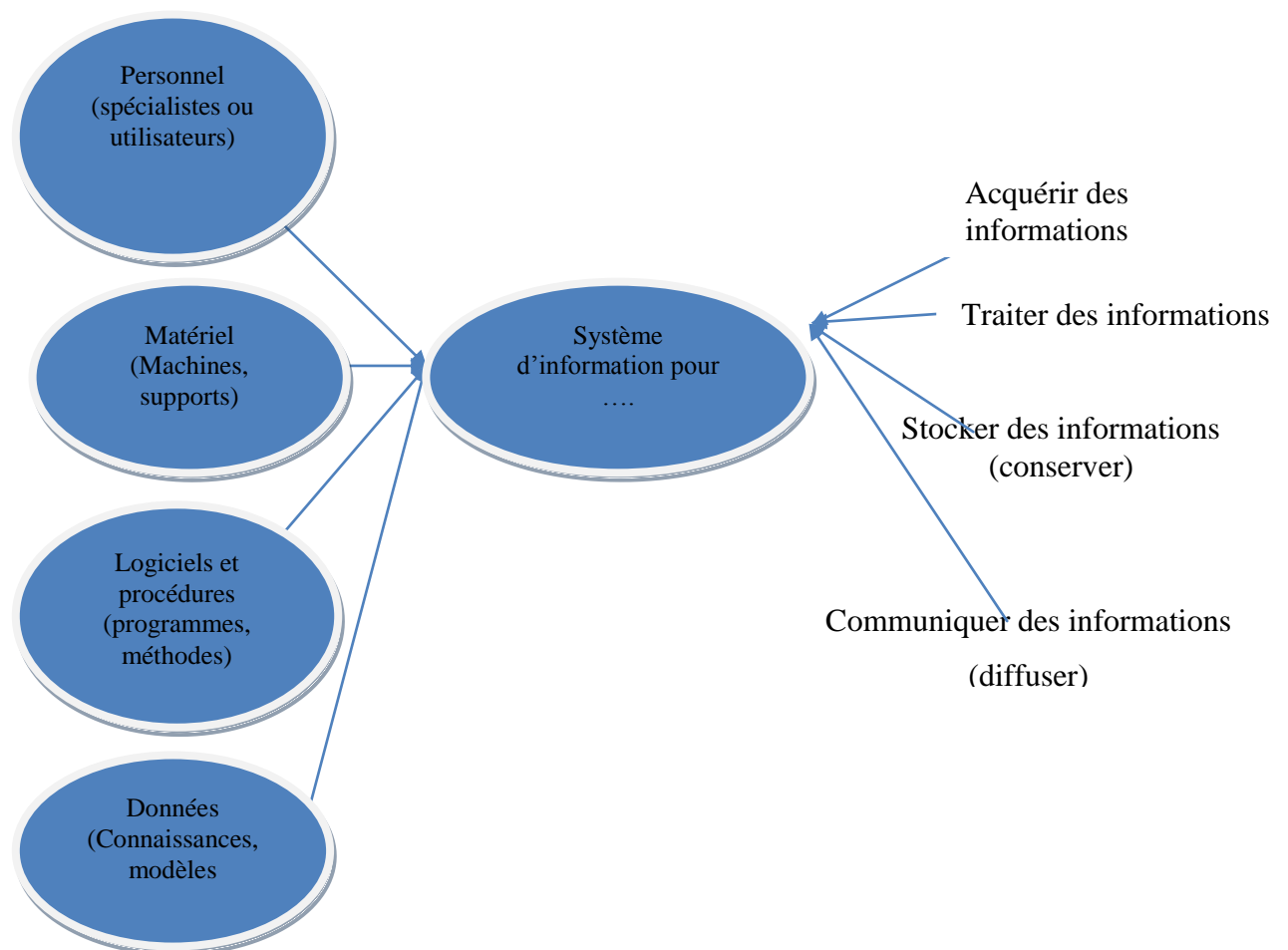
<sup>14</sup> REIX (R), Systèmes d'information et management des organisations, édition Vuibert, 6ème édition, Paris, 2011, pp 4-5.

commandant le fonctionnement automatisé des machines. Nous noterons qu'il y'a une imbrication et une certaine coordination entre les tâches automatisées par l'ordinateur, et les tâches manuelles allouées à l'employé, qui constitue la dynamique du système d'information.

L'élaboration de ces programmes (logiciels) est un aspect essentiel dans la construction des systèmes d'information d'aujourd'hui.

**B. Données :** Pouvant prendre plusieurs formes (chiffres, textes, vidéos, images, son, ...) les données matérialisent les informations détenues par l'organisation. Elles peuvent naître par des événements nouveaux comme par exemple la saisie d'une commande d'un client, ou bien découler de traitement antérieur tel que la quantité du stock disponible. Les données concrétisent les connaissances de l'organisation, mais servent aussi de matière première des différents logiciels de traitement dont dispose une entreprise.

**Figure N°04 :** La notion de système d'information



**Source :** REIX (R), Op.cit. p 5

Nous remarquons qu'un système d'information n'est pas obligatoirement un système informatique, dont il ne faut pas confondre les définitions, néanmoins un système d'information avec les avancées technologiques doit se voir moderniser avec de nouveaux outils informatiques, facilitant ainsi l'acquisition, le traitement, le stockage, et la communication des informations.

Nous pouvons ainsi dire qu'un système d'information qui fonctionne de façon optimale est un système qui permet de coordonner et combiner entre les tâches manuelles des employés, et les tâches automatisées par les outils informatiques ; cela suppose donc une interaction et une interdépendance dans les flux d'informations entre ce qui est informatisé et ce qu'il ne l'est pas..

### **2.2.1. Les niveaux de systèmes d'information**

Trois niveaux de SI supportent les différents niveaux de l'organisation<sup>15</sup> :

#### **A. Les systèmes du support de l'exploitation et du fonctionnement des opérations**

Appelés aussi systèmes opérationnels (SO), ils représentent la base de la pyramide des niveaux organisationnels, ses derniers aident les équipes et structures opérationnelles dans le fonctionnement et les transactions élémentaires récurrentes de l'organisation tel que les ventes, les commandes, la paie.... Ils facilitent le traitement des opérations quotidiennes de l'entreprise tel que le paiement d'un client, la quantité disponible d'un produit donné dans le stock... A ce stade pour pouvoir répondre à ce genre de préoccupation, l'information doit être facilement accessible, actualisée et précise.

#### **B. Les systèmes du niveau de la gestion**

Egalement appelés systèmes du management opérationnel (SMO), destinés à répondre aux questions relatives aux prévisions et au degré de réalisation des objectifs opérationnels, ils sont conçus dans le but d'assister les cadres responsables des activités et/ou des entités dans leurs missions de coordination et de pilotage réactif. Ils n'apportent pas des informations détaillées sur les opérations comme c'est le cas des SO, mais fournissent des indicateurs déterminés et des rapports périodiques dans le moyen terme tel que le nombre de livraison à faire dans les trois mois à venir. Certains SMO aident à préparer des décisions non routinières, moins structurées, pour lesquelles les besoins d'information ne sont pas toujours clairs. Certaines réponses demandent plus de données venant de

---

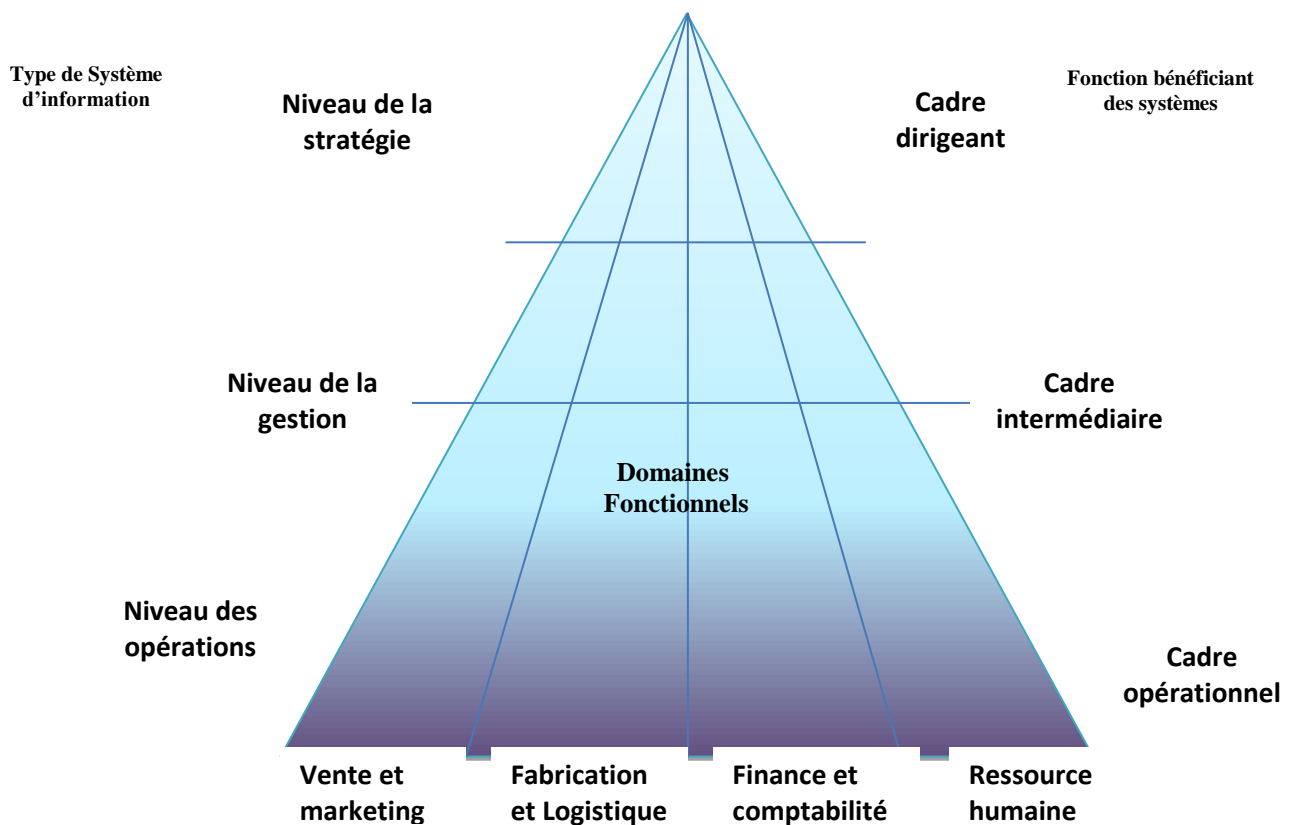
<sup>15</sup>Ibid. p 39-40.

l'environnement externe à l'entreprise, que les systèmes transactionnels existant ne peuvent fournir.

### C. Les systèmes au niveau de la stratégie

Portent aussi le nom de systèmes d'information stratégique (SIS), ils concernent le sommet de la hiérarchie de l'entreprise, et aident les cadres dirigeants à mieux formuler et à traiter les questions d'ordre stratégique, en d'autres termes fixer les objectifs de long terme et de savoir par quels moyens les réaliser. Leur objectif est d'établir une concordance entre les changements de l'environnement externe, qui peuvent être anticipés tel que la concurrence, les nouvelles réglementations..., et les capacités actuelles et futures de l'organisation.

**Figure N°05:** les niveaux de système d'information selon les niveaux organisationnels



Source : LAUDON (K), LAUDON (J), Op.cit, p 41

#### 2.2.2. Les principaux types de systèmes selon les différents niveaux

Dans la partie précédente nous avons cité les différents niveaux du système d'information et leurs principales caractéristiques, nous avons énuméré trois niveaux. Dans cette partie

nous allons mentionner les différents systèmes supportant ces trois catégories. En d'autres termes chaque niveau est matérialisé par un système<sup>16</sup> :

Les SIS par des SI utilisés par les dirigeants pour le pilotage global de l'organisation SID (SI pour Dirigeants), les SMO par des SI de gestion (SIG) et des systèmes d'aide à la décision (SAD), et les SO par des systèmes de traitement des transactions (STT).

**Tableau 1: les principaux types de système**

Niveau du système d'information	Type de système
Niveau de la stratégie (SIS)	SI pour dirigeant (SID)
Niveau de la gestion (SMO)	SI de gestion (SIG)/Système d'aide à la décision (SAD)
Système opérationnel (SO)	Système de traitement des transactions (STT)

Source : Ibid. p 39.

### 2.2.3. Systèmes de traitement des transactions

Appelés aussi systèmes de traitement transactionnels, c'est des systèmes informatisés qui s'intéressent aux transactions quotidiennes et routinières tel que le traitement des commandes, la tenue des dossiers du personnel... sur le plan des opérations, les actions sont très précises et bien déterminées pour les différents acteurs et ce par des processus formalisés où les ressources et les objectifs sont prédéterminés et fortement structurés. Il existe plusieurs catégories de STT et cela tout dépend des différents domaines fonctionnels d'une entreprise : ventes et marketing, fabrication et logistique, finance et comptabilité ....

Toute organisation possède ce type de STT (les systèmes différent par le degré d'automatisme, les systèmes de certaine organisation sont parfois manuels). Ils sont indispensables car ils représentent les actions basiques et le noyau d'une entreprise, nous ne pouvons pas parler d'entreprise sans parler de ressource humaine, ou bien de ventes.

Les STT supportent les opérations internes et les relations de l'entreprise avec son environnement externe. Ils produisent une importante quantité d'informations élémentaires et fournissent des données de base conséquentes pour les autres types de système.

### 2.2.4. Les SI de gestion<sup>17</sup>

<sup>16</sup> Ibid. p 40.

Ils sont orientés généralement vers les événements internes à l'entreprise, et ont pour objectif de soutenir les activités des gestionnaires de l'organisation par le biais d'indicateurs et de rapports survenant des STT.

Ils permettent ainsi de répondre aux questions routinières prédéfinies, par exemple analyse des ventes par régions. Ils permettent également de faire des comparaisons à des moments différents, tel que le cumul des ventes d'un mois donné comparé au même mois de l'année précédente. Il est à noter que la qualité de l'information produite par les SIG dépend de la qualité des données produite par les STT.

#### **2.2.5. Systèmes d'aide à la décision<sup>18</sup> :**

Ces systèmes ont pour objectif de soutenir le gestionnaire dans sa prise de décision, ils utilisent les données qui sont issues des SIG et des STT et aussi celles provenant de l'environnement externe. Ils ont une capacité importante d'analyse de données, supérieure aux autres systèmes, et offrent une interactivité avec l'utilisateur de sorte à ce que le preneur de décision puisse facilement analyser les données et interagir avec le système par la modification des données ou des hypothèses ou bien en posant de nouvelles questions. Par exemple la détermination de l'emplacement d'une nouvelle agence d'une entreprise de téléphonie, dans ce cas plusieurs paramètres sont pris en considération, tel que l'emplacement des agences déjà mis en place dans le secteur, ou bien les ceux des concurrents, la disponibilité des moyens de transports, ....

#### **2.2.6. Systèmes d'information pour dirigeants<sup>19</sup>**

Les SID sont destinés aux dirigeants qui font de la réflexion, de l'analyse et de la prise de décision dans la sphère stratégique, permettant d'anticiper et de justifier les décisions. Sachant que chaque décision a un certain degré d'incertitude, les SID sont là pour réduire ce degré en incorporant des données relatives à l'environnement externe, tel que les nouvelles législations, ou l'apparition de nouveaux concurrents, et aussi de l'information résumée à partir des SIG et SAD, en les filtrant pour ne garder que l'essentiel et mettre à dispositions des dirigeants les données les plus importantes dans leur rôle stratégique.

