

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

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



MEMOIRE DE FIN D'ETUDES
Master en Management de E-gouvernement

Le rôle du baromètre des requêtes dans la prise de décision
Cas du Ministère de commerce

Élaboré par : Amine SI BACHIR

Encadré par : Pr Amine FERROUKHI

Année : 2019/2020

RÉSUMÉ

Cette étude a pour objet de présenter le rôle du baromètre des requêtes, celui-ci a été développé par le ministère du commerce, qui par la même occasion met en exergue son mode de fonctionnement.

En adoptant une approche qualitative, à travers nos entretiens et l'échantillon que nous avons choisi, nous avons constaté que ce système apportera, par sa valeur ajoutée, un soutien au ministère du commerce. À travers la modernisation du processus de gestion des requêtes actuel, l'offre d'une base de données globale recensant les problèmes des consommateurs, à destination des décideurs, permettra d'observer l'efficacité des actions menées sur le terrain et assurer un suivi lors des prises de décisions.

Mots clés : e-gouvernement – décision - system d'information - baromètre des requêtes

ABSTRACT

This study was made to present the role of the barometer of consumers and professionals' requests developed by the ministry of commerce. This study also goes through understanding how this system really works in real life.

By adopting a qualitative approach, through interviews and the sample we have chosen, we noticed that this system would bring more support and value to the ministry of commerce. The offer of a global database identifying the consumers' problems destined for the policymakers, will help observe the effectiveness of the action made on field-level. It also ensure a complete monitoring of the decision making; and thus throughout the modernization of the current request management process.

Key-words: e-government – décision – information system- barometer of requests

ملخص

يهدف هذا العمل الى تقديم دور مقياس انشغالات المستهلكين وذوي الاختصاص المتحدث من طرف وزارة التجارة. يشمل هذا البحث دراسة كيفية عمل ومدى موثوقية هذا النظام في الحياة اليومية. من خلال اعتماد منهج نوعي، عن طريق مقابلاتنا والعينة التي اخترناها لاحظنا ان هذا النظام سيوفر قيمة مضافة لوزارة التجارة. عبر تحديث عملية إدارة الشكاوى والطلبات الحالية، فإن عرض قاعدة بيانات شاملة تسرد مشاكل المستهلكين على صانعي القرار، سيمكن من مراقبة فعالية الإجراءات التي يتم تنفيذها في الميدان وضمان المتابعة أثناء اتخاذ القرار.

الكلمات المفتاحية: الحكومة الإلكترونية -القرار -نظام المعلومات -مقياس الانشغالات

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier toutes les personnes qui nous ont aidée à élaborer ce projet de fin de Cycle ; J'adresse énormément de reconnaissance pour mon encadreur le Pr AMINE FERROUKHI qui m'a suivi durant tout mon parcours sans cesser de me rassurer durant les moments de doutes.

Je tiens a remercié aussi, les cadres du ministère du commerce, le directeur général de la régulation et de l'organisation des activités Mr SAMI KOLI, et le sous-directeur du développement des systèmes d'information Mr ABDESSLAM DJAHNIT, et le chef de bureau au niveau de la direction de la qualité et de consommation Mme ZEMOURI ZINEB, pour leurs soutiens durant cette pandémie, qui, eux, m'ont donné accès aux informations nécessaire et dont j'avais besoins pour finaliser mon mémoire malgré les conditions sanitaires.

Je tiens à exprimer tous mes gratitudes à ma famille, mes amis, ainsi, qu'à toute personne ayant contribué de près ou de loin à l'élaboration de ce travail.

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ	I
REMERCIEMENTS	II
TABLE DES MATIÈRES	III
LISTE DES ABRÉVIATIONS	VII
LISTE DES FIGURES	VIII
LISTE DES TABLEAUX	IX
INTRODUCTION GÉNÉRALE	1
CHAPITRE 1 : CONTEXTE DE L'ETUDE	4
1. Contexte et objectifs de la recherche	5
2. Choix du thème.....	5
2.1 Intérêt personnel	5
2.2 Le choix du lieu de stage	5
3. Question de recherche	6
4. Pertinence de la recherche	6
4.1 Pertinence théorique	7
4.2 Pertinence managériale.....	7
5. Contexte organisationnel	7
5.1 Présentation du ministère du commerce.....	7
5.2 Historique du ministère du commerce.....	7
5.3 Missions du ministère.....	8
5.4 Organigramme du Ministère du commerce	10
5.5 Organisation du ministère du commerce	10
5.6 Présentation de la structure d'accueil	11
CHAPITRE 2 : CADRE THEORIQUE	13
1. Revue de littérature	14
1.1 Introduction des TIC en administration publique.....	14
1.2 Exemple de système de gestion des requêtes dans les administrations publiques	15
1.3 Les systèmes d'informations selon la théorie de prise de décision.....	17

2. Cadre conceptuel	20
2.1 L'e-gouvernement, et la transformation de l'administration Publique	20
2.1.1 Définition de l'e-gouvernement.....	20
2.1.2 Domaines d'application de l'e-gouvernement.....	21
2.1.3 Le rapport entre l'e-gouvernement et l'administration publique.....	21
2.1.4 Technologie utilisé en e-gouvernement.....	24
2.1.5 Bénéfice de l'utilisation de l'e-gouvernement.....	25
2.2 Le rôle de l'information dans la prise de décision	27
2.2.1 Définition de la décision.....	27
2.2.2 La complexité de la décision	27
2.2.3 Théorie de décision.....	28
2.2.4 La décision publique.....	31
2.2.5 Place de l'information dans la prise de décision	32
2.2.6 Profil de l'information nécessaire à la décision efficace	33
2.3 Les systèmes d'informations	34
2.3.1 Définition de la notion système	35
2.3.2 Définitions des systèmes d'informations.....	35
2.3.3 Modèles des systèmes d'informations	36
2.3.4 Fonction des systèmes d'informations	40
2.3.5 Enjeux des systèmes d'informations dans les organismes publics.....	41
2.3.6 Le rôle du système d'information dans les organisations.....	42
2.3.7 L'impact du système d'information sur la prise de décision.....	43
CHAPITRE 3 : CADRE METHODOLOGIQUE	45
1. Approche méthodologique	46
2. Les outils de collecte de donnée	46
2.1 La Recherche documentaire	47
2.2 L'observation.....	47
2.3 L'entretien	47
2.4 Guide d'entretien	48

3. Population et échantillonnage.....	48
4. Analyse de données	49
CHAPITRE 4 : RESULTAT ET DISCUSSION.....	51
1.L'état de l'existant.....	52
1.1 La collecte des requêtes.....	52
1.2 Traitement et archivage des requêtes.....	53
1.3 Enregistrement de la requête	54
2. Présentation du baromètre des requêtes	57
2.1 Présentation générale du système.....	57
2.2 La différence entre le baromètre des requêtes et le système requête.....	60
2.3 Fonction du baromètre.....	61
2.3.1 L'authentification	61
2.3.2 Compte administrateur	61
2.3.3 Compte utilisateur.....	62
2.3.4 Ajoutée une requête	63
2.4 Numérisation des listes.....	65
2.5 Champ d'utilisation du baromètre.....	66
2.6 Ressource et technologie	67
2.7 Objectifs du baromètre.....	67
3. Discussion des résultats de notre enquête.....	70
3.1 Caractéristiques de l'échantillon	70
3.2 La modernisation de l'administration.....	70
3.2.1 L'importance de l'e-gouvernement au ministère du commerce.....	70
3.2.2 Les différents systèmes d'information du ministère du commerce.....	71
3.2.3 L'apport du baromètre dans la modernisation de l'administration.....	72
3.3 Le baromètre en tant qu'outils d'aide à la décision.....	74
3.3.1 La prise de décision au ministère du commerce.....	74
3.3.2 L'apport du baromètre des requêtes dans la prise de décision	75
CONCLUSION GÉNÉRALE	78

BIBLIOGRAPHIE 81

ANNEXE

LISTE DES ABRÉVIATIONS

Abréviation	Explication
ACC	Administration Centrale du ministère du Commerce
DRC	Direction Régionale du Commerce
DCW	Direction du Commerce de Wilaya
DSI	Direction des Systèmes d'Information
DQC	Direction de la qualité et de la consommation
DGCE	Direction Générale du Commerce Extérieur
DGCERF	Direction Générale du control Economique de la Répression des Fraudes
DGROA	Direction Générale de la Régularisation et de L'organisation des Activités
ENSM	Ecole national supérieur de management
EBP	Evidence-Based Practice
EGDI	E-gouvernement Development Index
G2G	Government to government
G2C	Government to citizen
G2B	Government to business
G2E	Government to employer
ITC	Inspection Territoriale du commerce
IFC	Inspection aux Frontières du commerce
IMC	Intelligence, Modélisation, Choix
MC	Ministère du Commerce
MCD	Modèle Conceptuel des Données
OCDE	Organisation de Coopération et de Développement Economiques
ONG	Organisation Non Gouvernementales
PDF	Portable Document Format
SMS	Short Message Service
SI	Système d'Information
STT	Système de Traitement des Transactions
SIAD	Système d'Information d'Aide à la Décision
SIG	Système d'Information de Gestion
SID	Système d'Information pour Dirigent
SGBD	Système de Gestion de Bases de Données
TIC	Technologie de l'Information et de Communication
UE	Union Européen

LISTE DES FIGURES

Figure N°	Titre	Page N°
1	Organigramme du ministère	10
2	Organisation du Ministère Du Commerce	10
3	Présentation de la DSI	11
4	Le model rationnel de décision	29
5	Processus décisionnel de Simon	30
6	De la donnée à la décision	33
7	Composante des system d'information	41
8	Étape d'analyse des données qualitatives	49
9	Formulaire en ligne de requête du site du MC	53
10	Cartographie du processus actuelle de gestion des requêtes	56
11	Les étapes de la mise en place du baromètre	59
12	L'authentification au système	61
13	Rubrique du compte administrateur	62
14	Formulaire réservé à l'ajout d'une requête	64
15	Liste dynamique	65
16	Champ d'utilisation du baromètre	66
17	Cartographie du processus de gestion des requêtes via le baromètre	69
18	Apport du baromètre des requêtes dans la prise de décision	77

LISTE DES TABLEAUX

Tableau N°	Titre	Page N°
1	Historique du ministère du commerce	8
2	Procédure de gestion des requêtes dans les différent pays	16
3	Postulat théorique des différents chercheurs de la théorie décisionnel	17
4	Définition de l'e-gouvernement	20
5	Les dimensions de l'e-gouvernement	21
6	Technologies qui ont transformé l'organisation du gouvernement	24
7	Définition de la notion système	35
8	Définition des systèmes d'information	35
9	Impact du système d'information sur la prise de décision	44
10	Thématique abordé dans le guide d'entretien	48
11	Traitement des données qualitatives	50
12	Différence entre le système requête et le baromètre	60
13	Différence entre le compte utilisateur/administrateur	63
14	Objectifs du baromètre des requêtes	67
15	Présentation des interviewés	70
16	Les différents systèmes d'information du MC	72

INTRODUCTION GÉNÉRALE

En tant qu'acteur clé et juridique de la gouvernance publique, le gouvernement doit être doté des moyens nécessaires pour répondre aux attentes des droits des personnes physiques et morales. Par conséquent, tout au long de l'histoire, de nombreux systèmes et outils ont été inventés et utilisés pour améliorer l'efficacité des opérations gouvernementales. Avec l'émergence des technologies de l'information et de la communication, les actions des gouvernements à tous les niveaux dans différents départements subissent des changements fondamentaux et leur efficacité s'est considérablement améliorée. Dans les pays développés et en cour de développement, le concept d'e-gouvernement est devenu le cœur des administrations publique. (Amadou diabagate, 2016.P20)

Les pays en voie de développement comme l'Algérie ont pris conscience que la modernisation du secteur publique est une condition essentielle pour leur développement, à travers les multiples effort et projet orienté e-gouvernement, pour tirer profit de l'utilisation des TIC dans les administrations publique, ainsi l'Algérie est classée 120 selon l'index de développement en e-gouvernement (EGDI) en 2020 et gagne 10 place par rapport au classement de 2018.

L'administration électronique en Algérie doit inclure une série de rôles et d'activités du service administratif et doit également être basée sur les technologies de l'information et de la communication (TIC). La mise en œuvre de l'administration électronique en Algérie doit reposer sur quatre domaines de gouvernance et de gestion publique : les plans économiques et sociaux du pays, l'amélioration des relations avec les citoyens, la modernisation de ses opérations internes et ses relations avec l'environnement international. Ces quatre aspects de l'e-gouvernement ont des conséquences durables sur la performance de l'administration publique algérienne.