Ci-dessous un schéma résumant les interrelations entre les différents systèmes :

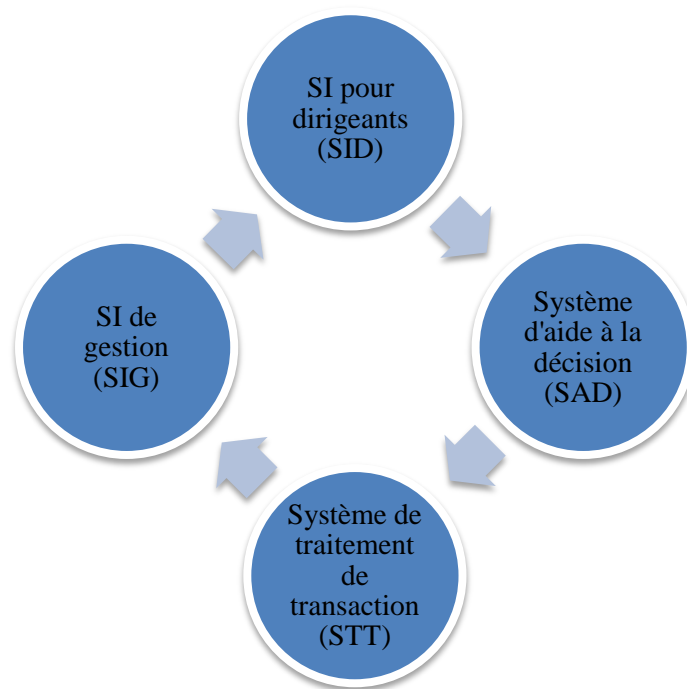
**Figure N°06 : Interrelations entre les catégories de systèmes**

---

<sup>17</sup> RIVARD (S), *Le développement de systèmes d'information : une méthode intégrée à la transformation des processus*, édition PUQ, Québec, 2013, p 28.

<sup>18</sup> LAUDON (K), LAUDON (J), op.cit, p 44

<sup>19</sup> Ibid. p 45.



Source : Ibid. p 45

D'après ce schéma, les systèmes de traitement de transactions qui se situent au niveau opérationnel, représentent des sources de données pour les autres systèmes, par contre les systèmes pour dirigeants représentent des récepteurs de données des autres systèmes en occurrence les STT, SIG, et SAD. Pour ce qui est des autres types ils peuvent former une certaine boucle d'informations et d'échanges de données entre eux.

Nous pouvons dire d'après ce qui vient de suivre, que la qualité des données et des informations qui circulent dépend de la qualité de l'information disponible dans chacun des systèmes et ce à cause des interactions qui existent entre ces catégories.

## 2.3. Fonctionnement d'un SI

Après avoir défini ce qu'est qu'un système d'information et quels sont ses rôles ainsi que ses principaux types, nous allons dans cette section expliquer son fonctionnement et ces activités principales.

Nous commencerons dans cette sous-section par décrire les finalités d'un système d'information.

**2.3.1. Finalités d'un SI:** Dans le livre « Notions fondamentales de gestion d'entreprise : organisation, fonction, et stratégie » les auteurs ont cité trois finalités principales du SI<sup>20</sup> :

<sup>20</sup> DARBELET (M), IZARD (L), SCARAMUZZA (M), Op.cit, p 276

### **A. La décision**

Même si l'ordinateur ne doit en aucun cas substituer le décideur, le SI permet d'automatiser un bon nombre de décisions qui se traduisent par des actions appropriées. Il fournit aussi aux décideurs les éléments nécessaires à la prise de décision et permet d'étudier les conséquences prévisibles de celle-ci. Il est à noter aussi que le SI ne peut fournir toutes les informations nécessaires aux décisions les plus importantes.

### **B. Le contrôle**

Le SI dans une entreprise permet une certaine traçabilité en faisant office d'une mémoire pour l'organisation, et ceci en traitant les informations concernant son passé. Cet historique des situations garantit un contrôle de l'évolution de l'organisation en détectant les situations anormales.

### **C. La coordination**

Non seulement le SI doit permettre le contrôle en étant une mémoire pour les événements passés, il doit aussi traiter les informations présentes de l'entreprise pour coordonner l'action entre les différents sous-systèmes

La manière de réaliser ses trois finalités, permet de déterminer la fiabilité et la qualité d'un système d'information

**Tableau I.2 : Finalité du SI**

<b>Finalité du SI</b>	<b>Information portant sur :</b>	<b>Impératifs de qualité du SI</b>
<b>Décision</b>	Le futur	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rapidité</li> <li>✓ Pertinence des prévisions</li> </ul>
<b>Contrôle</b>	Le passé	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Exactitude</li> <li>✓ Fiabilité</li> </ul>
<b>Coordination</b>	L'action à réaliser	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rapidité</li> <li>✓ Exactitude</li> </ul>

Source : DARBELET (M), IZARD (L), SCARAMUZZA (M), Op.cit, p 276

### **2.3.2. Les fonctions du SI**

Pour la réalisation de ses finalités, et pour la production de l'information nécessaire à l'organisation, le SI doit assurer trois activités<sup>21</sup> : l'entrée, le traitement, et la sortie.

#### **A. L'entrée**

C'est la première étape par laquelle les données brutes sont fournies aux systèmes en provenance de l'organisation et de son environnement. Il est à noter que les entrées pour un système donnée peuvent être des reprises de sortie pour un autre.

#### **B. Le traitement**

C'est le processus par lequel les données sont transformées de leur état brut à une information qui est utile et utilisable et qui a un sens.

#### **C. La sortie**

C'est le processus de diffusion de l'information traitée pour une utilisation donnée.

---

<sup>21</sup> LAUDON (K), LAUDON (J), Op.cit, p 14.

Dans l'ouvrage de DARBELET les fonctions d'un SI ont été décortiquées, nous retrouvons alors plus de détails apportant plus de précisions sur **les fonctions<sup>22</sup> d'un SI** :

### **A. Alimentation du système**

C'est le fait de recueillir les données en vue d'une utilisation ou d'un traitement ultérieur. Le système doit avoir la possibilité d'écouter, saisir, classer, codifier et de condenser les données.

✓ Ecouter : existe certains flux d'informations informelles important traversant le système de l'entreprise, qui sont susceptibles d'être perdus en l'absence de système d'écoute interne et qui permet la capture et la formalisation de ces derniers tel que les boites à idées, les comptes rendus de réunions ... etc.

Existe aussi ce qu'on appelle les systèmes d'écoute externe qui permettent de suivre et de connaître les évolutions de l'environnement de l'entreprise tel que la veille stratégique, la veille technologique ...etc.

✓ Saisir : Nécessite l'existence de capteurs « hommes » ou « machines » cela consiste à faire entrer les données et les informations dans le SI

✓ Classer et codifier :

- Classer : Elle permet de retrouver les informations avec le minimum de difficulté.

- Codifier : En réduisant le volume des informations et en simplifiant les termes de la classification, elle est destinée à faciliter la manipulation de ces derniers.

### **B. Fonction de mémorisation**

Cette fonction permet au système de stocker de manière durable et stable les informations.

Deux procédures principales peuvent assurer la mémorisation des données :

✓ Les fichiers élaborés en fonction de l'application désirée : comptabilité, paie...

✓ Une base de données regroupant l'ensemble des informations de l'entreprise, considérées comme ressources communes, et gérée par un système de gestion de données.

### **C. Le traitement**

Cette fonction comme citer auparavant permet de rendre des données inutiles ou incompréhensibles, en informations utilisables par l'entreprise, en les transformant par des opérations de tri, de classement ou de calcul.

---

<sup>22</sup>DARBELET (M), IZARD (L) et SCARAMUZZA (M), Op.cit, pp 277-278.



### 2.3.3. Dimension technologique

A la base, un système d'information était élaboré uniquement par des tâches manuelles réalisées avec de simples outils moins sophistiqués, mais avec le développement technologique et l'importance colossale donnée par les entreprises aux systèmes d'information, les dirigeants investissent énormément dans de nouveaux outils et moyens technologiques pour la réalisation des tâches et des fonctions du SI.

L'avancement technologique a permis une évolution importante des systèmes d'information qui ont changé complètement la façon de voir des organisations, c'est alors que de nouvelles perspectives ont vu le jour, et ont rendu la proportion des activités d'un système effectuées sans intervention humaine très élevée, telle que la transaction d'achat sur internet où la seule intervention humaine est de la part du client qui interagit avec le système d'information<sup>23</sup>.

### 2.3.4. Les composants essentiels des technologies de l'information

L'usage final des moyens technologiques se résume donc au fait de saisir, stocker, traiter et communiquer des données sous formes variées (chiffres, textes, images...). Ci-dessous les principaux outils<sup>24</sup> accompagnant les fonctions d'un SI :

#### A. Les outils de bases

Les moyens électroniques primaires utilisés pour le traitement des données étaient construits autour d'ordinateurs fonctionnant sous la conduite de logiciels.

✓ **Matériel (ordinateur) :** machine automatique permettant le traitement, le stockage, et la transmission d'information codée sous une forme numérique. Il est composé d'un dispositif d'entrée tel que le clavier, les lecteurs de badges, les lecteurs de codes-barres ... etc. et d'un dispositif de sortie permettant d'extraire les données sous une forme compréhensible et utilisable à l'homme, comme par exemple, l'écran, l'imprimante, les dispositifs de réponses vocales...etc. et aussi d'un dispositif de stockage qui a pour fonction de conserver de grandes quantités de données.

✓ **Programme enregistré (logiciel) :** *« c'est un ensemble d'instruction, traduisant les tâches à effectuer par la machine (...) L'ensemble des programmes qu'un ordinateur peut utiliser constitue son logiciel : sans logiciel, une machine électronique de traitement de l'information est inutilisable. »*<sup>25</sup>

---

<sup>23</sup> RIVARD (S), Op.cit, p 24.

<sup>24</sup>REIX (R), Op.cit, p 31.

<sup>25</sup>Ibid. p 32.

## **B. Evolution technologique**

Etant dans une évolution continue et très rapide, citer les principaux composants clés des technologies de l'information est plus intéressant que d'énumérer une liste de matériel informatique rapidement obsolète. Nous retrouvons alors quatre composants essentiels :

### **C. Les stations de travail:**

*« Elles constituent souvent l'aspect le plus visible des technologies de l'information dans les organisations : se sont soit de simples terminaux clavier-écran reliés à une unité centrale, soit de plus en plus, des micro-ordinateurs dotés de capacité autonome de traitement et de stockage et éventuellement reliés à d'autres unités »<sup>26</sup>*

**C. Des bases de données partagées:** *« L'amélioration des logiciels de gestion des données permet d'organiser dans de bonnes conditions de sécurité l'accès de différents utilisateurs à ces bases de données »<sup>27</sup>*

**D. Des réseaux de communications:** *« La diffusion des données, la communication entre stations de travail et processus se font par l'intermédiaire de réseaux »<sup>28</sup>*

✓ **Des processeurs spécialisés:** *« Lorsque les besoins de calcul de gestion de communication, de gestion de données sont très importants, comme dans la plupart des grandes organisations, il est fréquent d'utiliser des unités spécialisées jouant souvent un rôle central dans l'ensemble et assurant la coordination des différents éléments. »<sup>29</sup>*

Ci-dessous un tableau énumérant quelques exemples sur les technologies utilisées dans les fonctions d'un système.

---

<sup>26</sup>Ibid. p 34.

<sup>27</sup>Ibid. p36

<sup>28</sup> Ibid. p38

<sup>29</sup> Ibid.p40

**Tableau .3:** Exemple sur les dispositifs technologiques

Fonction de base	Exemple de dispositifs technologiques
<b>Saisie</b>	Clavier d'ordinateur, lecteur de codes-barres, scanner, caméra vidéo, téléphone mobile
<b>Transmission</b>	Réseau téléphonique, réseau local
<b>Stockage</b>	Imprimé papier, bande magnétique audio et vidéo, mémoire centrale d'ordinateur
<b>Traitement</b>	Ordinateur accompagné par des logiciels Correspondants
<b>Restitution</b>	Imprimante, écran.

Source : REIX (R), Op.cit, p 36.

#### 2.4. Sécurité de l'information :

Dans le SMSI, l'information n'est pas restreinte aux systèmes informatiques. L'information est à prendre au sens large du terme. Elle doit être étudiée sous toutes ses formes indépendamment de son support, humain, papier, logiciel, etc. Le terme sécurité doit être compris comme l'ensemble des moyens déployés pour se protéger contre les actes de malveillance. La sécurité du SMSI est définie par la norme ISO 13335-1 à travers les notions de confidentialité, d'intégrité et de disponibilité.

**E. Confidentialité** : seuls les entités, personnes et processus autorisés, ont accès à l'information.

**F. Intégrité** : l'information ne peut être modifiée que par ceux qui en ont le droit.

**G. Disponibilité** : l'information doit être accessible à l'entité, la personne ou le processus qui a un droit d'accès.

Ces trois principes de sécurité peuvent être étendus, les SMSI intègrent d'autres notions telles que l'authentification, la traçabilité, la non-répudiation, l'imputabilité qui constituent des mécanismes de sécurité que l'on déploie en fonction des besoins de sécurité de l'organisme<sup>30</sup>.

En conclusion on peut définir les SMSI comme des ensembles d'éléments interactifs permettant à un organisme de fixer une politique et des objectifs de sécurité de

<sup>30</sup> Alan Calder, Information Security Based on ISO 27001/ISO 27002 A Management Guide Editeur : van Haren Publishing; Édition : 2nd edition (31 juillet 2009).

l'information, d'appliquer la politique, d'atteindre ces objectifs, de les contrôler et de les améliorer.

Les objectifs sont fixés sur un périmètre défini et doivent être en adéquation avec les besoins de l'organisme concerné, c'est-à-dire que les mesures de sécurité sont à déployer en fonction du contexte, avec un juste dosage, sans exagérations, ni trop de tolérance avec comme finalité la protection des actifs d'information. Nous avons vu que l'évolution des normes liées à la sécurité de l'information a mené à l'élaboration de SMSI. Dans la partie qui suit nous présentons la famille des normes ISO/CEI 2700x qui font figure de référence en la matière.

## 2.5. La modélisation

Selon (Wikipédia 2016) Les modèles sont des représentations abstraites d'un système. Un modèle utilise UML ou une autre notation pour décrire un système selon différents niveaux d'abstraction. Les modèles contiennent souvent un ou plusieurs diagrammes qui montrent graphiquement un aspect d'un modèle ou un sous-ensemble des éléments du modèle<sup>31</sup>.

Modéliser un système avant sa réalisation permet de mieux comprendre le fonctionnement du système. C'est également un bon moyen de maîtriser sa complexité et d'assurer sa cohérence.

Les diagrammes illustrent les aspects quantifiables d'un système qui peuvent être décrits visuellement, tels que les relations, le comportement, la structure et les fonctionnalités. Par exemple :

**A. Le diagramme de cas d'utilisation :** représente les fonctionnalités (ou dit cas d'utilisation) nécessaires aux utilisateurs. On peut faire un diagramme de cas d'utilisation pour le logiciel entier ou pour chaque package.

**B. Le diagramme de classes :** Dans la phase d'analyse, ce diagramme représente les entités (des informations) manipulées par les utilisateurs. Dans la phase de conception, il représente la structure objet d'un développement orienté objet.

**C. Le diagramme de séquence :** permet de décrire les différents scénarios d'utilisation du système. En outre, les modèles peuvent également contenir des profils qui

---

<sup>31</sup>La sémantique est une branche de la linguistique qui étudie les signifiés, ce dont on parle, ce que l'on veut énoncer. Sa branche symétrique, la syntaxe, concerne pour sa part le signifiant, sa forme, sa langue, sa graphie, sa grammaire ; c'est la forme de l'énoncé. (Wikipédia 2017)

peuvent être prédéfinis ou personnalisés en fonction d'une application ou d'un système déterminé.

## **2.6. projet**

### **2.6.1. Définition de projet :**

Selon AFNOR Normalisation « *Un projet se définit comme une démarche spécifique qui permet de structurer méthodiquement une réalité à venir. Un projet est défini et mis en œuvre pour élaborer la réponse au besoin d'un utilisateur, d'un client ou d'une clientèle et il implique un objectif et des actions à entreprendre avec des ressources données* ». Le projet est devenu un élément clé des organisations de jeunesse.

### **2.6.2. Caractéristiques du projet <sup>32</sup>**

**A. Les projets ont un objectif :** les projets ont des buts et objectifs clairement définis et exposés pour produire des résultats clairement définis. Leur but est de résoudre un «*problème*», ce qui implique une analyse préalable des besoins. Suggérant une ou plusieurs solutions, ils visent un changement social durable.

**B. Les projets sont réalistes:** leurs objectifs doivent être réalisables, ce qui implique la prise en compte non seulement des exigences, mais aussi des ressources financières et humaines disponibles.

**C. Les projets sont limités dans le temps et dans l'espace:** ils possèdent un début et une fin et se déroulent dans un lieu et un contexte spécifiques.

**D. Les projets sont complexes:** les projets peuvent faire appel à diverses compétences en matière de montage et de conduite, et impliquer divers partenaires et acteurs.

**E. Les projets sont collectifs:** les projets sont le produit d'une entreprise collective. Ils sont conduits par une équipe, impliquent divers partenaires et répondent aux besoins d'un public cible.

**F. Les projets sont uniques:** les projets naissent d'une idée nouvelle. Ils apportent une réponse spécifique à un besoin (problème) dans un contexte spécifique. Ils sont innovants. Les projets sont une aventure en soi : chaque projet est différent et novateur; il implique forcément une certaine incertitude et des risques.

**G. Les projets peuvent être évalués :** les projets sont planifiés et organisés selon des objectifs mesurables qui doivent pouvoir être évalués.

### **2.6.3. Les étapes de projet :**

---

<sup>32</sup><http://apcpedagogie.com/caracteristiques-dun-projet/>

Pour qu'il soit géré dans un contexte de qualité, un projet doit suivre différentes phases au terme desquelles des points de contrôle doivent être définis. Chaque étape fait l'objet d'un livrable et d'une validation à partir d'un document spécifique. Cela permet de maîtriser la conformité des livrables à la définition des besoins ainsi que de s'assurer de l'adéquation aux objectifs de coûts et de délai.

Le projet peut être découpé de façon basique de la manière suivante :

**A. Phase préparatoire :** Cette phase permet de prendre conscience du projet, puis d'étudier l'objet du projet pour s'assurer que sa mise en œuvre est pertinente et qu'il entre dans la stratégie de l'entreprise. Cette phase, généralement qualifiée d'Avant-Projet, doit se conclure par la mise au point de documents formalisant le projet et indiquant les conditions organisationnelles de déroulement du projet.

**B. Phase de réalisation :** Il s'agit de la phase opérationnelle de création de l'ouvrage. Elle est menée par la maîtrise d'œuvre, en relation avec la maîtrise d'ouvrage. Cette phase commence par la réception du cahier des charges et se clôture par la livraison de l'ouvrage.

**C. Phase de fin de projet :** il s'agit de la mise en production de l'ouvrage, c'est-à-dire s'assurer que l'ouvrage est conforme aux attentes des utilisateurs et faire en sorte que son " *installation* " et son utilisation se déroule correctement. Dans la mesure où la maîtrise d'œuvre connaît le produit qu'elle a mis au point, il lui revient de l'installer

## **2.7. présentation du porteur de projet :**

Les investisseurs ont besoin de connaître le porteur de projet, personnage-clé de l'affaire. Le but est de les rassurer et leur montrer que le chef d'entreprise est la bonne personne pour mener à bien son projet. Comme sur un CV, il compte de recenser :

- ✓ les formations ;
- ✓ les expériences professionnelles ;
- ✓ les compétences.

Il faut ensuite expliquer en quoi ces éléments peuvent être utiles pour lancer l'activité. Le rôle du chef d'entreprise sera aussi précisé :

- ✓ salarié ;
- ✓ gérant ;
- ✓ etc.

### **2.7.1. La présentation de l'équipe.**

Le porteur de projet doit mettre en avant l'équipe qui l'entoure. Une présentation de chaque membre s'impose :

- ✓ expériences ;
- ✓ compétences ;
- ✓ rôle dans l'entreprise.

Pour marquer des points auprès des décideurs, il faut mettre en avant les éléments de leurs profils qui démontrent leur cohérence et leur pertinence par rapport au projet, et à leur rôle dans ce dernier. Il s'agit de démontrer que cette équipe est complémentaire, en couvrant tous les domaines :

- ✓ management ;
- ✓ technique ;
- ✓ commercial ;
- ✓ financier.

Dans l'éventualité où l'équipe ne serait pas encore au complet, il est important de préciser les postes et profils éventuellement recherchés, pour donner une indication de l'équipe finale.

### **2.7.2. Les qualités et traits de caractère requis d'un porteur de projet.**

- ✓ Avoir identifié clairement son but.
- ✓ Avoir envie de s'investir.
- ✓ Être ambitieux.
- ✓ Être profondément motivé.
- ✓ Être volontaire.
- ✓ Être dynamique.
- ✓ Être optimiste.
- ✓ Posséder un esprit d'écoute.
- ✓ Savoir déléguer.
- ✓ Posséder un esprit critique.
- ✓ Savoir se remettre en cause.
- ✓ Être disponible.
- ✓ Avoir un projet en adéquation avec son projet personnel.

- ✓ Avoir un projet en adéquation avec le projet de son entourage.
- ✓ Savoir s'entourer.
- ✓ Posséder un esprit de créativité.
- ✓ Posséder une capacité d'adaptation.
- ✓ Avoir un esprit d'indépendance.
- ✓ Posséder une éthique personnelle et professionnelle.

# **CHAPITRE III**

## **Cadre méthodologique**

Dans cette partie, on va essayer d'expliquer et de justifier le choix de la méthodologie suivie lors de ce travail. On parlera de l'approche du sujet, et méthodes adoptées, ainsi que les outils utilisés pour la collecte et le traitement des données, et on finira par présenter le contexte organisationnel du travail.

### **1. L'approche du sujet :**

Afin de déterminer la relation entre le système d'information et les différents acteurs tels que le promoteur (le porteur de projet) pour trouver les solutions aux problèmes rencontrés dans le parcours d'un projet depuis le dépôt de dossier jusqu'à la réalisation, nous avons adopté une approche **inductive** ayant comme plateforme de départ le porteur de projet, surtout avec le manque des travaux faits dans ce sujet bien précis.

Pour notre étude, nous avons fait le choix de suivre Le modèle de DeLone & McLean 2003 dans leur théorie Information Systems Success Model (ISSM) en management des systèmes d'informations tout en respectant la méthodologie de l'ANSEJ, nous avons procédé comme suit :

- ✓ Diagnostic de l'existant .
- ✓ Evaluation d'un nouveau système d'informations .
- ✓ Modèle du nouveau SI .

#### **A. Épistémologie :**

Dans notre recherche nous avons adapté un modèle que nous avons inspiré à travers des recherches précédentes. On va essayer également de proposer des éléments complémentaires.

Selon Thiétart et al(2003) «l'épistémologie a pour objet l'étude des sciences, Elle s'interroge sur ce qu'est la science en discutant de la nature de la méthode et de la valeur de la connaissance ...Tout travail de recherche, repose, en effet, sur une certaine vision du monde, utilise une méthode, propose des résultats visant à prédire, prescrire, comprendre, construire ou expliquer ...» .

Cette posture épistémologique est dite constructivisme,

#### **B. La dimension de notre recherche :**

Nous avons essayé d'établir le contact avec les jeunes désirant être financiers dans le sein de l'établissement au tant qu'accompagnateur (le premier acteur contribuant à la prise de décision pour un jeune) et le principal acteur dans les différentes étapes du projet.

#### **C. Le type des données et leur traitement :**

Au moment de la recherche les données recueillies ne sont pas quantifiable et c'est un facteur important dans le choix de notre méthode, les données exigées sont qualitatives, Le traitement des données sera guidé essentiellement par les objectifs de la recherche, l'objectivité est requise ainsi que l'ouverture d'esprit pour ne pas tomber dans le piège de perdre la neutralité.

### **2. recueil d'informations :**

**2.1. Observation participante :** on nous a confié à un chargé du système à l'œuvre et tous a suivi sur les différents outils informatiques utilisés, afin de gérer le dossier promoteur.

(Inscription, prise de rendez-vous, délibération de chèque, impression des décisions, financement de projet ...) , l'observation de la structure et l'utilisation du système nous permet à présent d'évaluer les avantages et les inconvénients (efficacité) de l'utilisation des outils informatiques.

**2.2-Choix de l'outil :** (SIEJE-V3) est une application développée en VB.6, avec une base de données développée en SQL SERVEUR 2000, cette deuxième est installée sur le serveur hébergée sur chaque annexe, et antenne, et dans la direction générale de L'ANSEJ. Faisant la connexion internet entre DG et antenne (connexion ligne spécialisée) et entre antenne et annexe (connexion normale) les exportations et les importations circulent à travers les données sur la connexion précédemment citée.

**2.3- Entretien individuel semi-directif :** ça vient en deuxième lieu comme un appui pour nos observations afin de leur donner plus de fiabilité et de crédibilité. Notre guide

d'entretien est composé de quelques questions, ouvertes certes mais précise aussi, dans le but d'évaluer l'application SIEJE-V3 ainsi que l'outil utilisé pour son développement.

On s'est focalisé sur des points essentiels dans l'évaluation d'un outil informatique, tels que la confidentialité, les fonctionnalités et la performance. Bien sur le point de vue managérial est obligatoirement pris en considération.

**2.4. Choix des interviewés :** les personnes concernées sont : l'informaticienne et l'accompagnateur ; on était les facteurs majeurs de nos entretiens. Et qui peuvent répondre à nos questions bien spécifiques à notre sujet de recherche.

### **3. Présentation de l'organisme d'accueil « ANNEXE ANSEJ » :**

Dans cette partie, nous allons essayer de présenter l'environnement du travail au sein de l'entreprise d'accueil ANNEXE ANSEJ service informatique. On parlera de l'entreprise en générale, ses activités, ses exploitations et développements, ses moyens matériels, informatiques et humains. Cette présentation va permettre au lecteur de se positionner dans le cadre de notre recherche et de comprendre les interactions qui y sont.

#### **3.1- Présentation de «ANNEXE ANSEJ» :**

L'Agence Nationale de Soutien à l'Emploi des Jeunes, par abréviation ANSEJ, créée en 1996, est un organisme public à caractère spécifique, doté de la personnalité morale et de l'autonomie financière, placée sous la tutelle du Ministre chargé de l'emploi.

L'ANSEJ accompagne les porteurs de projets pour la création et l'extension des micro-entreprises de production de biens et de services.

L'ANSEJ dispose d'un réseau de 51 antennes, implantées dans toutes les wilayas du pays, ainsi que des annexes situées dans les grandes localités. L'annexe de Kolea organisme d'accueil a ouvert ses portes en aout 2016.

##### **3.1.1. Le rôle de l'accompagnateur :**

- ✓ La réception des jeunes désirent faire un projet ou les orienté.
- ✓ L'explication des étapes à suivre.
- ✓ Fournir les listes des documents nécessaires.
- ✓ Chaque accompagnateur prend en charge un dossier depuis la création jusqu'à le financier.
- ✓ Recevoir les papiers administratifs et la constitution des dossiers promoteurs.
- ✓ Accuser réception et caché le flux de document depuis et vers le déférent établissement dont la nécessite dans la constitution des dossiers.

- ✓ Vérifier les inscriptions des promoteurs sur l'outil inscription les lignes et organiser des entretiens dont ils sont envoyés.

### **3.1.2. Les agents suivis :**

- ✓ Lors du financement des dossiers.
- ✓ Les agents sont tenus d'élaborer des constats de pré financement dans le but de vérifier l'existence et la création de la micro entreprise régalement.
- ✓ Elaborer des visites périodiques pour le projet afin de s'assurer que la micro entreprise et en cours d'activité et rédiger des PV, afin de compléter le dossier.
- ✓ Ses visites sont organisées selon un planning pré définie par la direction générale.

### **3.1.3. Archiviste :**

- ✓ Mettre en ordre bien définie les dossiers existent dans l'Annexe et cela selon :
- ✓ Dossier financier.
- ✓ Dossier annulé et dossier en cours.
- ✓ Elaboration de bordereau et de réception des dossiers.
- ✓ Marque les emplacements du dossier sur les systèmes d'information.

### **3.1.4. Chargé des systèmes :**

La présence de l'informatique dans l'ensemble des services et son utilisation par près de 80% du personnel donne au service informatique un rôle de plus en plus important dans le bon fonctionnement de SIEJE .V3 Ses missions sont multiples et peuvent être regroupées de la façon suivante :

- ✓ Administration des serveurs Linux & Windows Server.
- ✓ Gestion du parc informatique. (Serveurs et clients).
- ✓ Tache d'exploitation (Traitement des facturations, sauvegarde des données et systèmes, vérifications diverses...).
- ✓ Assistance aux utilisateurs.
- ✓ L'étude des nouveaux projets informatique.

Conseil au choix d'investissement informatique (licence et matériel)

Le service informatique est placé sous la responsabilité d'un ingénieur en informatique doté d'une très bonne expérience. Le personnel du service informatique est réparti en 2

entités : exploitation & administration. Ce dernier se compose de 14 personnes à temps plein accompagnées par des prestataires et quelques stagiaires (selon les projets).

Ainsi que des ingénieures en informatique dans chaque antenne, pour mieux gérer les outils envoyés par la DG.

Des tâches différentes qui m'ont été confiées pendant mon stage (accompagnement, gestion de certaine tâche informatique ...) m'ont aidé à mieux comprendre l'orientation de mon projet.

Quelques Tâches liées aux Informaticiennes :

- ✓ Vérification des ressources matérielles et le bon fonctionnement du SI.
- ✓ les sauvegardes et les exportations des données quotidiennes et à la demande.
- ✓ Administrer la base des données du système et les anticipations en réseau local.
- ✓ Administrer la page officielle de l'Ansej sur les réseaux sociaux.
- ✓ Corriger les lacunes notées sur le système d'information.

### **3.1.5. Le chef d'Annexe :**

- ✓ Signature de la décision de chaque promoteur.
- ✓ Consolider le travail de l'équipe et suivi des dossiers.
- ✓ Intervenir dans des réunions et événements.

### **3.1.6. Agent de réception :**

- ✓ Accueillir et orienter les jeunes.