Le but crucial de l'introduction des différentes technologies dans le secteur public est d'avoir un service axé sur le citoyen et mettre à sa disposition des services de qualité, pour cela, les administrations publiques en Algérie doivent reconsidérer leur action, notamment en vue la quantité croissante des informations, l'utilisation d'outils qui ont prouvé leurs valeurs dans les organisations privées et ont obtenu des résultats positifs. Ces outils comprennent des systèmes d'information qui peuvent fournir une analyse avancée des données et faire de l'information une ressource importante sur laquelle les décideurs publics s'appuient dans leur prise de décision.

Ayant effectué notre stage pratique au niveau du ministère de commerce, l'un des organismes qui jouent un rôle primordial dans le développement de l'activité économique du pays, nous avons souligné plusieurs efforts en matière de développement des différents systèmes d'information. Parmi ces développements et progrès fulgurant, nous constatons que cet organisme est en cours d'implémentation d'un système d'information central pour le traitement des réclamations et les demandes d'informations afin d'aller vers l'amélioration de ses relations avec les citoyens, ainsi que la modernisation de la gestion interne des différentes requêtes reçus.

Nous essayerons de présenter dans ce mémoire, l'environnement de l'e-gouvernement au ministère du commerce et voir l'importance du baromètre des requêtes dans la modernisation de l'administration du commerce en tant qu'outil d'aide à la décision.

CHAPITRE 1 : CONTEXTE DE L'ETUDE

1. Contexte et objectifs de la recherche

Cette étude a pour objectif principale de connaître les éléments essentiels d'un nouveau système d'information, le baromètre des requêtes et étudier l'importance de l'intégration de cet outil dans l'orientation de l'action publique au ministère du commerce. En essayant d'appliquer nos connaissances théoriques dans un cas concret.

2. Choix du thème

Le choix de notre objet de recherche se porte sur les nouveautés de la modernisation de l'administration publique en Algérie, c'est pour cela qu'il est important pour nous, autant qu'étudiants en management d'e-gouvernement, de faire une telle étude, celle-ci montre les composantes des systèmes d'information utilisés dans nos administrations publiques, et comment nos décideurs souhaitent interagir avec ces systèmes.

2.1 Intérêt personnel

Dans le cadre de notre formation en management e-gouvernement à l'ENSM, nous devons compléter notre parcours par un travail de fin d'étude. Pour cela, nous avons choisi de travailler sur un système d'information en cours de réalisation au sein d'une administration publique centrale, celle-ci nous a permis de mettre en application ce que nous avons acquis durant nos 2 ans de master, en utilisant tous nos connaissances en e-gouvernement et en management.

2.2 Le choix du lieu de stage

Le Ministère du Commerce est considéré comme l'une des plus importantes institutions chargées de la mise en œuvre de l'opération économique en avant et de veiller à l'intégration de l'économie algérienne dans l'économie mondiale.

Ils se doivent, d'actualiser et de moderniser les mécanismes pour se tenir au courant de l'évolution actuelle afin de contribuer au développement de l'économie du pays. Le projet de la mise en place du baromètre de requête est un exemple d'introduction des TIC dans les administrations publiques algérienne. Ce qui nous a amenés à choisir cet organisme comme un cas à étudier.

3. Question de recherche

Le Ministère du commerce est en train de mettre en place un dispositif de collecte d'analyse et de traitement de l'information qui, entre dans le cadre de la modernisation du Secteur. Dans le but de bien mener notre étude, et vu que ce dispositif n'est pas encore opérationnel, nous avons trouvé intéressant d'essayer de voir comment ce système d'information allait aider le ministère à prendre des décisions efficaces, qui vont être déterminantes dans le développement de l'administration.

Dans le but d'avoir un acheminement logique et clair de notre objectif, nous avons élaboré Notre question principale de recherche comme suit :

Quel est l'apport du baromètre des requêtes dans l'efficacité du processus de prise de décision au ministère du commerce ?

Nous avons décomposé notre question principale en sous-questions afin de préciser d'avantage notre interrogation :

- Comment l'e-gouvernement améliore le rendement des administrations publiques ?
- Comment les systèmes d'informations impactent la prise de décision ?
- Quelle est l'apport du baromètre sur la modernisation au ministère du commerce ?
- Quel impact du baromètre sur le processus actuel de prise de décision au sein du ministère du commerce ?

4. Pertinence de la recherche

La modernisation de l'administration publique est devenue une nécessité en Algérie, vu les facilités offertes aux citoyens, aux entreprises, et aux organisations publiques, et vue les problèmes que l'administration algérienne trouvent dans le traitement d'information, mettre en place des systèmes d'informations central et devenu primordiale.

Pour cela, il est important de faire connaître ces nouveaux outils, et connaître comment les intégrer dans nos organisations autant qu'instrument d'aide à la décision.

4.1 Pertinence théorique

Les nouvelles technologies de l'information et de communication ont permis aux différentes administrations notamment à l'administration publique une meilleure gestion des données et d'information en interne, à travers les différents systèmes informatiques qui permettent de collecter, traiter, et diffuser l'information en toute efficacité, mais cela reste un nouveau concept en Algérie, la rareté des études sur ce sujet dû à la récence de l'e- gouvernements nous a motivé à explorer ce champ d'étude.

4.2 Pertinence managériale

Notre travail de recherche tentera d'éclairer le lecteur sur l'utilisation de l'e-gouvernement au ministère du commerce. Et sur les concepts de décision et le rôle de l'information dans la prise de décision en particulier, ainsi que nous allons voir les différents systèmes d'information dans les organisations et leur impact dans la prise de décision.

En fin, notre valeur ajoutée réside dans l'analyse des processus actuels de collecte des requêtes, ensuite la présentation des composantes du baromètre des requêtes et comment l'intégration de cet outil va moderniser le processus actuel de gestion des requêtes pour soutenir le processus de prise de décision.

5. Contexte organisationnel

Notre stage a été effectué au niveau du ministère du commerce, une institution importante pour le développement et la régularité du commerce national.

5.1 Présentation du ministère du commerce

Le Ministère du commerce est l'institution gouvernementale qui assure la supervision de plusieurs agences, institutions et organisations centrales et décentralisées relevant de son département. Ainsi que toutes les transactions économiques et les mesures relatives au commerce intérieur et extérieur, ces attributions se différencient selon ces services.

5.2 Historique du ministère du commerce

Le ministère tutelle actuelle est mise en place en vertu du Décret exécutif n°94-207 du 7 Safar 1415 correspondant au 16 Juillet 1994, après avoir été sous la tutelle du Ministère de l'Economie avant qu'il ne soit modifié par le Décret exécutif n°90-189 du premier Dhi El Hijah 1410 correspondant au 23 juin 1990, le ministère du Commerce travaille sur la conduite de ses affaires et intérêts conformément à ses dispositions. Depuis 1963 a

commencé les changements qui y sont comme suit montrer or résumé dans une série historique montre que les transformations qui ont eu lieu depuis l'indépendance jusqu'à ce jour qu'on va présenter dans ce tableau :

Tableau 1 : Historique du ministère du commerce

Année	Historique
De 1963 à 1965	Le Ministère du Commerce relève du Ministère de l'Economie et le nom est de celle-ci inclut : Le Ministère des Finances, Ministère du Commerce, Le ministère de l'Industrie.
De 1965 à 1990	Le Ministère de l'Economie se transforme au Ministère du Commerce
De 1990 à 1994	Le Ministère du Commerce est revenu à la première nomination Ministère de l'Economie, ce dernier contenant deux organes ministériels (Ministre Délégué en Charge du Commerce, en plus du Ministre Délégué en Charge de La Trésorerie).
De 1994 à 2000	Le Ministère de l'Economie s'est tourné vers Le Ministère du Commerce de nouveau
De 2000 à 2019	Le Ministère est resté conserver la nomination du Ministère du Commerce
Janvier 2020	La création d'un Ministère Délégué Chargé du Commerce Extérieur, Un organe qui est actuellement Sous la tutelle du Ministère du commerce.

Source : Elaboré par nos soin

5.3 Missions du ministère

Dans le cadre de la politique générale du Gouvernement, le ministre du commerce propose, dans les limites de ses attributions, les éléments de la politique nationale en matière de commerce et en assure la mise en œuvre conformément aux lois et règlements en vigueur. Il rend compte de son activité au Chef du Gouvernement, au Conseil du Gouvernement et au Conseil des ministres selon les formes, les modalités et les échéances établies.

Ainsi le ministère du commerce a pour mission de :

En matière de commerce extérieur, le ministère du commerce est chargé

- D'élaborer et/ou de participer à la mise en place du cadre institutionnel et réglementaire relatif aux échanges commerciaux ;
- D'élaborer et de proposer toute stratégie de promotion des exportations hors hydrocarbures ;
- De veiller au développement et à la mise en place d'un système d'informations statistiques sur les échanges commerciaux internationaux.

En matière de régulation et de promotion de la concurrence, le ministère du commerce est chargé

- De proposer et de veiller à la mise en œuvre, avec les institutions concernées, de toutes dispositions relatives aux conditions et aux modalités de création, d'implantation et d'exercice des activités commerciales et des professions réglementées ;
- De proposer toute mesure de nature à renforcer les règles et les conditions d'exercice d'une concurrence saine et loyale sur les marchés des biens et services.

En matière de qualité des biens et services et de protection des consommateurs, le ministère du commerce est chargé

- De déterminer, en concertation avec les départements ministériels et organismes concernés, les conditions de mise à la consommation des biens et services en matière de qualité, d'hygiène et de sécurité ;
- D'encourager le développement des laboratoires d'analyses et de proposer les procédures et méthodes officielles d'analyse dans le domaine de la qualité.

En matière de contrôle économique et de répression des fraudes, le ministère du commerce

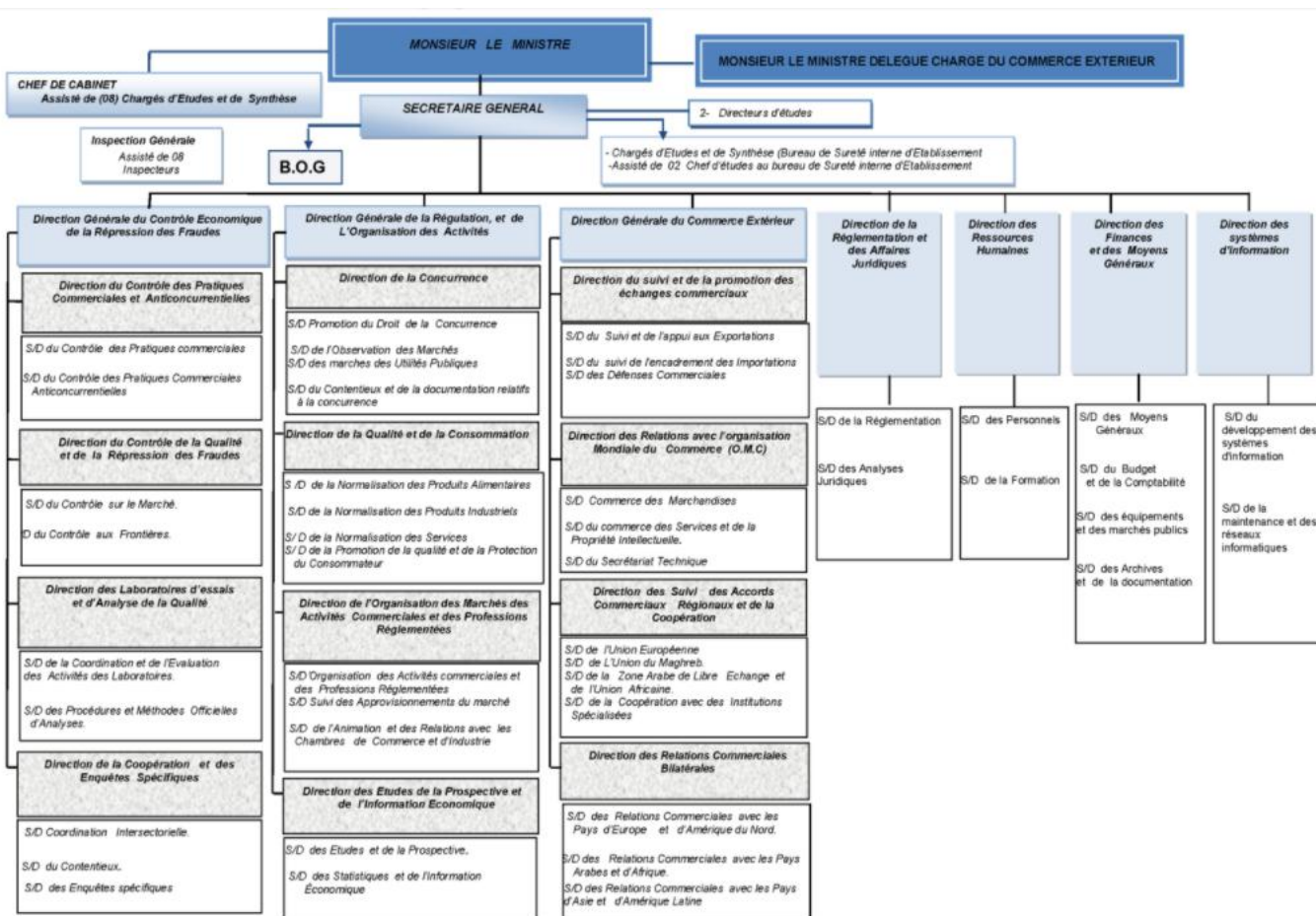
- Organise, oriente et met en œuvre le contrôle et la lutte contre les pratiques commerciales illicites, les pratiques anticoncurrentielles, les fraudes liées à la qualité et à la contrefaçon ;
- Réalise toute enquête économique approfondie et saisit, le cas échéant, les instances judiciaires.