### **3.6.7. Moyens matériel et logiciel**

#### **A. Moyens matériels :**

Le parc matériel informatique est constitué de différentes machines. Toutefois, dans le cadre de mon stage, je me suis focalisé sur le serveur, les imprimantes et le routeur, en l'occurrence :

- ✓ 1 serveur HP .280 G1 MT.
- ✓ 1 imprimant HP 6062.
- ✓ 4 imprimant canon. LPT .6062P.
- ✓ 1 imprimant matriciel A3.
- ✓ 8 poste de travail HP et un PC portable.

- ✓ 1 scanner EPSON perfection V37.
- ✓ 1 routeur D.LINK.

**B. Moyens logiciel**

L'ANNEXE ANSEJ Kolea dispose de quelque logiciel tel que :

- ✓ Outil de messagerie interne (Outlook).
- ✓ TEAM VIWER pour assister les annexes et les antennes dans des problèmes matriciels sans déplacements.
- ✓ MS OFFICE 2017.
- ✓ Gestion.

# **CHAPITRE IV : MISE EN PLACE D'UN GUICHET UNIQUE AU SAIN DE L'ANSEJ**

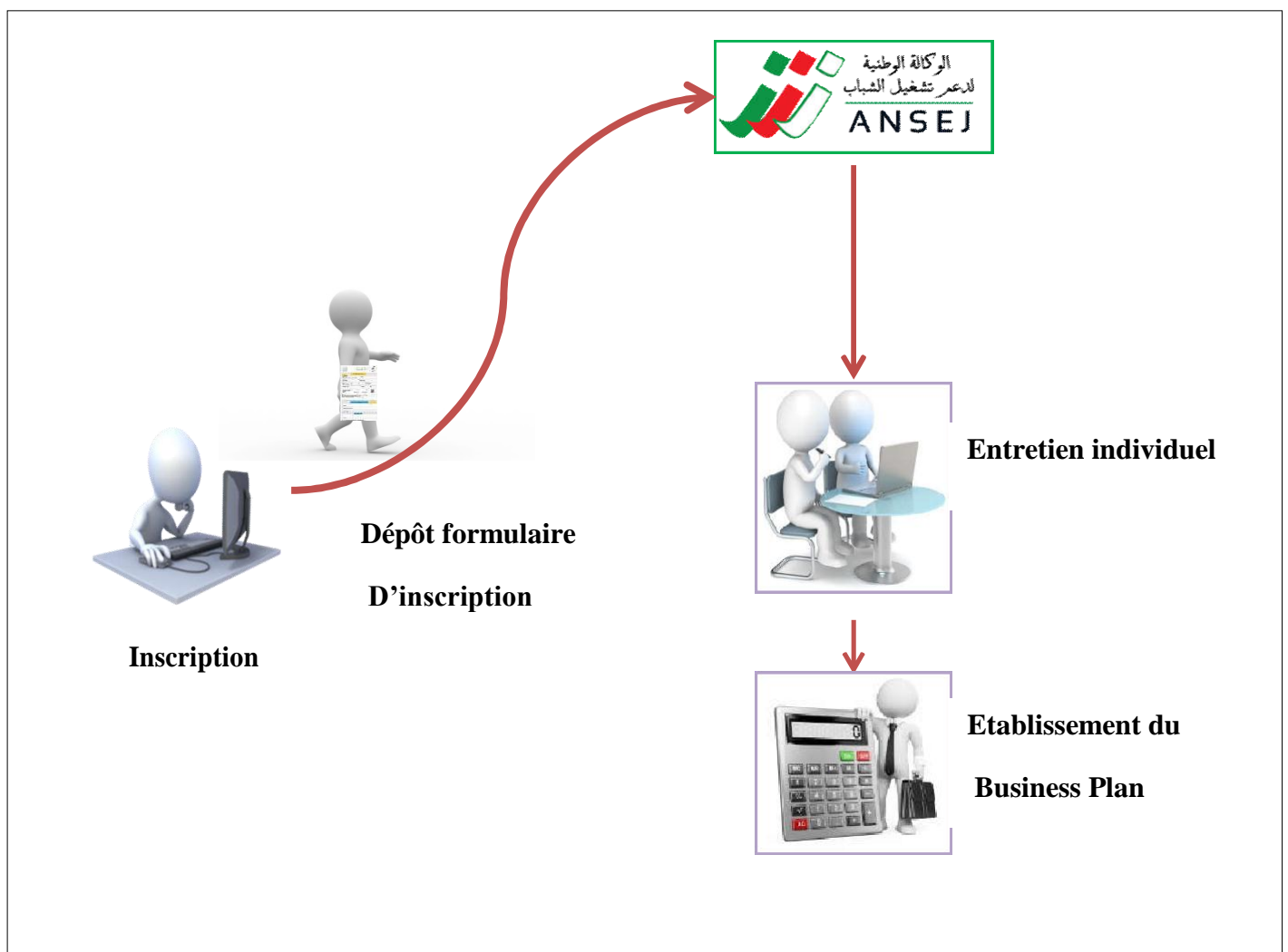
## Livrable 1 : Diagnostic de l'existant

### 1.1. Les étapes d'inscriptions au sein de l'ANSEJ :

#### 1.1.1. Inscription 'Dépôt formulaire d'inscription'

#### Entretien individuel 'Etablissement du Business Plan'

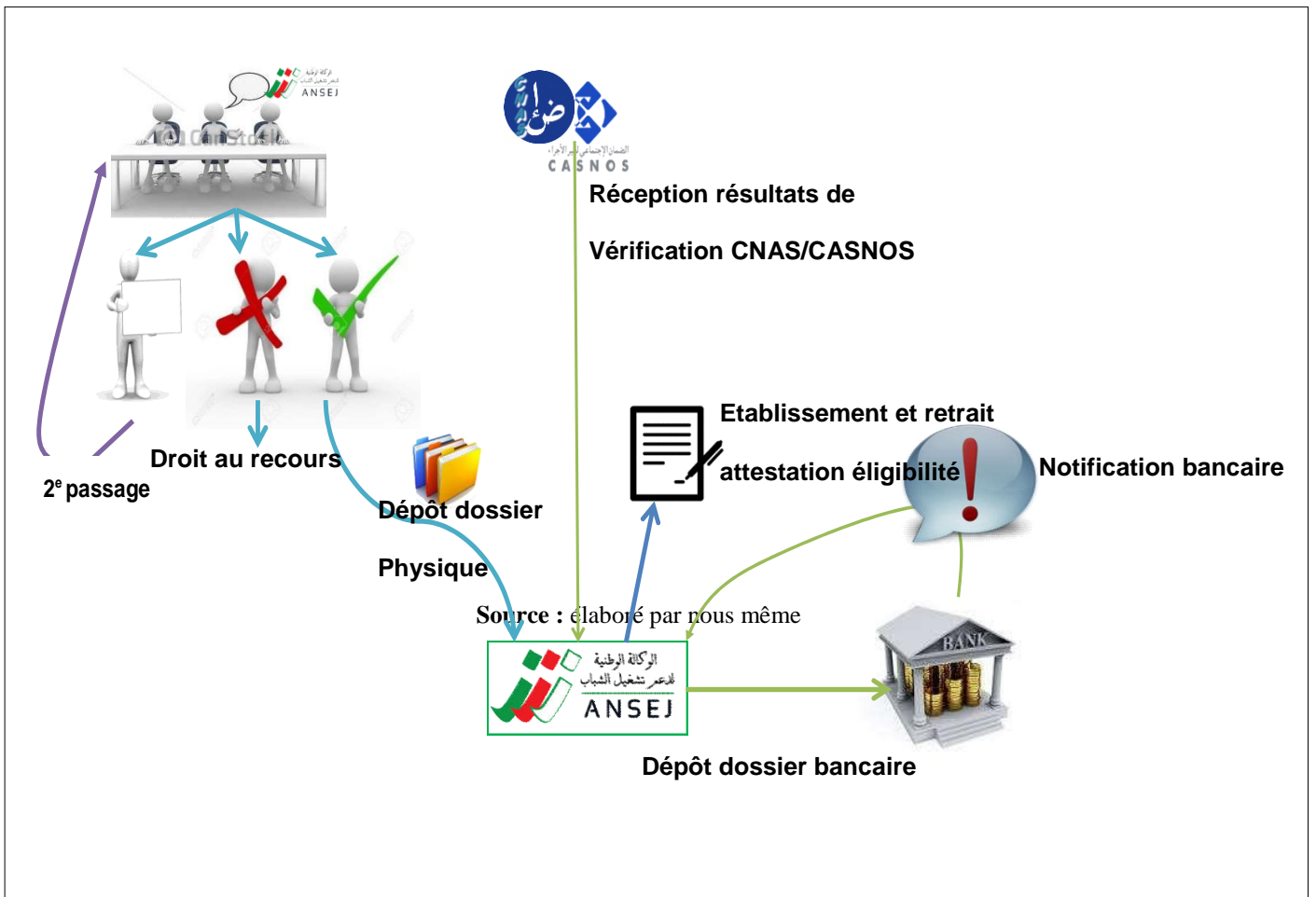
Figure N°08: Etablissement du Business Plan



Source : élaboré par nous même

### 1.1.2. Passage CSVF:

Figure N°09: Passage CSVF

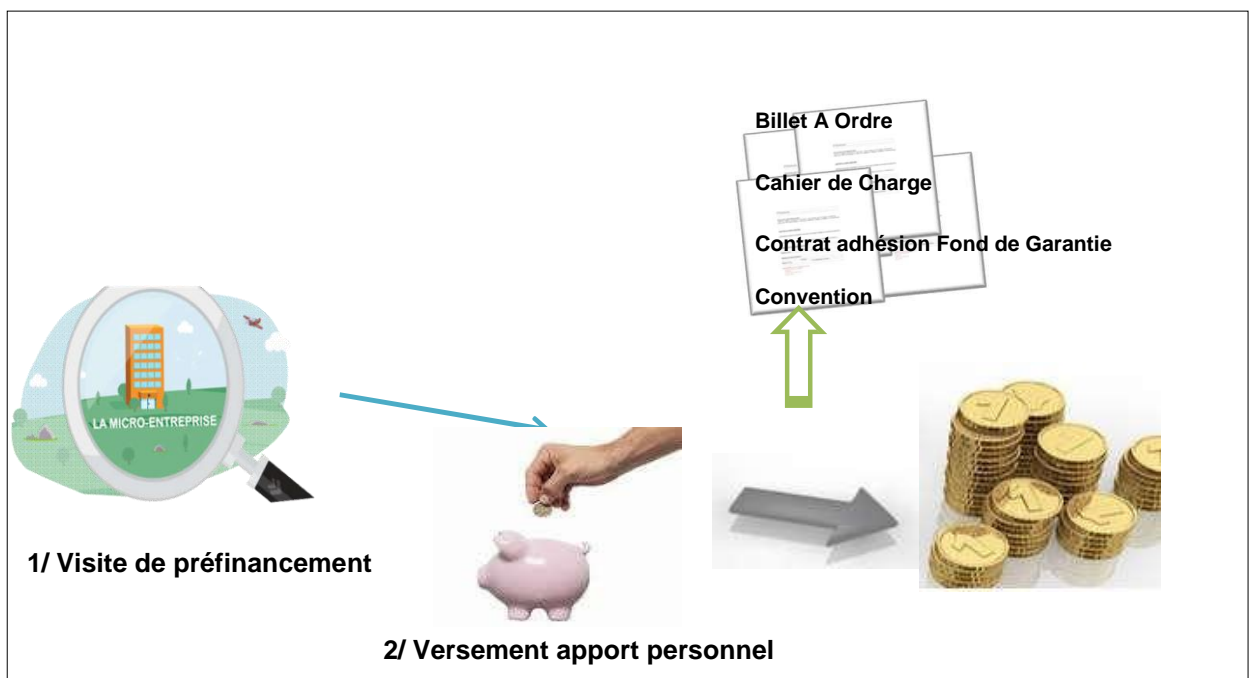


Source: élaboré par nous même

### 1.1.3. Bail de location:

- ✓ **Inscription CNRC / AGREMENT / ARTISANAL**
- ✓ **Fiche Signalétique**
- ✓ **DOAR**
- ✓ **Statue juridique personne morale**

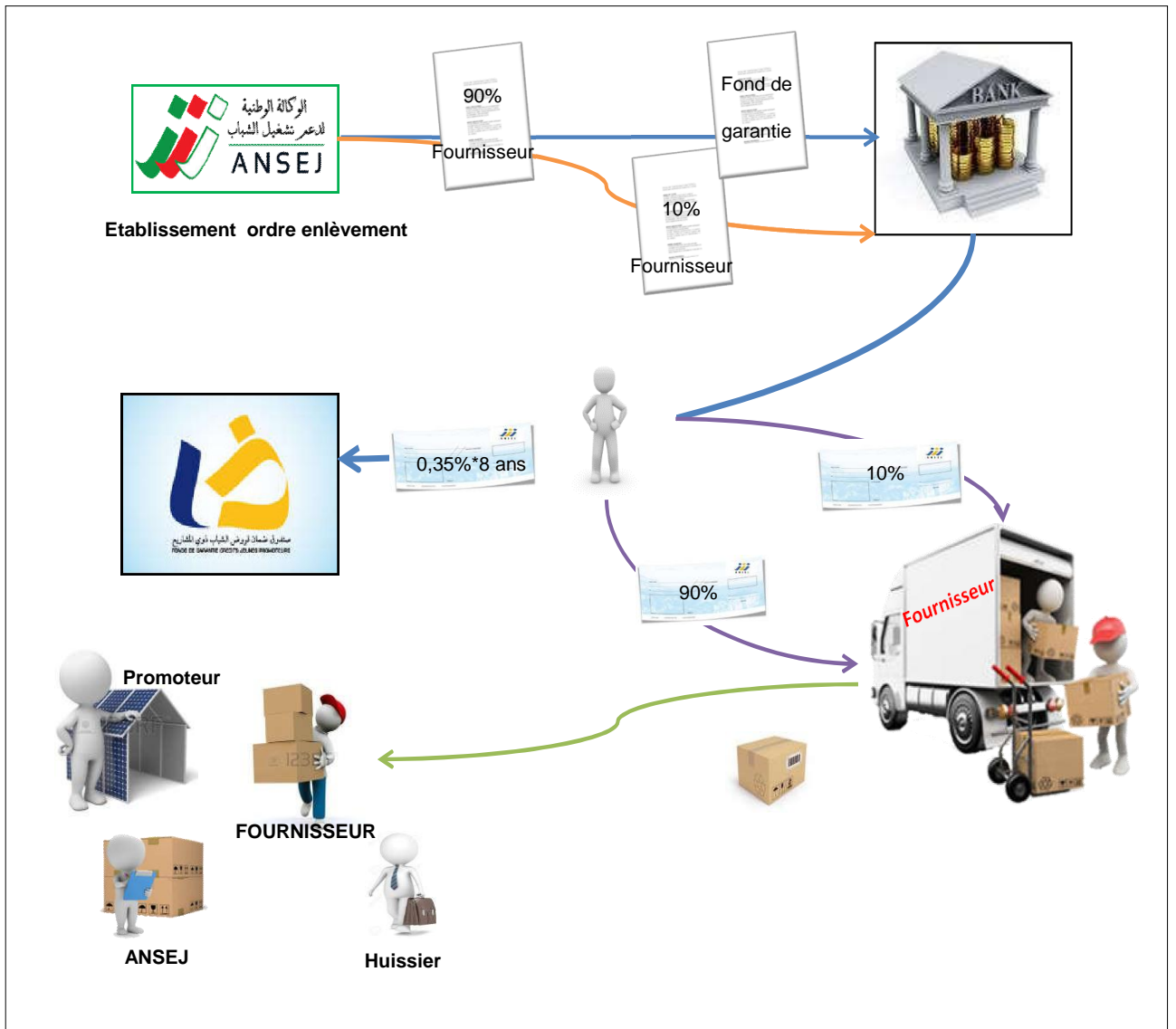
**Figure N°10: Bail de location**



Source : élaboré par nous même

### 1.1.4. Financement (phase realisation):

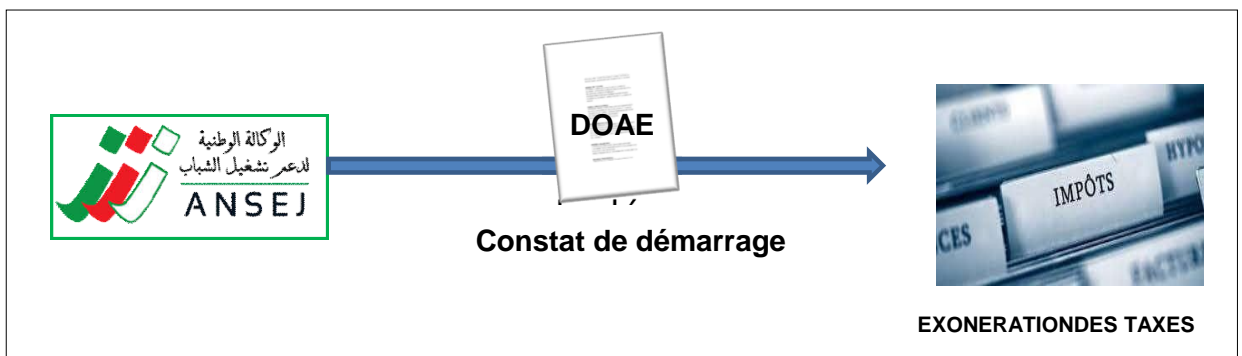
**Figure N°11: Financement (phase realisation)**