En matière d'études et d'information économiques et commerciales, le ministère du commerce est chargé

- De réaliser les études prospectives sur le développement économique et les échanges commerciaux internationaux ;
- De veiller à la mise en place de banques de données relatives au commerce intérieur et aux échanges internationaux ;
- De contribuer à l'organisation et au développement d'un système national d'information économique.

5.4 Organigramme du Ministère du Commerce

Figure 1 : Organigramme du Ministère

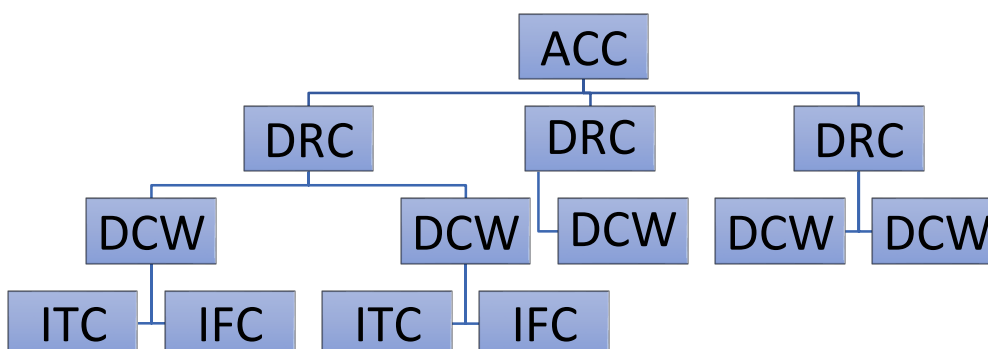


Source : <https://www.commerce.gov.dz/> (consulté le 5-04-2020)

5.5 Organisation du ministère du commerce

Ils sont régis par les dispositions du Décret exécutif n° 11-09 du 15 Safar 1432 correspondant au 20 janvier 2011 portant organisation, attributions et fonctionnement des services extérieurs du ministère du commerce, qui seront présentés dans la figure suivante :

Figure 2 : Organisation du Ministère du Commerce



Source : Document interne (2020)

Le Ministère est organisé comme suit :

- **ACC** : Administration Centrale du ministère du Commerce.
- **DRC** : Direction Régionale du Commerce en nombre de (09)
- **DCW** : Direction du Commerce de Wilaya en nombre de (48)
- **IFC** : Inspection aux Frontières du Commerce en nombre de (50)
- **ITC** : Inspections Territoriales du Commerce en nombre (154)

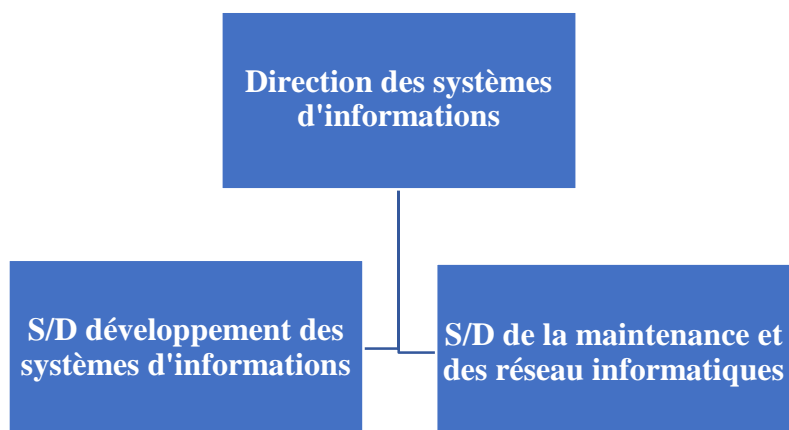
5.6 Présentation de la structure d'accueil

Nous allons commencer tout d'abord par présenter la Direction des System d'Information, ensuite, en présentera la sous-direction de développements des systèmes d'informations qui fait partie de la « DSI » ou en a effectué notre stage. La DSI et chargé de :

- De veiller à la mise en place et au développement des systèmes d'information et de communication de l'administration centrale ;
- De maintenir en Etat de fonctionnement les équipements et systèmes informatiques au niveau de l'administration centrale ;
- De mettre en place et développer les systèmes et réseaux informatiques et d'information, de messagerie Électronique et les outils de gestion ;
- De promouvoir l'utilisation des nouvelles technologies pour la communication et l'information et la mise en ligne des services à destination des différents usagers, Relation avec l'administration du commerce.

Elle comprend deux (2) sous-directions :

Figure 3 : Présentation de la DSI



Source : Document interne (2020)

5.6.1 La sous-direction de la maintenance et des réseaux informatiques

Cette sous-direction est chargée :

- D'identifier les besoins du secteur du commerce en matière d'équipements informatiques et de formuler toute proposition au titre de leur renouvellement ;
- D'assurer la maintenance des équipements et des réseaux informatiques ;
- D'assurer la mise en place et l'administration des réseaux informatiques au niveau de l'administration centrale et de ses services déconcentrés ;

5.6.2 La sous-direction de développement des systèmes d'information

Notre stage s'est déroulé au niveau de cette sous-direction qui est chargé de mettre en place les différents SI, à travers ces différents ingénieurs, ainsi L'à S/D de développement des systèmes d'informations a pour mission :

- De définir, de mettre en œuvre et de suivre les programmes de modernisation des services ;
- De suivre la mise en œuvre de la stratégie du secteur en matière de systèmes d'information et de développer les applications sectorielles spécifiques ;
- De concevoir et d'administrer les sites web de l'administration centrale et de contribuer au développement des sites web au niveau des structures décentralisées et les établissements en relevant ;
- De développer et de déployer les services en ligne en direction des opérateurs économiques et notamment les consommateurs.

CHAPITRE 2 : CADRE THEORIQUE

1. Revue de littérature

Le deuxième chapitre est réservé à la revue de littérature et le cadre conceptuel, nous allons consacrer la revue de littérature au concept principal de notre étude, l'e-gouvernement, ses fondements théoriques et visés managériaux. En outre, nous allons présenter aussi certains exemples sur l'utilisation des technologies de traitement de requête dans les administrations de commerce dans les différents pays.

En dernier nous allons présenter un passage théorique sur l'importance des systèmes d'information dans la prise de décision.

1.1 Introduction des TIC en administration publique

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) sont en peu de temps, devenues l'un des piliers de la société moderne. Aujourd'hui, la compréhension de ces technologies et la maîtrise de leurs principaux concepts et savoir-faire, demeure une nécessité pour la transition vers la société de l'information. Les technologies d'information et de communication, peuvent être définies comme étant : « les résultats d'une convergence entre technologies. Elles permettent l'échange des informations ainsi que leurs traitements. Elles offrent aussi de nouveaux moyens et méthodes de communication ».

Ainsi, l'avènement des TIC a exercé une pression sur les administrations publiques pour qu'elle modernise les tâches administratives, à travers l'e-gouvernement.

Selon Boudreau (2011, p. 340) : « *Par gouvernement électronique, nous entendons l'utilisation des nouvelles technologies de l'information par des organisations publiques afin de les soutenir dans leur fonctionnement interne ainsi que dans leurs relations avec diverses clientèles et avec d'autres organisations.* ».

Certains avancent même le concept de gouvernement électronique, qui suppose dans un premier temps, de rendre l'information publique accessible sur Internet, par exemple les lois, les données sur la santé, l'éducation ou l'économie. Dans un deuxième temps, il vise à dématérialiser les procédures publiques en permettant aux usagers de les effectuer sur Internet (les téléprocédures) (Ossama, 2001, p. 51). Les usagers pourront de ce fait remplir des formulaires en ligne, faire leur déclaration de revenus, obtenir un registre de commerce ou même demander une aide sociale à l'État. Les TIC constituent donc un outil efficace pour mettre en œuvre une administration de meilleure qualité pour les citoyens

Usagers, à même de satisfaire aussi bien leurs besoins (explicites et implicites) que leurs attentes (Roux, 2010, p. 21). Abondant dans le même sens, Boudreau estime que « *l'utilisation des TIC par l'État [...] permet d'améliorer l'efficacité des processus administratifs, la qualité des services publics et l'efficacité des politiques et des programmes* » (Boudreau, 2011, p. 339).

Richard Heeks dans son livre “*Implementing and Managing eGovernment*” publiée en 2006 présente l'e-gouvernement étant l'automatisation des différentes tâches administratives et la gestion interne des différents systèmes d'information et systèmes experts, ainsi que les différents portails web, donc pour comprendre l'e-gouvernement, il s'agit alors de comprendre que les systèmes de gouvernement électronique sont des systèmes d'information. Au cœur se trouvent les données et informations qui sont gérées par les technologies de l'information numériques (et parfois non numériques).

Les recherches exposées met un lien entre l'e-gouvernement et l'utilisation des TIC Pour améliorer le fonctionnement de l'organisation ainsi, l'adoption des TIC dans les administrations publiques va permettre :

- L'avènement d'une administration améliorée et plus efficace ;
- Une meilleure communication entre les administrations et entre les entreprises des administrations ;
- L'autonomisation des usagers et l'offre aux citoyens d'un accès plus transparent aux processus d'élaboration des prises de décisions politiques (Misuraca, 2009 et 2010).

1.2 Exemple de système de gestion des requêtes dans les administrations publiques

Après qu'on a présenté les différentes recherches sur l'e-gouvernement, on a jugé utile de présenter quelques expériences de traitement des requêtes dans les différents pays à travers les TIC, selon le guide pour le développement des politiques de consommations, éditions OCDE (2010) :

Tableau 2 : Procédure de gestion des requêtes dans les différents pays

Pays	Procédure de gestion des requête
Danemark	L'état danois offre une assistance en ligne sous forme de renseignements et de conseils au consommateur, chaque année, cela aide environ 35 000 d'entre eux à résoudre leurs problèmes. Des études montrent que de nombreux salariés de la distribution connaissent mal la loi danoise sur les ventes, principal texte régissant le commerce. C'est pourquoi l'agence nationale des consommateurs, gestionnaire de l'assistance en ligne, est entrain de l'étendre à eux (l'agence nationale de protection des consommateurs, 2010). Les problèmes aboutissant à des réclamations officielles sont du ressort du bureau des plaintes, qui traite 2000 A 3000 affaires par an.
Chili	Il existe au Chili une seule plate-forme de réclamation, gérée par le service national des consommateurs, (Sernac Facilita) celle-ci travaille en coordination avec sept autres autorités publiques responsables des questions de consommation et avec la plupart des municipalités. Sernac Facilita enregistre à la fois les questions et les plaintes, au nombre d'à peu près 460 000 en 2008. Les informations tirées de cette base de données sont à l'origine d'ajustement des politiques et de sanctions en application des textes, mais aussi d'actions de formation et de sensibilisation (Sernac 2009)
Finlande	En Finlande, le service de conseil aux consommateurs communique à ceux-ci et aux entreprises des informations relatives à leurs droits et obligations, tout en assurant des médiations en cas de conflits entre eux. Un consommateur peut contacter un conseiller au moyen d'un numéro de téléphone national unique. L'état qui a repris en 2009 cette fonction exercée auparavant par les communes, a reçu près de 6 000 appels dès le premier mois. Le service a été réorganisé dans le but d'offrir un système de centralisation des données plus uniforme, qui répondra mieux aux besoins statistiques et permettra d'améliorer le suivi des résultats obtenus par les consommateurs.
France	On peut adresser des réclamations aux organisations de consommateurs, nationales ou locales. Dix-sept organisations nationales ont des liens avec la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes, qui a mis en place un baromètre des plaintes de consommateurs (DGCCRF 2009). En outre, certaines entreprises ont mis en place des mécanismes de traitement des différends, tandis que les autorités publiques et ou certaines sociétés disposent de médiateurs sectoriels indépendants
Corée	L'agence coréenne de protection des consommateurs (KSA) conseille ces derniers ; elle s'occupe aussi des réparations et du règlement des litiges au moyen d'un système intégré de traitement des informations relatives aux plaintes (appelé « sobinet ») (agence coréenne de protection des consommateurs, 2009). En 2008, elle a traité environ 280 000 affaires, dont plus de 19 000 Dossiers de dédommagement et quelque 1 400 règlements de litiges. Toutes sont résumées dans le Rapport annuel et consultables par le public sur la page internet de l'agence (www.kca.go.kr)
Suisse	Le bureau fédéral de la consommation (BFC) Fère une assistance en ligne qui prodigue au consommateur des avis et des conseils. Il est possible de le contacter au moyen d'un formulaire électronique d'information. Le bureau répond aux questions dans les domaines de son ressort ou les transmet aux autorités compétentes et assure un suivi (BFC 2009)
Etats-Unis	La commission fédérale du commerce (FTC) recueille et analyse systématiquement les plaintes des consommateurs dans son centre de réponse spécialisé (consumer response center – CRC) les conseillers du CRC répondent aux réclamations et aux questions des consommateurs, reçues par téléphone, courrier et messagerie électronique. Les services de la FTC utilisent les données du CRC pour connaître les tendances, bien cibler l'exécution de la loi et les actions d'information, mais aussi pour mesurer les effets des activités en rapport avec la mission de protection du consommateur exercée par la FTC. Par ailleurs, celle-ci parraine et gère un site internet sécurisé- consumer sentinel- dont se servent les autorités pour accéder à la base de données (voir USFTC, 2009a et www.ftc.gov/sentinel/index.shtm)

Source : Le guide pour le développement des politiques de consommations, éditions OCDE (11-04-2020)

Les systèmes de gestion des requêtes électronique sont indispensables dans le traitement des différentes réclamations comme présenté dans le tableau, ces systèmes sont dotés de la capacité d'enregistrer les plaintes et les traités, surtout pour les plaintes complexes qui ne peuvent pas être résolues sur-le-champ (Wirtz et Tomlin, 2000 ; Vos et Huitema, 2008).

L'enregistrement devient de plus en plus nécessaire, étant donné que la plupart des plaintes sont verbales. Sans un processus d'enregistrement, les informations relatives à la plainte risquent d'être perdues, ce qui peut causer un ralentissement du processus de résolution.

D'un autre côté, l'absence d'un système d'enregistrement des plaintes gêne par la suite le processus d'analyse des plaintes et leur traitement.

1.3 Les systèmes d'informations selon la théorie de prise de décision

Les différentes recherches exposées dans les sections précédentes reflètent sur l'importance de l'intégration des TIC dans l'administration publique pour favoriser l'échange d'information et renforcer leur travail pour avoir une administration efficace. Parmi les technologies utilisées dans les organisations on trouve les différents systèmes d'information, leur intégration dans les organisations permet d'améliorer l'échange d'information, la majorité de ces systèmes dispose d'une finalité d'aide à la décision en fournissant au dirigeant les informations nécessaires dans leur travail.

Ainsi nous allons présenter une analyse de littérature sur l'importance des SI dans la théorie de prise de décision.

La prise de décision constitue l'instrument, le processus organisationnel au moyen duquel ces problèmes sont résolus, O'REILLY (1983) définit la prise de décision comme un processus d'assimilation et d'utilisation de l'information, dont l'efficacité dépend de l'opportunité, la pertinence, la fiabilité et l'accessibilité de l'information.

BARNARD (1974) note pour sa part que, la prise de décision constitue pour l'essentiel un processus de discrimination, d'analyse et de choix entre des possibilités. L'analyse, dont la finalité est l'identification des choix possibles et des facteurs susceptibles d'affecter (positivement ou négativement) l'atteinte du but désiré, met en relief le rôle important de l'information. Il conclut alors qu'une des fonctions premières du dirigeant consiste à mettre en place et à maintenir un système d'information qui va permettre la mobilisation et la coordination efficace des efforts.

Un autre auteur a souligné l'importance des attributs de l'information, estimant qu'il est difficile d'assurer une prise de décision efficace en l'absence d'informations efficaces. En d'autres termes, une organisation bien informée dispose d'une mine d'informations. Herbert (1977) a fait l'une des critiques les plus connues : sa théorie montre que le comportement des dirigeants n'est pas conforme aux idéaux du modèle rationnel. Au contraire, l'auteur estime que le comportement décisionnel des dirigeants est limité dans une certaine mesure par la complexité de l'environnement, le manque de compréhension humaine des conséquences des choix et les difficultés attendues. La nature et l'étendue de l'influence du choix.

Certains auteurs estiment que les managers doivent se tourner vers des systèmes d'information complexes pour mieux décider des mesures à prendre. Dans une organisation simple, les informations peuvent être communiquées à tous les membres. D'autre part, à mesure que l'organisation devient plus complexe, des procédures de diffusion et de filtrage des informations doivent être développées. La position soutenue par CYRT et MARCH (1963) indique que si une organisation dispose d'informations suffisantes, possède des compétences liées au traitement de l'information et a mis en place une structure de surveillance et de diffusion, l'organisation sera mieux informée.

Tableau 3 : Postulat théorique des différents chercheurs de la théorie décisionnel

Auteur	Postulat théorique
R. HOWARD (1965)	L'information recouvre l'ensemble des événements pertinents à considérer et leur probabilité d'apparition, les préférences mesurent la désirabilité relative des différents résultats aux yeux du décideur, et correspond alors à l'espérance d'utilité maximale
O'REILLY (1983)	La prise de décision comme un processus d'assimilation et d'utilisation de l'information, dont l'efficacité dépend de l'opportunité, la pertinence, la fiabilité et l'accessibilité de l'information.
BARNARD (1974)	L'une des fonctions premières du dirigeant consistent à mettre en place et à maintenir un système d'information qui va permettre la mobilisation et la coordination efficace des efforts
SIMON (1977)	La rationalité du décideur est limitée et sa collecte d'informations est incomplète et imparfaite, donc La décision choisie est celle qui est la plus satisfaisante et non l'optimale
CYRT et MARCH (1963)	Une organisation est d'autant mieux informée qu'elle dispose d'informations suffisantes, possède des compétences liées au processus informationnel et, a mis en place une structure de veille et de diffusion de l'information.

Source : Elaboré par nos soins, inspirés du 18 ème colloque de l'AIM Lyon, 22, 23 et 24 mai 2013

Ainsi, la théorie de la prise de décision permet d'avancer qu'une organisation est d'autant mieux informée qu'elle a accès à des informations riches, à travers la mise en place d'un système d'échange de l'information qui va permettre de faciliter la prise de décisions.

Conclusion

Les études présentées dans cette revue de littérature nous mène a souligné l'importance de l'intégration des TIC dans les administrations publique pour le but d'améliorer et de soutenir les différentes fonctions de l'administration.

Par ailleurs, nous avons présenté des expériences internationales de traitement des requêtes via les systèmes d'information et les formulaires en ligne. L'intégration de ces technologies dans les organisations chargé de la protection du consommateur a permis l'amélioration du processus de gestion des requêtes et avoir une base de données globale sur leur traitement.

Pour conclure, nous avons vu les différents postulats théoriques des différents chercheurs de la théorie décisionnel, sur l'importance des systèmes d'information dans le processus de prise de décision.

2. Cadre Conceptuel

Nous avons divisé cette section en 3 sections. La première section est dédiée au e-gouvernement comme un projet de modernisation de l'administration électronique, notamment les différentes technologies utiliser dans l'e-gouvernement. La deuxième section on a définis les concepts liés à la décision et le rôle de l'information dans la prise de décision, à la fin, on a choisi de définir les différents systèmes d'informations et leur impact sur la prise de décision.

2.1 L'e-gouvernement, et la transformation de l'administration

Le terme gouvernement électronique (e-gouvernement) a été défini de diverses manières par une variété d'universitaires et d'intervenants, on va consacrer cette section à la définition du concept et les transformations liées à l'introduction des TIC dans les organismes publics.

2.1.1 Définition de l'e-gouvernement

Le tableau suivant présent un échantillon des définitions en relation avec le-gouvernement afin que nous puissions avoir une idée globale :

Tableau 4 : Définition de l'e-gouvernement

Définitions	Source
« L'e-gouvernement est l'utilisation des nouvelles technologies de l'information par des organisations publiques afin de les soutenir dans leur fonctionnement interne ainsi que dans leurs relations avec diverses clientèles et avec d'autres organisations. »	Boudreau (2011, p. 340)
« L'utilisation des technologies de l'information pour permettre et améliorer l'efficacité avec laquelle les services gouvernementaux sont offerts aux citoyens, aux employés, aux entreprises et aux agences »	(Carter et Bélanger, 2005)
« L'e-gouvernement peut être défini comme l'utilisation des technologies de l'information et des communications (TIC) pour améliorer les activités des organisations du secteur public et de leurs agents. De tels efforts peuvent être dirigés vers la prestation de services aux citoyens (« front office »), ou à la modernisation des pratiques du travail et à la réalisation et amélioration de l'efficacité opérationnelle des bureaux (back-office) »	L'ONU (UN 2008)
« Le partage et la prestation de services aux citoyens et aux entreprises dans le but de réduire la corruption, renforcer la reddition de comptes, réduire le temps et les coûts, et accroître la transparence. »	(Bhatnagar, 2002)

Source : Elaboré par nos soins

Les différentes définitions exposées dans le tableau renvoient à l'utilisation des TIC pour améliorer le rendement et la prestation des services publics.

Certaines définitions se réfèrent aussi à l'utilisation des TIC pour améliorer le fonctionnement de l'administration en interne, car il implique l'automatisation ou l'informatisation des procédures existantes non-informatisées. Ainsi, l'e-gouvernement a pour but d'assurer un service public efficient, convenable et transparent pour les citoyens et les entreprises.

2.1.2 Domaines d'application de l'e-gouvernement

Les différentes définitions de l'administration électronique exposé renvoie implicitement à quatre types de relations (Ndou, 2004 ; Al-Busaidy, 2011), qui sont présentés dans le tableau suivant :

Tableau 5 : Les dimensions de l'e-gouvernement

Type de relation	Définition
Government to Citizen : G2C	Il s'agit de la première dimension de l'e-gouvernement et elle est toujours mise en avant lorsqu'il s'agit de définir l'e-gouvernement. Elle consiste à mettre en place tous les mécanismes électroniques permettant la facilitation des échanges entre les services étatiques et les citoyens afin de garantir à ces derniers des services de qualité (Zhi et Zhenhua, 2009).
Government to Government: G2G	C'est une dimension maîtresse de l'e-gouvernement et elle consiste à assurer et contrôler l'échange de données et d'informations entre les services publics (ministères, directions générales, présidence, etc.) (Sang et al., 2009).
Government to Business: G2B	Il se concentre sur les différentes interactions entre les administrations publiques et les entreprises. Dans son cycle de vie, les entreprises et les services publics (par exemple, le commerce, les finances, les finances publiques, l'Office général des impôts, etc.), le ministère de l'Industrie, Ministère de la justice, etc.
Government to Employee: G2E	Vu l'importance des ressources humaines dans la bonne conduite des projets e-gouvernement, cette dimension a été ajoutée à celles précitées. Elle se focalise sur les relations entre les services gouvernementaux et leurs employés (Chourabi et Mellouli, 2011). Elle est utilisée par les gouvernements pour améliorer le processus interne de fonctionnement des services publics et favoriser la réduction des dépenses administratives. Les initiatives G2E consistent à donner aux employés l'accès à des formations sur l'utilisation des TIC, à des formations en ligne et les autorisations d'accès aux bases de données afin d'obtenir les informations dont ils ont besoin pour l'exécution de leurs tâches (Ndou, 2004).