Source : élaboré par nous même

### 1.1.5. Démarrage d'activité (phase exploitation)

**Figure N°12: Démarrage d'activité (phase exploitation)**



Source : élaboré par nous même

**1.1.6. Démarrage effective:**

- ✓ Visite à 1 mois d'acquisition
- ✓ Visite à 2 mois d'acquisition
- ✓ Visite à 3 mois d'acquisition
- ✓ Visite à 6 mois d'acquisition
- ✓ Visite à 1 an d'acquisition
- ✓ Une 6e visite

**1.1.7. Possibilité d'extension**

**1.1.8. Main levée**

**1.1.9. Archivage du dossier**

**1.2. Les étapes d'inscriptions dans le SI au sein de l'ANSEJ :**

**1.2.1. État actuel de site (plateforme) :**

Le porteur de projet va s'inscrire sur la page officiel **ansej.org .dz** volet **inscription en ligne**

**Figure N°13:inscription en ligne**

## Nos services

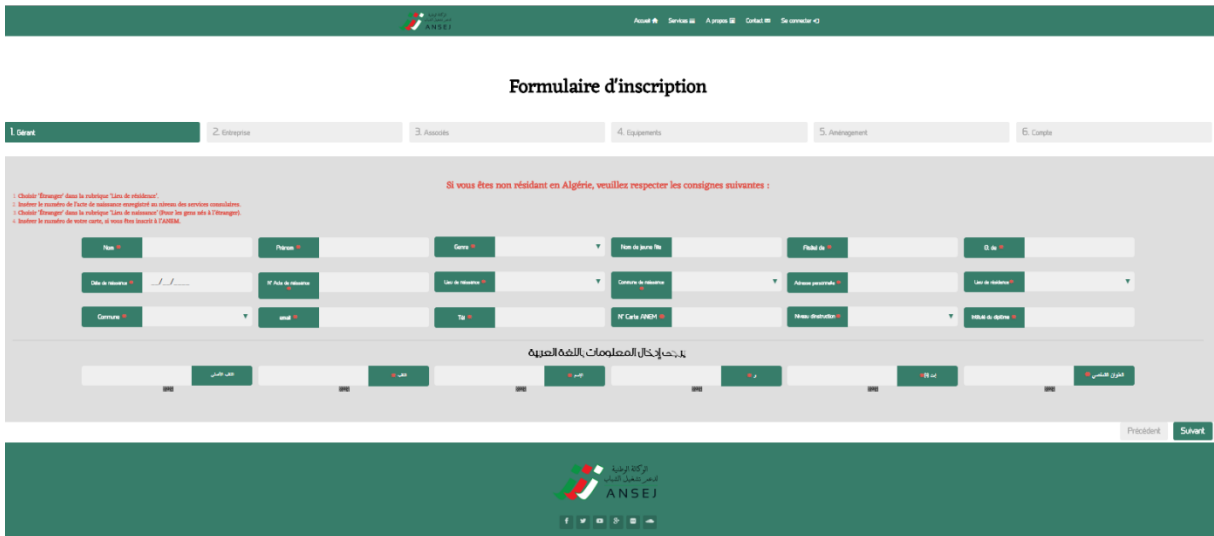
<p>    <b>Inscription en ligne</b>                  Ce service permet au jeune de s'inscrire à l'ANSEJ pour créer son projet.             </p>	<p>    <b>Suivi de projet</b>                  Ce service permet au promoteur ANSEJ de suivre l'état d'avancement de son projet.             </p>	<p>    <b>Recherche des fournisseurs</b>                  Ce service permet la recherche de fournisseurs adhérents à l'ANSEJ, pour la réalisation de prestations à ses promoteurs.             </p>
<p>    <b>Documents utiles</b>                  Ce service permet au jeune de télécharger les documents pouvant l'aider à créer sa micro-entreprise ANSEJ.             </p>	<p>    <b>Site ANSEJ le plus proche</b>                  Ce service permet de localiser l'annexe de l'ANSEJ la plus proche de votre commune de résidence.             </p>	<p>    <b>ANSEJ en vidéos</b>                  Ce service permet de visualiser des vidéos sur l'ANSEJ.             </p>

**Source : document interne**

### 1.2.2. Formulaire d'inscription :

Le jeune va remplir les pages étape par étape

**Figure N°14:** Formulaire d'inscription



**Source : document interne**

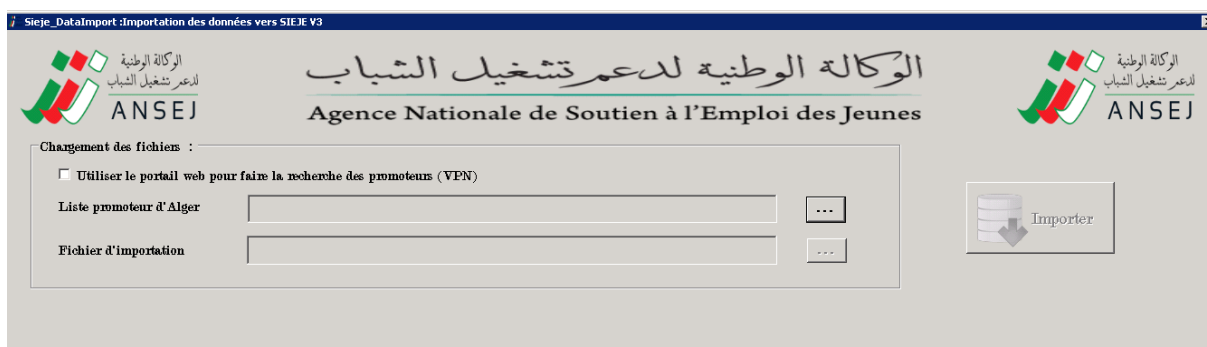
### 1.2.3. Importation sur siège\_data\_import :

Et termine son inscription en injectant une adresse Email avec un mot de passe, cette dernière va être utilisée tout au long de son projet, a la validation de l'inscription un lien est envoyé sur la boîte et qui doit être validé dans les 24 h sinon l'inscription n'est plus valable

Après la validation par le promoteur les accompagnateurs peuvent le notifier sur le même lien [ansej.org.dz/Inscription](http://ansej.org.dz/Inscription) mais avec un compte dédié ;

- Chaque accompagnateur prend en charge son promoteur tout au long du projet
- après notification le promoteur se présente à l'agence ANSEJ la plus proche de son lieu de résidence afin de déposer le dossier physique demandé ;
- l'accompagnateur valide l'inscription avec le promoteur et génère un fichier (.fic) et importe sur l'application siège\_data\_import .

Figure N°15: Importation sur siege\_data\_import



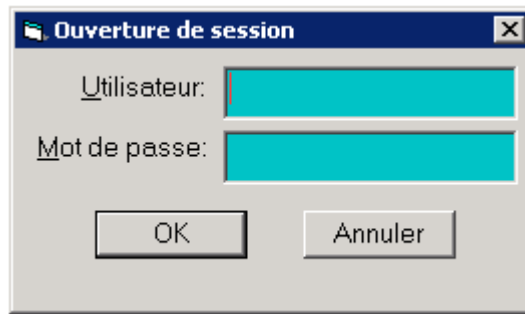
Source : document interne

#### 1.2.4. Vérification du promoteur :

Cette étape fait la vérification du promoteur sur la base de données nationale si le promoteur ne possède ou ne possédait pas un dossier ANSEJ alors les informations seront transférées sur le système local de l'agence et transférées par la suite avec des fichiers d'exportation vers l'antenne (TIPAZA) puis vers la direction générale afin de répliquer l'information sur toutes les agences ANSEJ du territoire national

- Accès à l'application SIEJE : fenêtre d'authentification

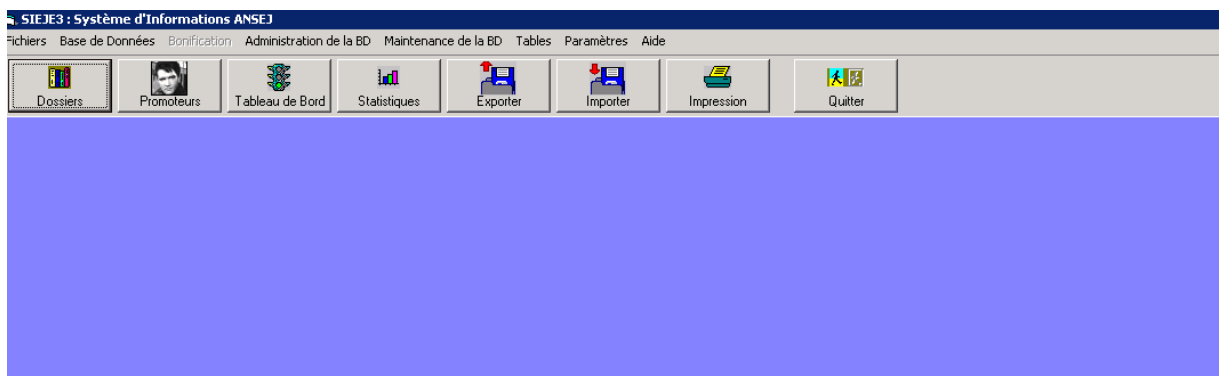
Figure N°16:fenêtre d'authentification



Source : document interne

### 1.2.5. Ecran d'accueil :

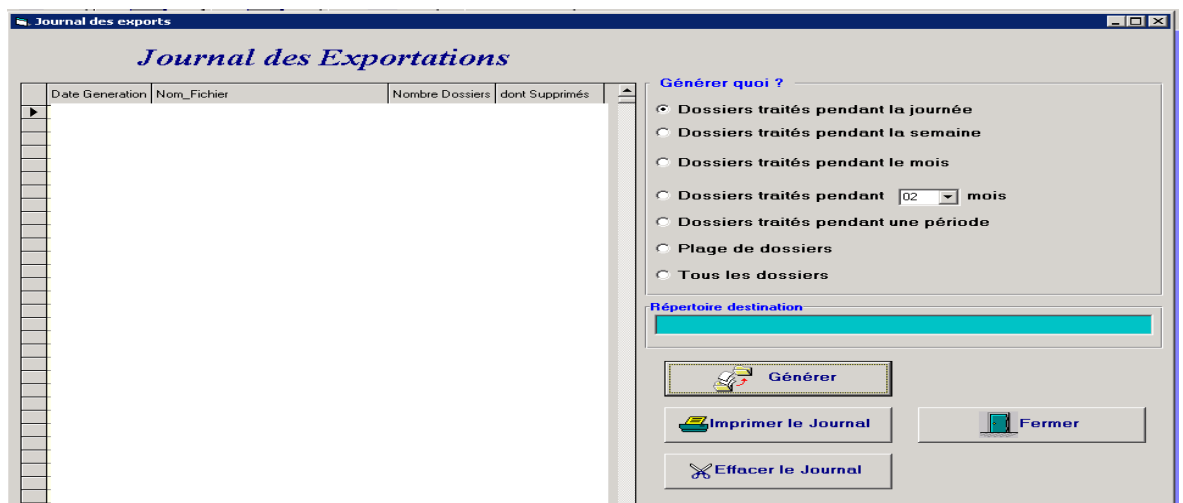
Figure N°17: Ecran d'accueil



Source : document interne.

### 1.2.6. Volet importation exportation :

Figure N°18 volet exportation



Source:document interne.

Figure N°19: volet importation



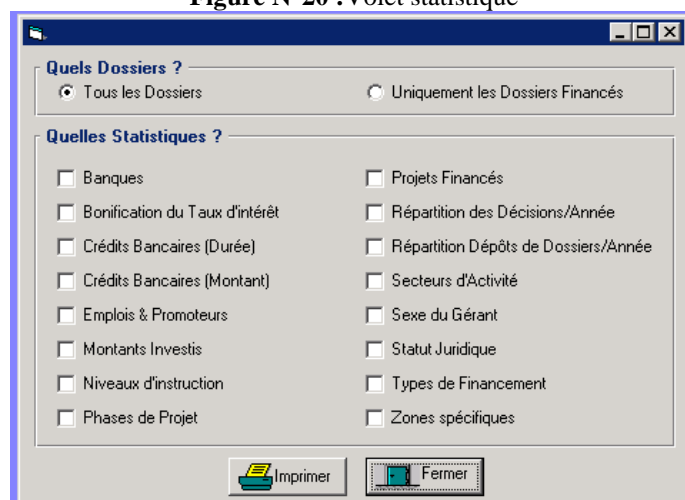
Source: document interne.