Source : Ndou, 2004 ; Al-Busaidy, 2011

2.1.3 Le rapport entre l'e-gouvernement et l'administration publique

L'administration électronique a eu un impact significatif sur l'administration publique en modifiant l'environnement opérationnel des services publics, à travers l'introduction des nouveaux concepts et méthodes dans ses opérations. Cependant, nous allons nous concentrer sur plusieurs domaines où ils ont eu des conséquences évidentes et durables.

Un service axé citoyen : Le principe le plus important du gouvernement électronique est peut-être la prestation de services centrée sur le client. Ce principe a été emprunté au secteur privé et est antérieur à Internet, et il a pleinement utilisé le potentiel d'Internet. Selon ce principe, les services publics devraient être conçus pour répondre aux besoins des citoyens ou les aider à remplir leurs obligations civiques. L'organisation formelle de l'exécutif est secondaire, au contraire, les différentes parties et même les niveaux administratifs de l'exécutif sont réunis par leur relation commune avec la communauté identifiable de la population. Dans l'environnement électronique, la compétence civique est un facteur des besoins des citoyens, de sorte que l'Administration publique doit exister où le public se situe.

Par conséquent, le processus comprend la conception de l'administration d'un point de vue externe. L'importance accordée aux citoyens / clients met également en avant l'objectif ultime, à savoir la fourniture de services et les procédures suivies par l'administration pour atteindre ces objectifs. La technologie est considérée comme un catalyseur. Cependant, la logique et le coût des systèmes électroniques à forte intensité technologique doivent simplifier les étapes qui constituent la fourniture de services, et l'accent est mis sur le final plutôt que sur les moyens. Cela a conduit à envisager la « transformation » des services, qui s'appuie sur des méthodes et des connaissances en matière de restructuration des activités et d'amélioration continue. (Brown 2005 P.259).

L'information en tant que ressource publique : La deuxième caractéristique de l'administration publique dans l'e-gouvernement est que l'émergence de l'information comme ressource importante pour l'administration, qui nécessite une législation, des politiques et des institutions appropriées. Bien que des activités telles que la gestion des documents et la préparation de documents aient toujours été une partie importante de l'administration, avec le développement de l'administration électronique, les ressources en information administrative ont traditionnellement été considérées comme aussi importantes par les services de l'administration publique que les ressources financières et humaines. L'une des caractéristiques de la gestion de l'information est qu'elle peut être considérée dans la perspective du cycle de vie, qui est un concept à long terme utilisé par les archivistes.

Les différentes étapes de la base de données d'informations gouvernementales commencent par la collecte et la production, y compris l'utilisation, le stockage, la récupération, la

Diffusion, la protection, l'élimination et la conservation à long terme. Les informations collectées à des fins spécifiques peuvent être réutilisées à d'autres fins, et le stockage des informations dans une base de données électronique offre des possibilités importantes et des problèmes connexes pour le partage d'informations et la création de nouvelles informations. Sachez-le encore. Ces informations peuvent être stockées en tant qu'élément de données séparé, peuvent être stockées sous la forme d'une combinaison de données qui prend en charge la prise de décision, ou peuvent être stockées sous forme de connaissances et de sagesse accumulées grâce au jugement d'application. (Brown 2005 P,259).

Des compétences et des relations nouvelles : La troisième caractéristique de l'administration en ligne est le rôle de la technologie dans la définition de l'environnement opérationnel de l'administration publique et les connaissances de même que les compétences exigées des responsables et des fonctionnaires de l'administration. Pour des raisons pratiques, le milieu de travail dans les services publics, est l'endroit où on trouve un ordinateur sur chaque bureau, et les logiciels de messagerie électronique et de traitement de texte sont également courants.

Cette situation contraste fortement avec l'environnement que nous avons appris il y a une dizaine d'années, voire moins, lorsque le téléphone et la poste étaient les principaux outils de travail. L'utilisation de la technologie électronique dans la gestion a toujours été une immense aventure d'apprentissage et d'adaptation organisationnelle, et cette aventure se poursuit. (Brown 2005 P,261).

Réduction des coûts : L'introduction des TIC dans l'administration publique nécessite des investissements. Dans certains cas, les investissements sont partagés par les organisations. Dans d'autres, un organisme de financement est créé, qui peut jouer un rôle moteur pour mettre en œuvre des programmes de gouvernement électronique. Le seul investissement requis des citoyens, des ONG et des entreprises est l'accès à Internet. Le gouvernement peut même subventionner la construction de réseaux dans les zones où les entreprises privées n'ont pas d'incitation à investir (comme les zones rurales à faible densité). En fin, l'une des principales raisons de l'introduction et le développement de l'e-gouvernement et la réduction des coûts. (Capgemini, 2004).

2.1.4 Technologie utilisé en e-gouvernement

Une variété d'outils et de technologies soutiennent l'e-gouvernement, qui fournit un soutien essentiel pour le développement de l'administration. Pour cette raison, on va présenter un aperçu des TIC les plus utilisées en indiquant la façon dont elles transforment les fonctions du gouvernement :

Tableau 6 : Technologies qui ont transformé l'organisation du gouvernement

Technologie	Transformation induites
Technologies des bases de données	<p><i>Les systèmes de stockage de données</i> qui stockent/mémorisent des données diverses relatives aux registres de la population, aux structures/unités juridiques, aux biens immobiliers, aux entreprises etc. Ces systèmes peuvent être entretenus par des fonctionnaires habilités tels que les notaires publics. Ils fonctionnent comme des systèmes d'archivage à usage général et permettent les échanges entre les administrations et les citoyens. L'identité administrative du citoyen est certifiée par ces systèmes d'enregistrement d'authentification.</p> <p><i>Les systèmes sectoriels</i> aident dans les transactions de base reliées à un secteur spécifique de l'administration publique tel que la sécurité sociale, les services médicaux, la police et les transports.</p> <p><i>Les systèmes de contrôle</i> permettent d'effectuer (et de faire le suivi) des dépenses de ressources, qu'elles soient financières, humaines ou physiques (bâtiment et équipement) au sein des ministères, des organismes gouvernementaux...etc.</p>
Technologies d'aide à la décision	<p>Elles appuient le processus de prise de décision en appliquant des règles particulières aux données saisies individuellement ou collectivement.</p> <p><i>Les systèmes d'aide à la décision</i> peuvent aller de simples systèmes de traitement basés sur quelques règles de production (traitement à base de cas) jusqu'à des systèmes à base de connaissances tels que des systèmes conseillers complexes ou des systèmes experts. En règle générale, on peut affirmer que, pour la société de l'information, chaque type de décision pouvant être traduit en algorithme sera tôt ou tard automatisé.</p>
Technologies réseau	<p>Elles se développent rapidement. Elles ajoutent une dimension de communication aux technologies de l'information. Par conséquent, les contraintes reliées au temps et au lieu deviennent de moins en moins importantes. Toutes sortes de services sont ainsi introduits tels que le partage de fichiers, les courriels, les sites web, la navigation, les réseaux sociaux, les vidéo-conférences pour nommer les principales.</p>
Technologies d'identification personnelle, de repérage, et de suivi	<p>Elles deviennent de plus en plus sophistiquées et se répandent dans tous les domaines de la vie. <i>Les numéros d'identification personnelle (NIP) généraux</i> ou des numéros plus spécifiques comme le numéro fiscal, le numéro de sécurité sociale, le numéro des services médicaux, ou les numéros utilisés dans l'éducation nationale peuvent être utilisés afin de créer des bases de données générales. Les cartes à puces, intégrant les numéros d'identification et d'autres dispositifs de traçage ou de repérage, peuvent également être utilisées à des fins d'identification par les services publics, ainsi que pour contrôler la mobilité des personnes et des véhicules.</p>
Technologies de bureautique et de multimédia	<p>Elles sont utilisées dans les activités principales de l'administration publique pour générer, traiter, réarranger et fournir des informations sous une forme récupérable. La récupérabilité ('retrievability') de l'information est nécessaire pour tous les types de contrôles auxquels l'administration publique est soumise, y compris les contrôles juridiques, politique, démocratique, de gestion et de vérification. La bureautique sert ce même but grâce à l'utilisation du traitement de textes et d'autres dispositifs de saisie (pour le texte, le son et les images), des médias de stockage tels que les bandes magnétiques, CD, DVD ; du courrier électronique, des échanges électroniques de données, et des systèmes de récupération de texte et documents. L'importance de ces formes de support bureautique est déterminée par la jurisprudence, les preuves légales et les vérifications des actions publiques.</p>

Source : (Snellen 2002)

L'application de l'e-gouvernement ne peut se faire seulement qu'avec les différentes technologies et l'infrastructure qui permet la mise en en réseau, le déploiement et l'opérationnalisation du système informatique. Ainsi, l'e-gouvernement favorise les capacités institutionnelles et mène au bon fonctionnement du gouvernement en :

- Réduisant les ressources requises en entrée (moins de main-d'œuvre et moins d'effort physique) ;
- Réduisant les temps de traitement (réduction du temps d'exécution des services) ;
- Améliorant les sorties (augmentation du nombre de services) ;
- Améliorant les résultats (amélioration de la qualité de livraison des services).

2.1.5 Bénéfice de l'utilisation de l'e-gouvernement

L'adoption de l'e-gouvernement offre plusieurs bénéfices pour les administrations publiques ainsi que pour les citoyens :

Selon (Sandoval-Almazan et Gil-Garcia, 2012 ; Irani et al., 2008 ; Chen et al, 2006 ; Scholl, 2006 ; Al-Kibsi et al., 2001), il existe plusieurs avantages de l'e-gouvernement pour l'administration publique et son rendement :

- L'amélioration du fonctionnement interne des services publics ;
 - Un canal très efficace pour le gouvernement pour partager les informations sur les administrations et leurs activités avec les citoyens ;
 - L'allégement des charges et des tâches des employés ;
 - La réduction des erreurs lors du traitement des procédures ;
 - La modernisation du matériel de travail des employés dans les administrations publiques ;
 - L'informatisation de l'ensemble du processus de traitement des procédures au niveau du back-office ;
 - La facilitation de la communication, des échanges d'informations et de la collaboration entre les administrations ;
 - Une meilleure organisation et structuration des administrations et des procédures
- L'amélioration de la lutte contre toute forme de fraude.

Carter et Bélanger, 2005 ; SandovalAlmazan et Gil-Garcia, 2012 ; Irani et al., 2008 offrent plusieurs avantages de l'e-gouvernement pour les citoyens et les entreprises qu'on va citer ci-dessous :

- L'amélioration des services délivrés aux citoyens et aux entreprises ;
- La réduction des coûts financiers relatifs aux procédures car une procédure totalement dématérialisée coûte de loin moins chère qu'une procédure classique ;
- Le gain de temps dû à la réduction de la bureaucratie et à la rapidité dans l'exécution des procédures administratives ;
- La réduction de la corruption et l'accroissement de la transparence par la suppression des échanges interhumains, source de corruption, l'accès direct au service en ligne sans intermédiaire, l'accès aux données personnelles ;
- L'offre en ligne de nouveaux services personnalisés aux citoyens et aux entreprises (par exemple le calcul en ligne des impôts, le suivi des procédures administratives en cours, la consultation de son dossier personnel, l'envoi par courriel d'informations sur-mesure, etc.) ;
- La rapidité de l'obtention d'information mieux ciblée ;
- L'accès aux informations régulièrement mises à jour sur le gouvernement et ses administrations et sur les procédures et services gouvernementaux.

Conclusion

Les différentes définitions de l'e-gouvernement ont été exposées ainsi que les modifications engendrées par l'introduction des TIC dans l'administration, car il peut modifier significativement la façon dont le gouvernement entreprend sa mission, enfin on a présenté les différentes technologies utilisées par l'e-gouvernement pour aider les employés et les dirigeants dans leur travail.

Ainsi les TIC en tant qu'outils innovants soutiennent le développement et l'amélioration des capacités des organisations publiques.

2.2 Le rôle de l'information dans la prise de décision

Dans la première section on a défini les concepts liés à l'e-gouvernement et son importance dans l'amélioration du rendement de l'administration publique. Dans cette section, nous allons montrer les différentes définitions de la décision, un concept important pour notre travail de recherche, ainsi que les modèles de décision dans les administrations publiques, on va montrer également le rôle de l'information pertinente pour prendre une décision efficace.