**1.2.7. Volet promoteur et dossier sont des raccourcis vers les dossiers des promoteurs.**

**1.2.8. Volet statistique :**

C'est des requêtes prédéfinis par le développeur de l'application afin de générer les résultats les plus demandé par les exploitants de l'application

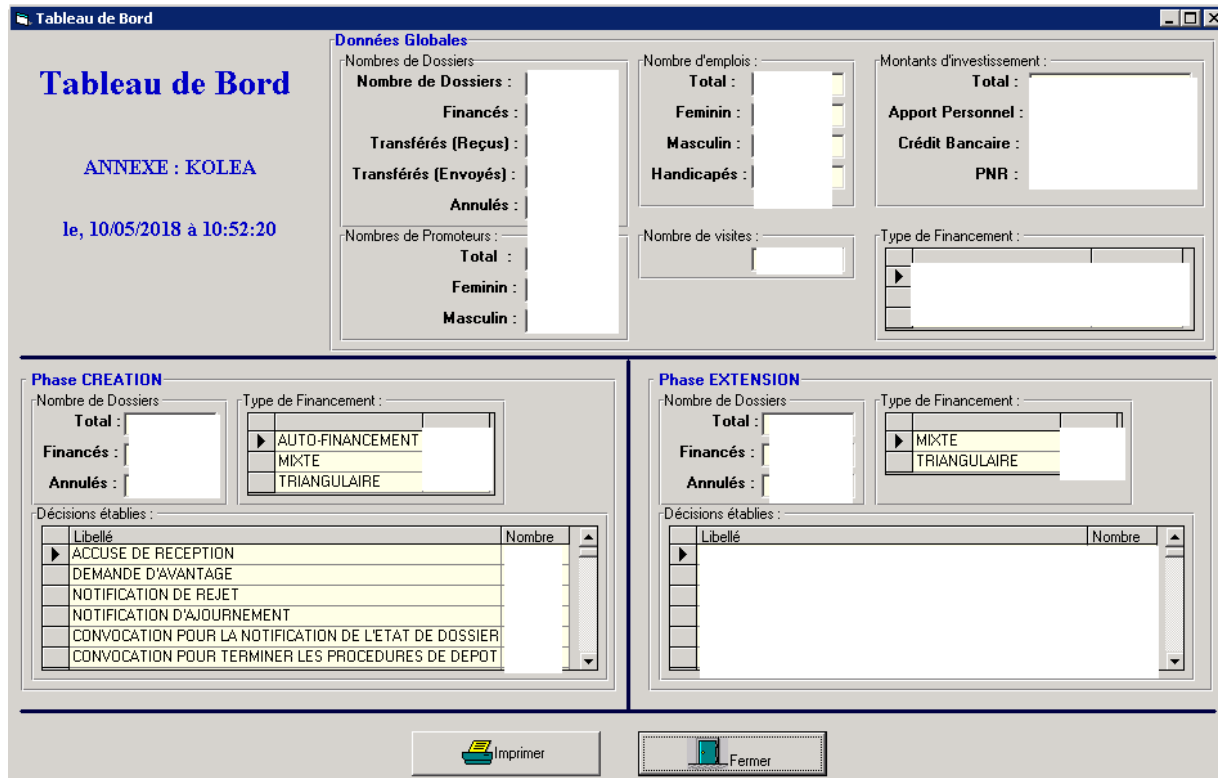
Figure N°20 :Volet statistique



Source: document interne.

**1.2.9. Volet tableau de bord :**

Figure N°21 : Volet tableau de bord



Source: document interne.

### 1.2.10. Volet fournisseur :

Pour chercher les fournisseurs adhérents ou non sur le système ; le lien [ansej.org.dz/fournisseur](http://ansej.org.dz/fournisseur)

Figure N°22 : Volet fournisseur



Source:document interne.

### 1.2.11. Pour saisir les promoteurs bénéficiant d'une aide supplémentaire :

Figure N°23 : Volet aide supplémentaire

**Liste des PNR supplémentaires LO & CG & VA**

PNR Loyer  
 PNR Véhicule-Atelier  
 PNR Cabinet groupé

N° dossier LO	N°dossier siejev3	Adresse local	N°contrat	Date contrat	Date expiration contrat	Notaire	N°compte notaire	D
LO42030004590	42030004530	RUE 1ER NOVEMBRE		05/05/2014	04/05/2016	DJELALI ZAHIDA	0084200144200010544	1
LO42030006833	42030006833	RUE 1ER NOVEMBRE		03/07/2011	02/07/2013	brahimi hanane	0084200144200010496	1
LO42030008991	42030008991	CITE 151 LOGTS		14/09/2013	13/09/2015	DJELALI ZAHIDA	0084200144200010544	2
LO42030010415	42030010415	KATIBA ZOUBIRIA	245/2011	10/07/2011	09/07/2013	LAHLOUH FAIZA	0030043310208430008	2
LO42030010872	42030010872	CITE 188 LOGTS BTS O		20/11/2012	19/11/2014	NASSRI MOHAMED	0084200144200010389	0
LO42030012030	42030012030	ROUTE DE LA VMLAYA		29/11/2011	28/11/2013	CHABANE MOHAMED	0030043310214630008	0
LO42030012920	42030012920	ROUTE BLIDA	24/2013	27/02/2013	26/02/2015	BOUKHALFA NASSIM	0081600141600003824	0
LO42030012957	42030012957	CITE ALI AMMARI LOT R		10/02/2013	09/02/2015	BOUHRAOUIA MOHAME	0084200134200005050	1
LO42030013030	42030013030	CITE LALA ROUBA		25/10/2011	24/10/2013	TOUMI BELKACEM	0040016440000100378	1
LO42030013448	42030013448	ROUTE DE FOUKA BT 4		27/02/2012	26/02/2014	zakaria amar	0080900140900001755	2
LO42030013484	42030013484	ROUTE NATIONALE N°1818/2011		20/09/2011	19/09/2013	MOHAMED OURABEH	0010044103000006442	1
LO42030013552	42030013552	AVENUE BENAZIBA DJ176		06/03/2012	05/03/2014	LAHLOUH FAIZA	0084200144200010573	2
LO42030013976	42030013976	CITE SOUDJANI BOUDJE		08/06/2011	07/06/2013	FATMA AMRAOUI	0010044103000003765	1
LO42030014172	42030014172	LOTISSEMENT ZOLAOU/////		07/06/2011	06/06/2013	BOUHRAOUIA MOHAME	0084200134200005050	0
LO42030014318	42030014318	CITE NOUVELLE		17/04/2011	16/04/2013	BEN AUMEUR MOHAME	0010044103000003580	2
LO42030014397	42030014397	RUE BEN AZOUZ		04/06/2012	03/06/2014	NACERI M HANED	0084200144200010389	1
LO42030014635	42030014635	DOMAINE MOKHTARI M 203/2011		28/04/2011	27/04/2013	LAHLOUH FAIZA	0050012140020897509	0
LO42030014903	42030014903	ZONE AGRICOLE LOT F		12/07/2011	11/07/2013	BOUHRAOUIA MOHAM	0084200134200005050	2
LO42030015072	42030015072	RUE PASTEUR		03/10/2012	02/10/2014	BRAHIMI HANANE	0040016440010285114	1
LO42030015535	42030015535	RUE DU STADE		02/06/2011	01/06/2013	BOUHRAOUIA MOHAM	0010044103000003948	2

Source:document interne.

### 1.2.12. Pour générer ou saisir les documents et décisions :

Figure N°24 : volet Pour générer ou saisir les documents et décisions

**Fiche Dossier**

N° Dossier :  Raison Sociale :  Ancien Num :   
 Date Dépôt :  Etape :  PHASE CREATION  Emplacement :

Activité :   Transféré?  
 Secteur Activité :   Contentieux?

**Observations:**

Date	Utilisateur	Observation	Site
		mise en demeure par la voix de huissier de justice le 07/06/2012	ANTENNE
		existence du pv de huissier de justice	ANTENNE
		convocation envoyée le 11/02/15 ( pour règlement à l'amiable )	ANTENNE
		le n° nis 297742350192415	ANNEXE
		MANQUER CARTE FISCALE	ANNEXE

**Phase CREATION**

Numéro	Date Signature	Objet	Date Retrait	Observations
		ATTESTATION D'ELIGIBILITE		
		DECISION D'AGREMENT		

Sourcedocument interne

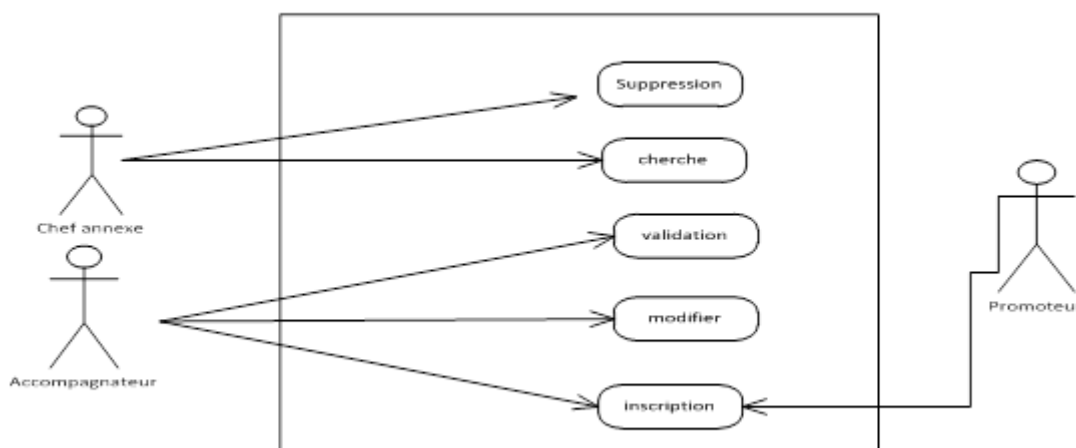
### 1.2.13. Les Billets à ordre sont générés par le système

### 1.3. Diagramme des cas d'utilisations générales :

Un cas d'utilisation représente une unité discrète d'interaction entre un utilisateur (humain ou machine) et un système. Il est une unité significative de travail. Dans un diagramme de cas d'utilisation, les utilisateurs sont appelés acteurs (actors), ils interagissent avec les cas d'utilisation (use cases).

Ci-dessous le diagramme de cas d'utilisation général de notre système :

**Figure N°25 :** Diagramme des cas d'utilisations générales



**Source :** élaboré par nous même avec logiciel Visio.

**Tableau N°04:** la description des messages

Acteur	N° Message	Désignation
Chef annexe	02	Suppression Cherche
Accompagnateur	03	Validation Modification Inscription
Promoteur	01	Inscription

**Source :** élaboré par nous même.

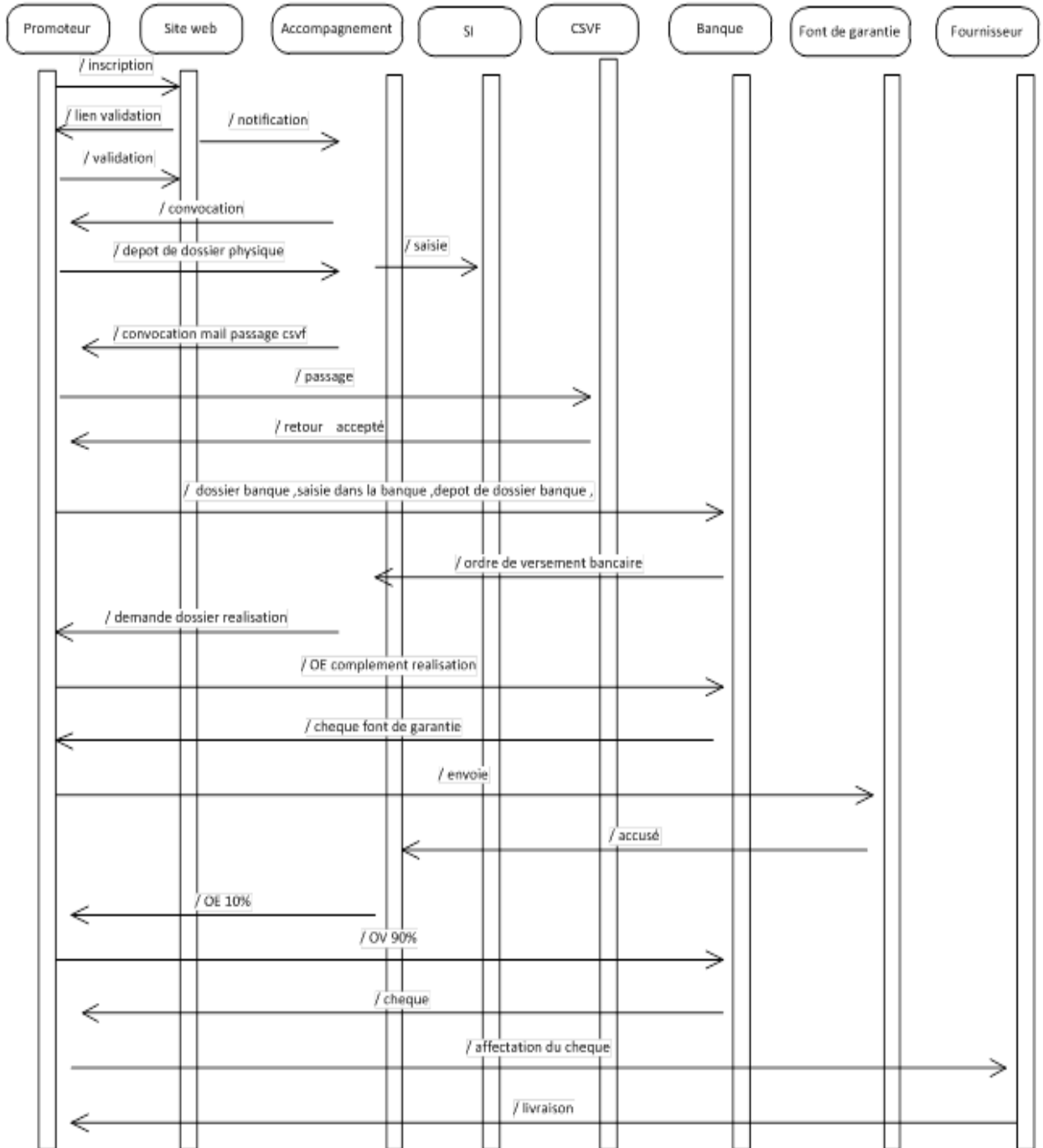
L'activité d'analyse de cas d'utilisation a permis de fournir une spécification complète des besoins issus du diagramme de cas et de les structurer afin de faciliter leur compréhension.



### 1.5. Diagramme de séquences :

Les diagrammes de séquences sont la représentation graphique des interactions entre les acteurs et le système selon un ordre chronologique dans la formulation UML.

Figure N°27 : Diagramme de séquences



Source : élaboré par nous même avec logiciel Visio

Comme nous pouvons le constater, l'activité de la conception a facilité la compréhension de notre système par le diagramme de cas d'utilisation, de séquence et le diagramme de classe générale.

## 1.6. Durée de vie d'un dossier :

Figure N°28 : Durée de vie dedu dossier ANSEJ CREATION, EXTENSION

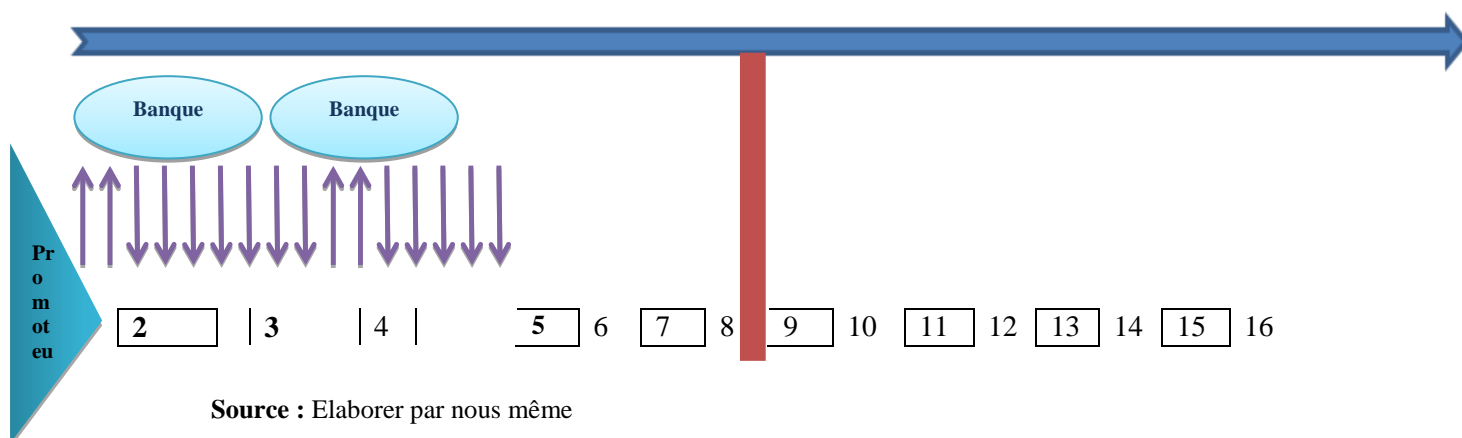


Tableau N°05 : Les durées de vie d'un dossier

Durée de vie de la décision	Numéro Etape	Etape	Intervalle (Max)	
/	1	Dépôt de dossier physique	/	CREATI
/	2	PASSAGE AU CSVF	15 jrs	
2 ans	3	ATTESTATION D'ELIGIBILITE	15 jrs	
1 an	4	ACCORD BANCAIRE	1MOIS	
/	5	CONSTAT DE PREFINANCEMENT (CREATION)	10 Jrs	
1 an	6	DOAR : DECISION D'OCTROI D'AVANTAGE AU TITRE DE LA REALISATION	1 Mois	
/	7	CONSTAT DE DEMARRAGE D'ACTIVITE	3 MOIS	
1 an	8	DOAE : DECISION D'OCTROI D'AVANTAGES AU TITRE DE L'EXPLOITATION	10 jrs	
/	9	Dépôt dossier extension	/	EXTENSI
/	10	PASSAGE AU CSVF	15 JRS	
1 an	11	ATTESTATION DE CONFORMITE	15JRS	
1 an	12	ACCORD BANCAIRE	1 MOIS	
/	13	CONSTAT DE PREFINANCEMENT (EXTENSION)	10 JRS	
1 an	14	DOAEXT : DECISION D'OCTROI D'AVANTAGE AU TITRE DE L'EXTENSION	1 MOIS	
/	15	CONSTAT DE DEMARRAGE D'ACTIVITE	3 MOIS	
1 an	16	DOAE EXT : DECISION D'OCTROI D'AVANTAGES AU TITRE DE L'EXPLOITATION	10 JRS	

**Source:** Elaboré par nous même.

**Etape01 :** dépôt du dossier .

**Etape02 :** Envoie des listes de dossiers à passer à la CSVF depuis l'annexe vers l'antenne par un missionnaire .

**Etape03 :** réception des Procès-Verbaux de la CSVF depuis l'antenne et signature de la décision par le chef d'annexe

**Etape 04 :** Envoie du dossier à la direction régionale de la banque pour la validation du crédit .

**Etape 05 :** réception de la liste des dossiers depuis l'antenne et faire un constat .

**Etape 06 :** transfère du PNR depuis le compte ANSEJ jusqu'au compte du promoteur et les vérifications du service statistique et comptabilité .

**Etape 07 :** établissement des Ordre d'Enlèvement (fond de garantie ; 10 % Equipement et véhicule ; 90% Equipement et véhicule ; 100 % Fond de roulement)

**Etape 08 :** Etablissement de la décision après la réception des chèques  
Et de même pour la phase extension .

Le temps pour qu'un dossier réalise est d'une moyenne de **07 mois** pour chaque étape (création extension) selon les normes exigée par ANSEJ, mais cela n'est pas toujours vrai car des retard peuvent être cumulés à cause de l'acheminement du dossier et la perte de temps dans les déplacements depuis et vers l'annexe et l'antenne aussi le manque des systèmes de communication entre ANSEJ et ses différents partenaires

Aussi les décisions élaborées ont une durée de vie à ne pas dépasser sinon le dossier sera automatiquement annulé ; pour cela l'ANSEJ est tenue de respecter au mieux ses délais

### **1.7. La collecte d'information sur les problèmes :**

D'après les problèmes rencontres nous nous sommes retrouvés guidé vers la solution d'un guichet unique.

En effet, parmi les problèmes les plus importants et qui affectent la durée du cycle de vie d'un dossier ANSEJ depuis la création jusqu'au financement c'est la longueur du flux de documents qui circule entre l'organisation ANSEJ et les différents organismes qui collaborant (BANQUE, IMPOTS,.....), mais aussi on a remarqué selon nos interviews que les documents envoyés depuis et vers l'ANSEJ et banque pénalisent le dossier en matière de temps car la perte de temps majeur se fait lors de l'envoi de dossier depuis ANSEJ (après la validation au CSVF ) vers la Banque domiciliaire pour signature de l'accord bancaire et cela prend du temps pour plusieurs raison :

✓ Les promoteurs sont convoqués par la banque pour la récupération de l'accord mais il se qu'il ne la pas récupéré pour le remettre à l'ANSEJ afin que les accompagnateurs le saisie sur l'application SIEJE v3 ;

- ✓ Les envois des bordereaux contenant la liste des dossiers à financer peuvent prendre un certain temps car l'ANSEJ envoie vers Banque un missionnaire choisi parmi des accompagnateurs mais cela n'est pas toujours possible car ce dernier n'est pas disponible ou les moyens de transports ne sont pas accordés ;
- ✓ Le retard de la réponse d'un accord bancaire peut être dû à un manque de documents ou erreurs dans le dossier déposé à la banque, et cela est causé en partie par la non-similarité des documents de l'ANSEJ et banque.

De son côté les imports entraînent des retards à cause de :

- ✓ Lorsque le promoteur fait la demande de la création juridique de sa micro entreprise par une attestation d'éligibilité et un contrat de location plus un dossier des impôts à fournir et qu'il doit se déplacer pour avoir le contenu de dossier, il demande aux impôts la carte fiscale et le C20 et cela peut prendre plus de 2 mois à cause de la non-conformité des systèmes de génération de document au niveau des impôts et de l'ANSEJ

Du côté fournisseur

- ✓ ANSEJ a entamé une étape très importante pour la vérification des fournisseurs en créant un espace web afin que les fournisseurs désirant parrainer un promoteur puissent y adhérer une seule fois, pour éviter la fraude contre les jeunes promoteurs mais cela n'a pas suffi pour alléger le parcours d'un dossier car un promoteur doit se déplacer sur plusieurs fournisseurs afin de trouver celui qui a l'équipement qui demande avec les prix qu'il désire

Lors de notre présence au sein de l'ANSEJ sur le volume important des documents fournis pour chaque dossier ainsi que les copies demandées pour chaque établissement

On a remarqué aussi qu'il y a un manque d'information de côté du promoteur, en effet on a remarqué que certains promoteurs viennent à l'ANSEJ pour demander des informations sur des papiers exigés par d'autres établissements et cela est presque certain que certains promoteurs sont mal informés ou mal comprennent les directives

Un deuxième point important qu'on a distingué c'est les codes (code promoteur et numéro de dossier) donnés aux promoteurs par le système d'information d'où une faille de sécurité car ils sont dans le système et visibles par le promoteur

- ✓ **Code promoteur:** C'est le code dont le système fait la vérification de l'existence d'un double emploi
- ✓ **Le numéro de dossier :** code unique donné pour un dossier

## **Livrable 2 : Mise en place d'un nouveau processus**

### **2.1. Solutions proposée :**

Dans cette partie nous avons conclu que la solution la plus adéquate pour se profile d'établissement avec ce genre de problème est le guichet unique.

Un guichet unique est défini comme une facilité permettant aux parties impliquées de déposer des informations et des documents normalisés auprès d'un point d'entrée unique afin de remplir toutes les formalités officielles.

De ce fait un document numérique normalisé doit être remplis contenant les informations essentielles sur les parties prenantes et qui soit cohérents avec les différents établissements collaborant et cela pour éviter les retards de transmissions, transformations et redondance de données et même minimiser le temps.

Des autorités chargées de gérer ce guichet doivent être mis en place afin de veiller à ce que les membres participants aient accès aux informations ou qu'elles les soient fournie par les autorités de gestion ; et de cela on va garantir la sécurité et l'efficacité de l'information.

Dans le cas de l'ANSEJ on propos que le guichet soit géré par les représentants des administrations et aussi par chaque administration intervenant à un moment ou à un autre dans le parcours du promoteur selon l'étape du dossier.

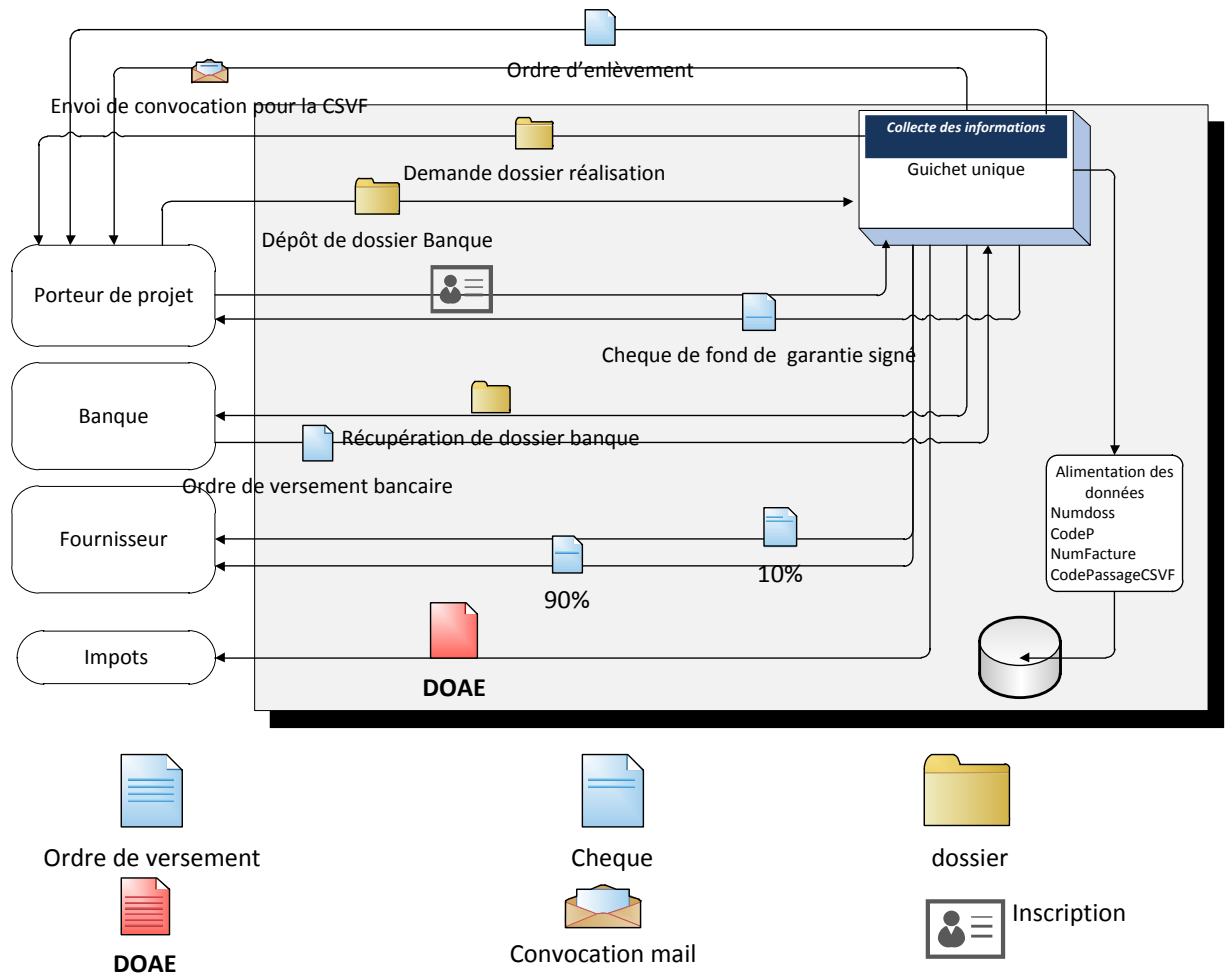
L'ANSEJ représentée par ses accompagnateurs est chargé de l'accueil du promoteur pour entretien individuel ; et de la réception de son dossier auparavant enregistré sur le système qui est attente de validation et de la délivrance des attestations s'y rapportant ainsi que de la réception des dossiers en rapport avec l'étape dont le dossier s'y est, de leur acheminement en direction des services concernés et de leur bonne finalisation, ainsi le promoteur doit se présenter à l'ANSEJ au moment de passage à Comité de Sélection, de Validation et de Financement des projets CSVF.

D'une autre part le promoteur est mieux informer sur l'état de son dossier car ce dernier a un profil d'accès afin de visualiser ou le dossier est arrivé ainsi que les documents essentiels à fournir pour la prochaine étape.

Dans le cas du guichet unique on propose que les codes soient cryptés sur le système pour ce que ce dernier est accessible par tous les établissements a un moment ou un autre.

## 2.2. Cartographie processus guichet unique :

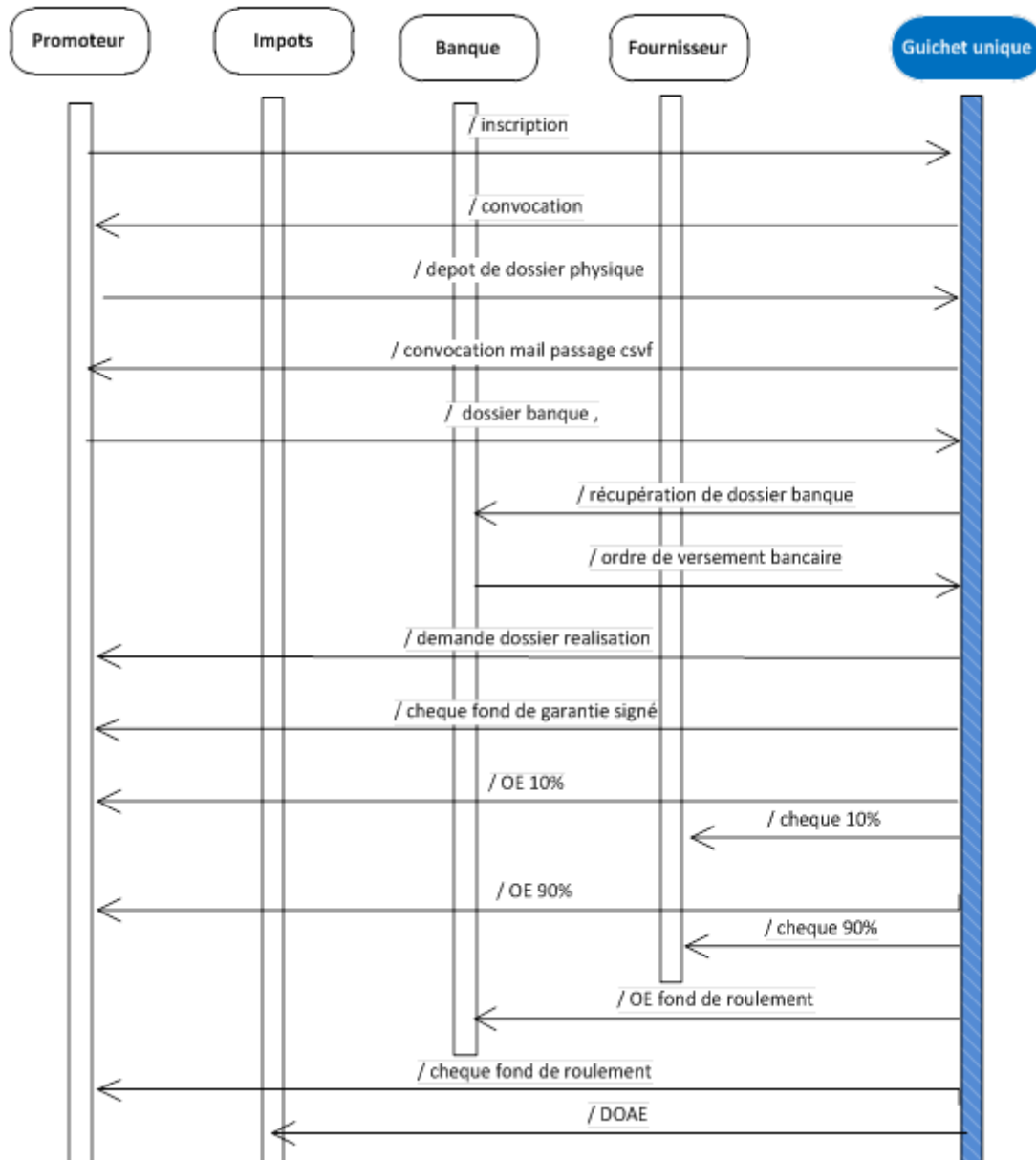
Figure N°29 : Cartographie processus guichet unique



Source : élaboré par nous même avec logiciel Visio.