2.2.1 Définition de la décision

La littérature pour la décision est abondante. Tout d'abord, il convient de préciser que pour beaucoup de chercheurs, une décision n'est qu'un choix, où comme le dit Castles et all (1971) « *A decision is a conscious choice between at least two possible courses of action* ». C'est à dire un choix à une seule option est exclu. Pour Rudan(2010) : « *la décision est une sélection d'une alternative pour deux ou plusieurs alternatives pour déterminer une option d'action* ».

On trouve aussi Simon (1977) qui définit la prise de décision comme un processus au cours duquel un individu opère un choix entre plusieurs options en vue d'apporter une solution satisfaisante à un problème identifié. Cette notion de choix indique que « *tout comportement suppose un choix – une sélection – conscient ou inconscient entre toutes les actions matériellement réalisables par l'acteur et par les personnes sur lesquelles il exerce son influence ou son autorité* ».

La décision peut être définie comme l'acte de sélectionner une solution idéale à un problème parmi une ou plusieurs alternatives qui peuvent être utilisées pour guider une action choisie vers l'objectif désiré.

2.2.2 La complexité de la décision

La nature de la décision changera radicalement en fonction de la complexité de la situation. Les personnes qui prennent des décisions rapides dans une situation ne seront pas en mesure de prendre des décisions dans une autre situation. De même, la difficulté à déterminer n'est pas nécessairement une faiblesse. Entre autres, les caractéristiques des décisions administratives sont le plus souvent le fruit d'un travail collectif : le manager ne prend pas de décision seule. La bureaucratie se caractérise par une division du travail horizontalement et verticalement : par conséquent, les responsabilités sont partagées, et

chaque responsabilité prend en charge une partie du tout, et les décisions doivent intégrer ces parties. Cela signifie que la décision est prise aux points de coordination de responsabilités multiples et que le décideur doit utiliser des informations provenant de différentes sources. Afin de pallier les limites de sa compétence, d'où découle son obligation de faire confiance. (Denis Proulx 2006 ; P 83)

On a essayé d'identifier quelle que problème de prise de décision dans les organisations, car Il est plus difficile de prendre des décisions du fait de :

- D'un nombre croissant d'alternatives (décisions potentielles) notamment du fait de la puissance des TIC ;
- La quantité des informations accessibles est de plus en plus importante (Web) le principal problème est de déterminer les informations pertinentes pour la décision ;
- Le coût des erreurs de décision est de plus en plus grand, en raison de la complexité et de l'importance des conséquences engendrées par une décision et de la chaîne de réaction dans les différentes parties d'une organisation ;
- De plus, il est nécessaire d'adapter en permanence sa stratégie aux vues de la rapidité de changement de l'environnement de l'organisation.

2.2.3 Théorie de décision

Stratégor (2004) distingue quatre grandes conceptions fondamentales qui ont marqué la littérature de la décision. Le model de l'acteur unique ou rationnel, le model organisationnel, le model politique et le model de la poubelle. Ces modèles et théories sont utilisés pour expliquer les décisions prise par les manager. Ainsi que les situations dans laquelle les dirigent prennent des décisions et les processus qu'ils appliquent.

Le model rationnel : Les fondements de la théorie classique de la décision ont été posés par les économistes marginalistes qui ont élaboré les règles du calcul économique individuel. Cette théorie constitue selon F. HAYEK « *une pure logique des choix* ». Elle se réfère à une action humaine consciente et à un comportement rationnel qui cherche à porter au maximum un résultat jugé utile. (D.Hellriegel et J. W. Slocum 2006, P485). Il repose sur deux hypothèses fondamentales. La première hypothèse est que l'acteur économique a un but particulier, par exemple chercher un profit maximum. La deuxième hypothèse est que l'acteur économique est substantiellement rationnel lorsqu'il est capable d'atteindre les

objectifs donnés dans les limites imposées par les conditions et restrictions. Le modèle de prise de décision rationnelle suppose que le problème à résoudre est parfaitement défini, qu'il y a une information complète sur le problème, et que tous les acteurs sont capables de gérer cette information en sachant que les conséquences des différentes alternatives sont connues. Cela suppose également que les politiques internes de l'organisation sont ignorées. Ces hypothèses montrent que le choix d'une solution par le décideur suit une séquence d'actions linéaire et définie : définition du problème, identification des solutions possibles, évaluation de ces solutions, sélection et mise en œuvre des décisions, et contrôle des résultats donnés. (L.Rouleau 2007,P34)

Figure 4 : le model rationnel de décision



Source : L.Rouleau (2007)

Model organisationnel : Ce model s'inspire de deux théories principales : théorie de la rationalité limitée de Simon, théorie de l'entreprise adaptative de Cyert et Marche (1963), l'Hypothèse de la rationalité parfaite a été remise en question de nombreuses fois. Simon (2003, P6) s'est opposé à la théorie classique. Dans son point de vue, les hypothèses de rationalité parfaite sont contraires à la réalité. Il confirme à travers sa théorie de rationalité limitée que l'hypothèse de la rationalité parfaite est loin de décrire les processus que les êtres humains utilisent pour la prise de décisions, en particulier dans des situations complexes. Dans le processus décisionnel, Simon concentre ses observations sur deux points fondamentaux. D'une part, il a commenté le comportement psychologique des décideurs isolés lorsqu'ils prennent des décisions et a noté que les décideurs ont des capacités cognitives limitées pour traiter le problème. Informations et comportements imposés par l'environnement. D'autre part, elle se met du côté de l'organisation, à travers ces différentes manières (division du travail,

autorité, identité et loyauté, communication) influe et conditionne l'environnement psychologique de ses membres. Sur la base de cette observation, Simon forge la théorie de rationalité limitée. Simon s'oppose également à la linéarité de cette décision classique.

Formalise son célèbre modèle de décision non séquentiel appelé modèle IMC (intelligence, modélisation, choix, évaluation) Ce modèle est reconnu comme un véritable modèle de décision dans lequel l'intelligence et la phase de conception jouent un rôle majeur. (P.Fitzgerald 2002, p15)

Figure 5 : Processus décisionnel de Simon



Source : Simon (1977)

La phase recherche d'information (Intelligence) vise à recenser l'ensemble des informations utiles et prioritaires dont le décideur aura besoin lors de sa prise de décision. Il s'agit d'identifier les objectifs ou priorités du décideur et de définir le problème à résoudre. La phase conception (Design) comprend la génération, le développement et l'analyse des différentes suites possibles d'actions. Pendant la phase de choix, le décideur choisit entre les différentes suites d'actions (solutions) qu'il a été capable de construire et d'identifier pendant la phase précédente. La phase évaluation conduit à la recommandation d'une solution appropriée au modèle. Elle peut amener à la réactivation de l'une des trois phases précédentes ou, au contraire, à la validation de la solution.

Modèle du décideur politique : Il est utilisé pour des situations organisationnelles spécifiques ou des structures complexes (par exemple, des décisions politiques ou stratégiques), des décisions qui ne peuvent pas être programmées, les conditions sont incertaines, les informations sont limitées et il existe des conflits ou des actions entre les décideurs et les objectifs à atteindre. (R.L.Daft et D. Marcic 2006, p 215).

Le modèle décrit l'organisation comme un ensemble d'individus ou groupe, qui se trouvent dans des situations spécifiques dans des structures plus ou moins précises (hiérarchie, processus budgétaire, division du travail). Les joueurs ont leurs propres intérêts et objectifs et contrôlent différentes ressources (autorité, statut, argent, temps, personnel, idées,

informations). L'organisation n'a pas a priori d'objectifs clairs. Sur la base de l'examen du statut de puissance de l'acteur, discutez et redéfinissez son objectif selon l'explication de l'acteur. L'objectif peut encore être vague, et sa stabilité ne peut être garantie. Le modèle reconnaît que les décideurs peuvent s'approprier leurs propres projets et avoir leurs propres besoins et perceptions. (M.Sampat et S.kumar 2005,P72).

Le modèle de la poubelle : Il s'agit d'un modèle descriptif développé par Cyrt, March et Olsen (1972) conçu pour mieux expliquer la complexité du processus décisionnel et rejeter complètement toute rationalité formelle. (Strategor 2004, p 640). Le modèle traite chaque opportunité de choix majeure comme une corbeille, et les participants poseront diverses questions et solutions au fur et à mesure qu'elles se présentent. La composition et le mélange du papier dans une corbeille donné dépendent du papier qui se trouve dedans, de la nature du papier qui arrive et de la vitesse à laquelle les corbeilles sont évacuées. Ces quatre flux interagissent de manière aléatoire et seule une petite partie de la solution générée est incluse dans la décision finale. Le modèle suppose également que les participants considèrent le problème comme une opportunité de trouver la solution qu'ils préfèrent en fonction de leur propre expérience et de leur style personnel. (Yahiaoui Brahim, 2016.P15)

2.2.4 La décision publique

La prise de décision publique fait référence aux choix faits par les décideurs publics parmi plusieurs choix possibles. Il constitue donc le cœur de l'action politique. Contrairement à ce que les gens pourraient penser, les politiciens ne sont pas seuls. Son choix fait partie du cadre et du processus qui guident et même limitent ses décisions. La prise de décision publique est généralement le résultat d'un travail collectif, car les dirigeants politiques n'ont pas toujours le temps ou les compétences pour prendre des décisions seuls. Elle est également influencée par l'histoire, que ce soit l'histoire politique - les décisions antérieures- ou les décisions des institutions qui suscitent des cultures et des visions du monde spécifiques. Traditionnellement, les décisions séquentielles sont prises au moment de l'action publique, l'analyse des décisions publiques se focalise alors sur les conditions de sa production, toujours dynamiques, voire parfois chaotiques. La nature des décisions change en fonction de la complexité de l'environnement, mais dans l'environnement public, ces décisions sont de loin les décisions les plus importantes concernant l'orientation générale et l'adoption de politiques et des plans qui sont pris par le ministre dans le cadre de sa mission ou par le gouvernement.

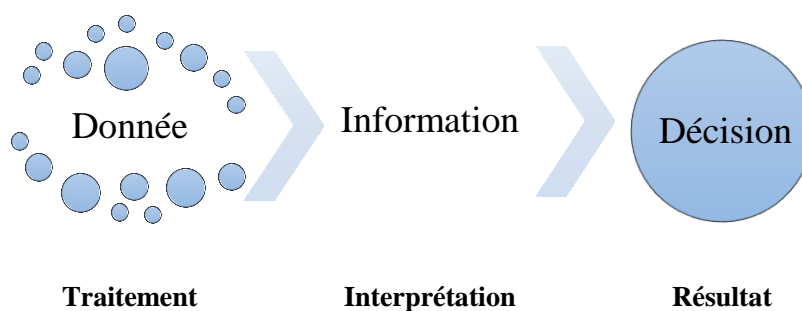
Cela montre que le rôle des services publics comporte deux étapes fondamentales :

- Soutenir le niveau politique en fournissant une description complète et rigoureuse dans le cadre de son mandat pour prendre la meilleure décision ;
- Veiller à ce que les décisions prises se traduisent par une mise en œuvre effective des politiques et plans sélectionnés.

2.2.5 Place de l'information dans la prise de décision

Le processus organisationnel dépend de l'information, et la qualité de l'information est l'un des facteurs clés qui déterminent la qualité de ses décisions et de ses actions, car l'information peut fournir aux décideurs le soutien nécessaire pour déterminer les changements. Selon les recherches de Caranana (2012), l'information permet aux organisations de prendre des décisions plus précises. Par conséquent, pour toute organisation, la bonne quantité d'informations est le facteur clé au bon moment.

L'information est tout élément qui peut accroître la connaissance du phénomène et réduire le degré d'incertitude en conséquence. Les flux d'informations coordonnent et contrôlent les flux matériels, financiers, et humains. Le rôle de l'information devient prépondérant dans toute décision prise par l'organisation. Les organisations traitent de grande quantité de donnée, provenant de diverses sources de qui doivent être filtrées et formalisées lors du traitement des données. Donnez-leur des informations utiles pour leurs utilisateurs. Ainsi, le processus de traitement des données est basé sur les connaissances accumulées (feedback). Les informations peuvent être transformées en connaissances grâce à une interprétation et une excitation correcte des connaissances a priori pour guider les actions de prise de décision. Le but principal des données est d'enregistrer des activités ou des situations pour capturer de vraies images ou des événements réels. D'autre part, les informations sont un ensemble de données traitées et converties, et ces données deviennent des informations vérifiées et traitées, qui commencent à devenir significatives. En effet, les données sont la source d'origine des informations.