### 2.3. Diagramme processus guichet unique :

Figure N°30 : Diagramme processus guichet unique



Source : élaboré par nous même avec logiciel Visio

## 2.4. Simulation sur les délais de la réalisation :

<i>Durée de vie de la décision</i>	<i>Numéro Etape</i>	<i>Etape</i>	<i>Intervalle (Max)</i>
/	1	Dépôt de dossier physique	/
/	2	PASSAGE AU CSVF	3 jrs
2 ans	3	ATTESTATION D'ELIGIBILITE	1 jrs
1 an	4	ACCORD BANCAIRE	15 JRS
/	5	CONSTAT DE PREFINANCEMENT (CREATION)	07 JRS
1 an	6	DOAR : DECISION D'OCTROI D'AVANTAGE AU TITRE DE LA REALISATION	10 JRS
/	7	CONSTAT DE DEMARRAGE D'ACTIVITE	7JRS
1 an	8	DOAE : DECISION D'OCTROI D'AVANTAGES AU TITRE DE L'EXPLOITATION	1JRS
/	9	Dépôt dossier extension	/
/	10	PASSAGE AU CSVF	3JRS
1 an	11	ATTESTATION DE CONFORMITE	1 JR
1 an	12	ACCORD BANCAIRE	15 JRS
/	13	CONSTAT DE PREFINANCEMENT (EXTENSION)	07 JRS
1 an	14	DOAEXT : DECISION D'OCTROI D'AVANTAGE AU TITRE DE L'EXTENSION	10 JRS
/	15	CONSTAT DE DEMARRAGE D'ACTIVITE	7JRS
1 an	16	DOAE EXT : DECISION D'OCTROI D'AVANTAGES AU TITRE DE L'EXPLOITATION	1JRS

CREATI

EXTENSI

Source : Elaboré par nous même

Vu que le principe du travail est d'appliquer un guichet unique numérique alors tous les problèmes d'attente de réponse et d'agrément seront palier ainsi le problème de l'omission des documents lors de transmettre le dossier serra aussi réglé par un document uniforme numérique; de ce fait les attentes de la réalisation d'un projet pour notre proposition des d'une moyenne de 2 mois pour chaque étape

# **Conclusion générale**

## Conclusion générale

Face au manque d'outils adéquat répondant au besoin des promoteurs en termes de délai de traitement de dossier, nous avons évalué au travers de ce travail les différentes étapes et démarche dans un parcours d'un dossier au sein de l'ANSEJ. Nous rappelons que dans le cadre de notre analyse, on s'est fixé un but de minimiser le temps écoulé pour le traitement d'un dossier en s'appuyant sur les établissements collaborant avec ANSEJ dans une étape ou une autre dans le cycle de vie d'un dossier et aussi les divers étapes dont il est affronté puis on a pris les loi à respecter sur les délai pour chaque étape mais aussi les délais réelles (dans le but d'accélérer le traitement et de le rendre le plus efficace possible) . L'objectif de cette étude est d'évaluer le système d'information au sein de l'ANSEJ puis adapter une solution adéquate.

Nous avons dans un premier temps exposé le système d'information utilisé jusqu'à aujourd'hui. Ce dernier est passé par plusieurs version depuis 2009 SIEJE V1, 2010 SIEJE V2 puis 2011 jusqu'au aujourd'hui SIEJE V3 mais cela n'a pas empêché l'établissement de créer des applications connexes afin de répondre au besoin progressifs des utilisateurs à cause des modifications dans le manuel,

Puis nous avons présenté l'acheminement de l'information sur des diagrammes afin de cerner au mieux les retards remarqués dans la courbe d'un parcours de dossier, par la suite on a conclu que la meilleur façon de pallier les problèmes c'est de proposer un modelé qui peut résoudre le problème de la lenteur et c'est le guichet unique mais en a été affronté a un deuxième problème crucial c'est l la sécurité de l'information vu que le guichet unique offrait le partage de l'information entre les différents établissements . Et cela a été résolu par les privilèges accordé au utilisateur du guichet unique selon leur profiles mais aussi le cryptage des identifiants des code.

En conclusion, le guichet unique offre à un promoteur une meilleur visibilité du parcours de son dossier depuis l'inscription jusqu'au financement mais aussi il peut lui offrir des informations sur les différent documents à fournir pour la prochaine étape à franchir que ce soit des documents ANSEJ ou autre documents administratifs, de plus la base de données de ce système permet l'extraction des statistique pour le suivi et l'évaluation sectorielle afin d'avoir une vue favorable sur le projet à réaliser et cela sur le tableau de bord de ce système.

# **REFERENCES BIBLIOGRAPHIQUE**

## 1. Ouvrages

- ✓ DARBELET (M), IZARD (L), SCARAMUZZA (M), « *Notions fondamentales de gestion d'entreprise : organisation, fonction, et stratégie* », édition FOUCHER, 3ème édition, Paris, 2002.
- ✓ *Dictionnaire de management de projet*, édition AFNOR, La Plaine Saint-Denis, 2010.
- ✓ DONNADIEU (G) et autres, « *L'Approche systémique : de quoi s'agit-il ?*, Synthèse des travaux du Groupe AFSCET " Diffusion de la pensée systémique", édition LIAISONS, Septembre 2002.
- ✓ FERRARY (M), PESQUEUX (Y). « *Management de la connaissance : knowledge management, apprentissage organisationnel et société de la connaissance* », édition ECONOMICA, Paris, 2006.
- ✓ LAUDON (K), LAUDON (J), « *Management des systèmes d'information* », édition PEARSON EDUCATION, 9ème édition, Paris, 2006.
- ✓ LAUDON (K), LAUDON (J), « *Corrigés de Management des systèmes d'information*», édition PEARSON EDUCATION, 11eme édition, Paris, 2010.
- ✓ REIX (R), « *Systèmes d'information et management des organisations* », édition VUIBERT, 6ème édition, Paris, 2001.
- ✓ RIVARD (S), « *Le développement de systèmes d'information : une méthode intégrée à la transformation des processus* », édition PUQ, Québec, 2013.
- ✓ ROBBINS (S), DECENZO (D), « *Management : L'essentiel des concepts et des pratiques* », édition PEARSON EDUCATION, 4ème édition, Paris, 2004.
- ✓ ROMAGNI (P), WILD (V), « *l'intelligence économique au service de l'entreprise* », édition LES PRESSES DU MANAGEMENT, Paris, 1998.
- ✓ Guide Editeur : van Haren Publishing; Édition : 2nd édition
- ✓ Jean-Louis Le Moigne, *La Théorie du système général : Théorie de la modélisation.*

### **3. Travaux universitaire**

- ✓ KREIT (Z), « *Contribution à l'étude des méthodes quantitatives d'aide à la décision appliquées aux indices du marché d'action* », Thèse de doctorat en sciences de gestion, Université Montesquieu-Bordeaux IV, Bordeaux, 2007.
- ✓ LOPES DA SILVA (A), « *L'information et l'entreprise : des savoirs à partager et à capitaliser* », Thèse de doctorat en sciences de l'information et de la communication, Université de Droit, D'économie et Des sciences D'AIX – MARSEILLE, Marseille 2002.

### **4. Webographie**

- ✓ [http://fr.wikipedia.org/wiki/Évaluation\\_des\\_systèmes\\_d'information](http://fr.wikipedia.org/wiki/Évaluation_des_systèmes_d'information)
- ✓ <http://www.culture.fr>
- ✓ <http://www.economie.gouv.fr>

# **ANNEXE A**

## **Guide d'entretien semi directif**

Pour l'élaboration du mémoire de fin de cycle master, nous voulons évaluer le SI de L'ANSEJ pour la mise en place d'un nouveau SI, et répondre à la problématique de comment optimiser le temps et assurer la confidentialité d'un dossier de porteur de projet pour atteindre sa réalisation ?

### **Axe 1 Collecte d'information**

Comment récupérez-vous les informations ?

### **Axe 2 Traitement de l'information**

Comment mesurez-vous la qualité de l'information ?

### **Axe 3 Système d'information**

De quoi est constitué votre SI ?

Selon vous, pourquoi L'ANSEJ cherche à développer son SI ?

Quelles sont les problèmes que vous rencontrez par rapport à votre SI ?

Et quelles pourront être les solutions possibles pour ces problèmes ?

### **Axe 4 mises en place d'un nouveau SI**

Pensez-vous que la sécurité informatique et réseau relève d'une problématique de Gestion ?

Pensez-vous que la nécessité de crypter le code du promoteur dans le système est essentiel ?

Quelle sont les problèmes de gestion de l'information que vous rencontrés durant la démarche de traitement du dossier de porteur de projet ?

Est-ce que vous envisagez de changer votre SI afin de gagner plus de sécurité ?

Selon votre expérience est-ce que les utilisateurs d'un SI peuvent adapter facilement une nouvelle technologie ?

Pensez-vous que l'installation de guichet unique au niveau de L'ANSEJ peut résoudre ces problèmes ?

# **ANNEXE B**

## Annexe -1- du formulaire : si il y'a lieu d'un ou plusieurs associe(s)

<b>Annexe</b>			
			Coller votre photo ici
<b>Formulaire d'inscription</b>			
<b>Associe</b>			
Je, soussigné (e)			
Nom:	Prénom:		
Sexe: <input type="checkbox"/> Homme <input type="checkbox"/> Femme	Nom de jeune fille:		
Fils/elle de:	Et de		
Date de naissance:	N° acte de naissance:		
Commune de naissance:	Wilaya de naissance:		
Adresse personnelle actuelle:		Commune:	
Wilaya:	Email:	Tél:	Numéro carte ANEM:
Qualification ou diplômes: <input type="checkbox"/> universitaire <input type="checkbox"/> formation professionnelle <input type="checkbox"/> Autres			
Intitule du diplôme ou de la qualification:			
<u>Déclare sur l'honneur:</u>			
•N'exercer aucune activité salariée ou non salariée lors du dépôt de mon dossier au niveau de l'agence nationale de soutien à l'emploi des jeunes			
•Ne pas être inscrit au niveau des centres de formation ou institut ou université lors du dépôt du dossier			
•N'avoir jamais bénéficié d'une aide de l'Etat ou titre de la création d'activité.			
•Être inscrit à l'ANEM			
Nom et prénom du déclarant			Signature
Toutes fausses déclarations entraînent l'annulation de l'inscription de l'intéressé avec possibilité de poursuites judiciaires, selon l'article 223 du code pénal.			
<b>Espace réservé à l'ANSEJ</b>			
Antenne/Annexe:	Carte d'identité nationale n°:		
N° Siège V3:	Etablie le: ..... par: .....		Date de dépôt:
Nom et signature de l'accompagnateur			
NB : - Lors du dépôt du présent formulaire, se munir de la carte nationale d'identité .			



## Le formulaire d'inscription :

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة العمل والتشغيل والضمان الاجتماعي  
الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب



Coller votre photo ici

### Formulaire d'inscription

**Gérant**

Je, soussigné (e)  
Nom: \_\_\_\_\_ Prénom: \_\_\_\_\_  
Sexe: Homme  Femme  Nom de jeune fille: \_\_\_\_\_  
Fils/le) de: \_\_\_\_\_ Et de \_\_\_\_\_  
Date de naissance: \_\_\_\_\_ N° acte de naissance: \_\_\_\_\_  
Commune de naissance: \_\_\_\_\_ Wilaya de naissance: \_\_\_\_\_  
Adresse personnelle actuelle: \_\_\_\_\_ Commune: \_\_\_\_\_  
Wilaya: \_\_\_\_\_ Email: \_\_\_\_\_ Tel: \_\_\_\_\_ Numéro carte ANEM: \_\_\_\_\_  
Qualification ou diplômes: universitaire  formation professionnelle  Autres \_\_\_\_\_  
Intitulé du diplôme ou de la qualification: \_\_\_\_\_  
Siège social s'il y a lieu: \_\_\_\_\_ Commune: \_\_\_\_\_ Wilaya: \_\_\_\_\_

**Sollicite les aides financières et les avantages fiscaux accordés par le dispositif ANSEJ pour la réalisation de l'activité :**

**dans le cadre d'un mode de financement :** Triangulaire:  Mixte:

**Aides financières demandées :**

PNR classique: \_\_\_\_\_ PNR Véhicule atelier: \_\_\_\_\_ PNR Cabinets groupes: \_\_\_\_\_



**Déclare sur l'honneur :**

- \*N'exercer aucune activité salariée ou non salariée lors du dépôt de mon dossier au niveau de l'agence nationale de soutien à l'emploi des jeunes
- \*Ne pas être inscrit au niveau des centres de formation ou institut ou université lors du dépôt du dossier
- \*N'avoir jamais bénéficié d'une aide de l'Etat au titre de la création d'activité
- \*Être inscrit à l'ANEM (Carte en cours de validité)

Nom et Prénom du gérant: \_\_\_\_\_  
Signature: \_\_\_\_\_

Toutes fausses déclarations entraînent l'annulation de l'inscription de l'intéressé avec possibilité de poursuites judiciaires selon l'article 223 du code pénal

Désignation	Montant total TTC
Equipements	
Matériel roulant (s'il y a lieu)+ Taxe véhicule incluse	
Assurances multirisques (équipements)	
Assurances tous risques (matériel roulant)	
Aménagements (s'il y a lieu)	
Fonds de roulement (TTC)	

---

**Espace réservé à l'ANSEJ**

Antenne/Annexe: \_\_\_\_\_ Carte d'identité nationale n°: \_\_\_\_\_  
Établie le: \_\_\_\_\_ par: \_\_\_\_\_

N° Siège VJ: \_\_\_\_\_ Nom et signature de l'accompagnateur: \_\_\_\_\_ Date de dépôt: \_\_\_\_\_

**NB :** - Lors du dépôt du présent formulaire, se munir de la carte nationale d'identité.