Figure 6 : De la donnée à la décision

Source : Elaboré par nos soins, inspiré de R.Michael(2010)

Il devient information à travers le processus d'interprétation, leur donnant un sens. Le traitement de grandes quantités de données entraînera de nombreuses difficultés opérationnelles, telles que des erreurs ou un manque de fiabilité des données, un manque de temps ou de temps d'attente pour trouver des données, un gaspillage excessif de ressources humaines, des archives complexes de documents, une redondance des données et des informations et une perte de flexibilité. Afin de surmonter les difficultés et les lacunes ci-dessus, la gestion moderne traite les informations basées sur les nouvelles technologies de l'information pour effectuer diverses opérations et fonctions connexes. (D. Ravichandran 2001, P13)

2.2.6 Profil de l'information nécessaire à la décision efficace

Selon (Stvilia, Gasser, Twidale, & Smith ,2007) « *les processus des entreprises dépendent de l'information, et la qualité de l'information est l'une des clés déterminantes de la qualité de leurs décisions et leurs actions* ». Les caractéristiques nécessaires à une décision efficace sont présentées ci-dessous :

Précise et exacte. L'exactitude des informations a une grande influence sur le succès ou l'échec des décisions des organisations. Toute décision avancée prise sur la base d'une analyse de tendance peu claire ou incorrecte peut entraîner des pertes financières

Disponible (ponctuel) et actualisé. La disponibilité des informations en temps opportun est la clé d'une prise de décision réussie dans un environnement hautement concurrentiel. Les informations doivent être mises à jour et publiées à temps en cas de besoin, d'autant plus que de nombreuses décisions sont généralement prises dans un environnement en évolution rapide.

Pertinente et adéquate. L'information exacte ou opportune, doit être pertinente au contexte et au besoin de l'utilisateur.

Complète et exhaustive. Afin de prendre la bonne décision, le gestionnaire doit disposer d'informations complètes et détaillées.

Flexible. Cette qualité indique que les informations peuvent être utilisées par plusieurs décideurs

Simple. Les informations doivent être simples et détaillées au niveau opérationnel. Trop d'informations peuvent entraîner une surcharge, et les décideurs disposant de trop d'informations ne peuvent pas déterminer ce qui est vraiment important.

Fiabilité. Lors de la prise de décision, les gestionnaires doivent s'assurer de la fiabilité de la source et avoir confiance dans les informations utilisées.

Accessible. L'accessibilité de l'information est le principal déterminant d'une utilisation efficace. L'administrateur doit avoir accès à ces informations.

Sécurité. Les informations doivent être sécurisées pour les personnes non autorisées.

Conclusion

On a présenté dans cette section les différentes définitions de la décision, ensuite les différentes théories de décision et le processus de prise de décision selon les différents chercheurs. A la fin, on a essayé de montrer l'importance de l'information pertinente pour soutenir les décideurs à travers le processus de traitement d'information.

2.3 Les systèmes d'informations

En a vue précédemment que l'information pertinente joue un rôle essentiel dans la prise de décision, vue la quantité énorme des informations que traitent les organisations, les systèmes d'information offre la possibilité de faciliter le traitement des grandes masses d'information et soutenir le processus de prise de décision.

On va présenter ci-dessous les différents systèmes d'information. Ainsi que les différents modèles, et leur rôle dans les organisations.

2.3.1 Définition de la notion système

Nous allons voir en premier lieu les différentes définitions de la notion système qui sont présenter dans le tableau suivant :

Tableau 7 : Définition de la notion système

Auteur	Définition
Leibniz (1966)	« Un système est un ensemble de parties ».
Saussure (1931)	« Un système est une totalité organisée, faite d'éléments solidaire ne peuvent être définis que les uns par rapport aux autres en fonction de leurs places dans cette totalité »
Von Bertalanffy (1968)	« Un système est un ensemble d'unités en interrelations mutuelles »
Morin (1997)	« Un système est l'interrelation d'éléments constituant une unité globale »

Source : Elaboré par nos soins

Sur la base les définitions précédentes, le système peut être défini comme un ensemble d'éléments tangibles ou intangibles interactifs, qui sont organisés pour atteindre un objectif commun en convertissant un ensemble d'éléments reçus en entrée en un ensemble d'éléments.

2.3.2 Définitions des systèmes d'informations

Une multitude de définitions en été attribuée au concept de système d'information qui sont résumées dans le tableau suivant :

Tableau 8 : Définition des systèmes d'information

Auteur	Définitions
Laudon et Laudon (2006)	Un système d'information est un ensemble de composantes inter reliés qui recueillent de l'information, la traitent, la stockent et la diffusent afin d'aider à la prise de décision, à la coordination et au contrôle au sein de l'organisation
Andreu, Ricart et Valor1992 (cités par Kéfi et Kalika 2004)	Un système d'information est un système d'interprétations d'un ensemble d'acteurs sociaux qui mémorisent et transforment des représentations via des technologies et des modes opératoires

Andreu, Ricart et Valor1992 (cités par Kéfi et Kalika 2004)	Le système d'information est des processus qui collectent des données structurées conformément aux besoins d'une organisation, qui stockent, traitent et distribuent les informations nécessaires au fonctionnement de cette organisation, notamment aux activités de management et de contrôle, et qui jouent de ce fait un rôle de support aux processus de décision organisationnels
O'Brien, Marion et Saint-Amant (1995)	Un système d'information utilise des ressources humaines, (utilisateurs finals et informaticiens), du matériel (machines et supports) et des logiciels (programmes et procédures) pour accomplir des fonctions de saisie, de traitement, de sortie, de stockage et de contrôle qui servent à convertir en produits informatifs des ressources en données
Reix, 1995	Ensemble organisé de ressources : matériel, logiciel, personnel, données, procédures ; permettant d'acquérir, traiter, stocker, communiquer des informations (données, textes, images, sons...) dans les organisations.

Source : Elaboré par nos soins

Auparavant, ont existé de Système d'Information avec les techniques de papier-crayon et des procédures formelles, actuellement, le concept de système d'Information est très lié à la technologie informatique, car d'après les définitions présentées dans le tableau ci-dessus, les systèmes d'information sont les moyens par lesquels les organisations et les personnes, à l'aide des technologies de l'information, rassemblent, traitent, stockent, utilisent et diffusent l'information. Il est souvent admis que l'utilisation des technologies de l'information et des systèmes d'information modifie la façon dont les entreprises, les gouvernements et la société fonctionnent et il est largement admis que le déploiement généralisé des technologies de l'information (Chaffey, Bocij, Greasley et Hickie, 2003)

2.3.3 Modèles des systèmes d'informations

La classification des systèmes d'information peut être divisée en quatre catégories principales : système de traitement des transactions (STT), système d'information d'aide à la décision (SIAD), système d'information de gestion (SIG), système d'information du gestionnaire (SID).

Système de traitement des transactions (STT)

Également connu sous le nom de système de traitement des transactions, il traite les données des transactions effectuées par l'organisation avec des clients, des fournisseurs ou des employés. Il est responsable du stockage de toutes les données ainsi que le suivi des activités de l'organisation. Le système exécute et enregistre les transactions quotidiennes et de routine liées aux événements de base et quotidiens. (Rivard Suzanne, 2001, P31)

System d'information d'aide à la décision (SIAD)

D'après (ROY, 1985) « *L'aide à la décision est l'activité de quelqu'un qui repose sur un modèle clairement expliqué mais pas nécessairement entièrement formalisé, qui permet d'obtenir des éléments de réponse aux questions soulevées par les parties prenantes dans le processus de prise de décision. Ces éléments contribuent à inspirer la prise de décision et prescrivent généralement ou simplement acceptent des comportements qui augmentent la continuité entre le processus et l'évolution du système d'objectifs et de valeurs, et l'intervenant le servira* ». (M.merad 2010, P64)

Par conséquent, l'aide à la décision est le processus qui consiste à utiliser un ensemble d'informations disponibles à un moment donné pour formuler des problèmes et prendre des décisions pour des objets spécifiques.

Le système est conçu pour faciliter la prise de décision au niveau organisationnel. Un système d'aide à la décision bien conçu est un logiciel interactif qui peut aider les décideurs à extraire des informations utiles des données brutes, des documents, des connaissances personnelles et des modèles commerciaux pour identifier et résoudre les incidents et les signaler. Décider. Son objectif clair est de soutenir les activités de prise de décision. Il s'agit généralement d'un système interactif qui peut accéder à une ou plusieurs bases de données et utiliser un ou plusieurs modèles pour représenter et évaluer la situation. Son rôle est de fournir des indicateurs pertinents sur les activités, de comprendre les clients et de fournir des outils d'analyse et de simulation et des connaissances en gestion.

Composantes d'un système d'aide à la décision

Le système d'aide à la décision fournit des outils d'analyse et des modèles de base de données pour le système basés sur la nature qualitative de ces composants pour aider et faciliter la prise de décision. Par conséquent, il n'y a pas de consensus sur le nombre de

composants qui constituent un système d'aide à la décision. Il existe plusieurs types de systèmes d'aide à la décision, à savoir (Yahiaoui Brahim,2016, P80) :

- **Système d'aide à la décision axée sur la communication** La plupart des communications ciblent des équipes internes, y compris les partenaires. Son but est d'aider à mener une réunion, ou pour les utilisateurs de collaborer. La technologie la plus utilisée pour le déployer est un serveur web ou client. Par exemple, les chats et les logiciels de messagerie instantanée, la collaboration en ligne et les systèmes de net-réunion.
- **Système d'aide à la décision avec base de données** La plupart des données sont destinées aux gestionnaires, au personnel ainsi qu'aux fournisseurs de produits / services. Il est utilisé pour interroger une base de données pour chercher des réponses spécifiques à des fins spécifiques. Il est déployé via un système de cadre principal, lien client / serveur, ou via le Web. Un exemple est les bases de données informatiques qui ont un système d'interrogation pour vérifier (y compris l'incorporation de données) la valeur ajoutée aux bases de données existantes.
- **Système d'aide à la décision pour la production documents** Ils sont plus fréquents et ciblent une large base de groupes d'utilisateurs. Le but est de rechercher des pages Web et de trouver des documents avec un ensemble spécifique de mots-clés ou termes de recherche. La technologie habituellement utilisée pour le mettre en place est via le web ou un système client / serveur.
- **Système d'aide à la décision axée sur le savoir** Ils sont une catégorie couvrant une large gamme de systèmes combinant les utilisateurs au sein de l'organisation, mais peuvent également inclure d'autres qui interagissent avec l'organisation comme, par exemple, les consommateurs d'une Entreprise. Il est essentiellement utilisé pour fournir des conseils de gestion ou choisir des produits / services. La technologie typique de déploiement utilisé pour mettre en place de tels systèmes pourraient être un serveur, le Web, ou des logiciels sur PC autonomes.
- **Le modèle guidé par un Système d'aide à la décision** C'est un système complexe qui aide à analyser les décisions ou à choisir entre les différentes options. Ils sont utilisés par les gestionnaires et les membres d'une organisation, ou les personnes qui interagissent avec l'organisation, pour un certain nombre d'objectifs en fonction de la façon dont le modèle est mis en place (la planification, la décision analyse).

Ils peuvent être déployés via le logiciel / matériel dans des PC autonomes, des systèmes client / serveur, ou le web.

Système d'information de gestion (SIG)

Il soutient les activités des responsables organisationnels, que ce soit au niveau du contrôle de gestion, du contrôle opérationnel ou de la planification stratégique, afin que le système fournisse aux managers des indicateurs d'efficacité organisationnelle. Le système comprend généralement des rapports qui sont envoyés aux gestionnaires régulièrement ou sur demande, à court terme ou plus récemment. Habituellement, ce système est presque exclusivement destiné aux événements internes, de sorte que la plupart des SIG utilisent des routines simples telles que la synthèse et la comparaison au lieu des modèles mathématiques ou techniques statistiques. Les rapports de ce système sont souvent comparatifs, c'est-à-dire, ils comparent une situation présente à une situation qui avait été prévue, ou également, des données présentes à des données historiques, ou encore, ils comparent des données à propos d'entreprises du même secteur industriel. (Zerrouki Nadia,2014, P16)

Système d'information pour les dirigeants (SID)

Certains cadres dirigeants utilisent ce système : pour préparer ou justifier leurs décisions. Le SID a un caractère particulier en répondant aux besoins spécifiques des cadres, il a été développé après le système d'aide à la décision connu par son caractère général. (Souhil Fekir,2009) Il est utilisé pour les réflexions, analyses et décisions stratégiques de l'organisation, il sert aussi à réduire l'incertitude liée aux décisions, appelé aussi tableau de bord électronique. On parle aussi du Système Data Warehouse.

- **Le tableau de bord électronique** : il permet de présenter sur l'écran des informations spécifiques à chaque dirigeant sous formes diverses (graphiques avec couleurs, tableaux,), il peut préoccuper responsables de leur rôle réel car il donne l'accès aux détails même sur le niveau le plus bas de la hiérarchie.
- **Le système data Warehouse** : c'est une « *forme de système d'information conçu pour des applications décisionnelles : pilotage, control et aussi intelligence, c'est la base de données détaillée qui stocke ces informations (permettant uniquement)* »

l'aide à la décision » R. REIX (1995). Il a une capacité de stockage gigantesque.

2.3.4 Fonction des systèmes d'informations

Le système d'information reçoit les informations qui doivent être traitées de son environnement, et reçoit et traite également les informations internes de l'organisation. Afin d'optimiser les informations, le SI doit effectuer 4 tâches spécifiques : -collecter-stocker-traiter-fournir.

La collecte et recueil de l'information pour fonctionner, Les sources externes proviennent de l'environnement système, proviennent généralement des partenaires système (client, fournisseurs, administration, ...), l'organisation doit de plus en plus faire attention à son environnement pour anticiper les évolutions et ajuster son fonctionnement. Le développement des moyens de communication (notamment Internet) facilite la recherche d'informations, mais leur utilisation reste difficile (qualité et fiabilité des informations) En interne, le système d'information doit être alimenté par les flux générés par les différents acteurs du système (Maharrar Amina, 2013,P19).

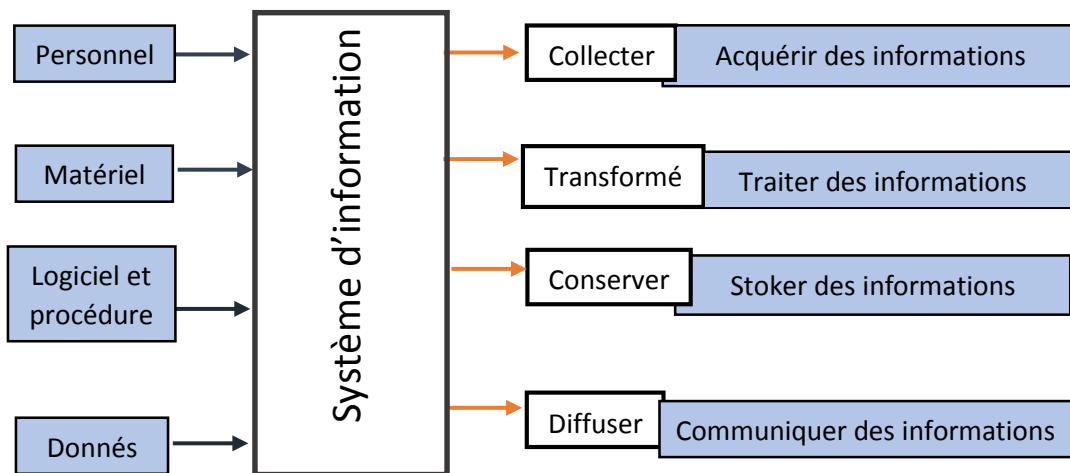
La mémorisation de l'information Le système d'information doit suivre toutes les informations collectées et traitées par l'organisation. Une fois les informations saisies, il doit s'assurer que les informations sont stockées et sont durable et fiable, les informations stockées dans les ordinateurs le sont sous forme de fichier ou dossier organisés afin d'être plus facilement exploitables sous la forme d'une base de données. Le Système de Gestion de Bases de Données (SGBD) est donc une composante fondamentale dans un système d'information. (Taouri, Belaid 2002, P30).

Le traitement de l'information Pour l'utilisation, les informations stockées dans le système d'information sont traitées et d'autres informations sous forme de résultats sont également produites. Ces processus peuvent être manuels ou automatiques. Les principaux types de traitement sont la recherche et l'extraction d'informations, ou la comparaison d'informations entre elles et l'application de calculs pour modifier, supprimer des informations incorrectes ou générer de nouvelles informations. (Zerrouki Nadia,2014, P20).

La transmission (diffusion) de l'information Pour utiliser l'information, elle doit atteindre son destinataire le plus rapidement possible. Il existe de nombreuses manières de diffuser l'information : les supports papier, les formes orales et l'utilisation croissante des

supports numériques, qui garantissent la meilleure vitesse de transmission et la possibilité de contact avec le plus grand nombre de personnes possible(Maharrar Amina, 2013,P20).

Figure 7 : Composante des system d'information



Source : Reix, (1995)

2.3.5 Enjeux des systèmes d'informations dans les organismes publics

Il existe des différences structurelles et organisationnelles entre les organismes publics et privées, car les organismes publics sont caractérisés par une centralisation/formalisation qui peut impacter la stratégie gouvernementale en matière de l'adoption et de la mise en œuvre des TIC dans le secteur public. Il existe aussi des différences au niveau des objectifs et des missions. Pour cela ; il existe plusieurs enjeux pour les SI dans les administrations publiques en site :

La gouvernance des SI d'après (Aïdonidis et G. Pauletto 2007) il existe 2 contraintes liées à la gestion et la gouvernance des SI dans le secteur public :

- La difficulté du pilotage stratégique de l'e-administration ;
- Le pilotage de la transparence et de la traçabilité dans l'administration.

La transposition des pratiques de gestion du secteur privé

Dans le cadre de la nouvelle gestion publique, les organisations publiques doivent s'appuyer sur des méthodes et des modèles de gestion du secteur privé pour améliorer leurs procédures administratives et leur structure organisationnelle. Cependant, peu de gens soutiennent l'unification complète du modèle public.

Des recherches empiriques montrent qu'une simple reproduction des concepts et des pratiques du secteur privé vers le secteur public ne produit pas toujours de « bons » résultats. Selon ce raisonnement, lors de la gestion des systèmes d'information du public, les différences entre services doivent être considérées dans le cadre de ce transfert de pratique (C. Aïdonidis et G. Pauletto 2007).

La maturité de l'e-gouvernement Pour (C. Aïdonidis et G. Pauletto 2007) L'administration électronique présente une complexité qui n'a pas encore atteint les caractéristiques de la plupart des projets informatiques. Il a expliqué qu'il y a trois facteurs qui influencent cette complexité observée : Premièrement, la caractéristique de l'e- gouvernement est son énorme impact sur la structure administrative, et ensuite il faut admettre qu'elle dépasse largement le cadre purement technologique en raison notamment du rapport très fort qu'elle entretient aussi bien avec le citoyen qu'avec la société. Et enfin le fait que ses spécificités ne soient encore pas toutes définies, accroît la difficulté de la maîtrise de cette innovation. Ainsi la réussite de l'e-gouvernement est tributaire de la maturité de l'usage (l'accessibilité, la sécurité et la protection des données personnelles), la maturité juridique et de la maturité de l'administration elle-même. (Najoua Farah,2014, P182).

La mutualisation des SI la mutualisation dans le secteur publique est une série d'actions qui permettent le partage et l'échange de connaissances, de données, de compétences humaines et d'échange d'expériences sans développement récurrents des sources ainsi que les dépenses inutiles. Elle vise ainsi à renforcer la solidarité numérique entre les administrations et ceci dans le but d'optimiser les dépenses publiques et de généraliser l'adhésion au TIC au sein de toutes les instances publiques et accélérer la réalisation des programmes TIC. Néanmoins Landsbergen et Wolken (2001) ont identifié des catégories d'obstacles de type politique ; économique technique et organisationnel, qui peuvent entraver la mise en œuvre de la mutualisation. (Najoua Farah,2014, P182).

2.3.6 Le rôle du système d'information dans les organisations

Le rôle des systèmes d'information dans les organismes publics ne doit pas se limiter aux fonctions support que sont la comptabilité, la gestion budgétaire, la gestion du personnel ou les services logistiques. En effet, ils participent également à l'amélioration des prestations aux clients et aux usagers, par exemple par l'ouverture de services sur Internet de consultations et de transactions, et permettent des économies de gestion. Mais surtout,

les systèmes d'information et plus généralement les nouvelles technologies peuvent aussi conduire à une redéfinition, parfois importante, des missions des organismes.

Les systèmes d'information doivent permettre l'évaluation régulière des résultats obtenus par l'organisme grâce à la production d'indicateurs d'efficacité et de qualité de service figurant dans le contrat de performance ou d'objectifs. Ils constituent ainsi un outil de pilotage, non seulement de la direction générale de l'organisme, mais également de son conseil d'administration.

En résumé, Le système d'information permet de :

- Réduire la lourde charge de travail et des tâches répétitives en favorisant l'automatisation ;
- Améliorez le flux d'informations ;
- Optimiser la qualité en réduisant le nombre d'erreurs et en mettant à jour les informations plus rapidement ;
- Assurer une meilleure protection des données ;
- Les parties prenantes externes en contact avec le système d'information peuvent être des citoyens, des professionnels, des managers, etc. Le système d'information améliore la relation avec ces différents partenaires en leur fournissant dans les meilleurs délais une information de qualité ;
- Fournir aux gestionnaires les informations nécessaires à la prise de décision pour rendre ces décisions plus efficaces et plus rapides.

2.3.7 L'impact du système d'information sur la prise de décision

Le système d'information permet d'automatiser un certain nombre de décisions qui se traduisent par des décisions appropriées. Il met aussi à la disposition des décideurs les éléments nécessaires à la prise de décision et permet d'étudier les conséquences prévisibles de celle-ci. Il possède donc une finalité d'aide à la décision.

Mais l'ordinateur ne doit en aucun cas se substituer au décideur d'autant plus que véhiculant essentiellement de l'information répétitive, les SI peut fournir toute l'information nécessaire aux décisions les plus importantes ; qui sont par essence exceptionnelles.

Tableau 9 : Impact du système d'information sur la prise de décision

Sur le plan stratégique	Sur le plan de la gestion	Sur le plan opérationnel
Le processus décisionnel relève d'un grand art car il ne repose pas sur Non seulement doivent expliquer toutes les informations disponibles pour la prise de décision, mais aussi faire des suppositions sur les tendances du marché et les bénéfices futurs attendus. De plus, il est important de prendre des décisions dans un esprit de cohésion organisationnelle et de synergie.	La prise de décision est une combinaison intelligente de mathématiques et d'improvisation. le responsable doit être capable de gérer le travail requis conformément aux objectifs établis. Avec les changements rapides de la technologie et l'environnement organisationnel de plus en plus turbulent, les gestionnaires doivent généralement passer au plan B ou au plan C pour s'acquitter de leurs Responsabilités. De plus, les personnalités des membres de l'équipe qui doivent effectuer le travail ou la disponibilité de fournisseurs externes doivent être prises en compte.	Certains processus sont de nature mécaniste, tandis que d'autres sont de nature variable. Le processus mécaniste nécessite peu de prise de décision. Sur la base du bon jugement des participants, les décisions concernant les processus non réguliers sont généralement prises sur place. En cas de doute, le responsable d'exploitation peut consulter son responsable à tout moment. Cependant, il n'est pas toujours facile de comprendre si la décision des processus non réguliers se situe au niveau opérationnel ou au niveau de la gestion

Source : Elaboré par nos soins, inspiré de Ali Kinaze 2009 'l'influence des systèmes d'informations'

Conclusion

Les différentes définitions des systèmes d'information ont été exposées dans cette section, ainsi que les différents modèles des SI, souvent présentés comme des systèmes d'information d'aide à la décision. A la fin en a essayé de présenter les enjeux liés au SI utilisé dans l'administration publique, et cela pour maintenir notre le fil rouge de notre recherche, qui s'intéresse au système d'information de collecte et d'analyse de requête dans l'administration publique.

CHAPITRE 3 : CADRE METHODOLOGIQUE

Dans ce chapitre, nous allons présenter l'approche méthodologique adoptée dans notre travail, ainsi que la méthode de collecte de données afin d'atteindre les objectifs de notre étude.

1. Approche méthodologique

Notre recherche s'inscrit dans le cadre des sciences de gestion, pour cela nous avons opté pour une position épistémologique constructiviste avec une logique inductive puisque l'objectif de notre étude est d'aboutir à une conclusion directement vérifiable au plan pratique. Autrement dit il est question de produire des connaissances actionnables du type savoir-faire (ou amélioration d'un savoir-faire).

Ceci dit, selon la théorie constructiviste, l'épistémologie est considérée comme l'étude de la production des connaissances valables (Piaget, 1967). Bien plus, « *l'épistémologie désigne les principes relatifs à la connaissance et à la manière dont elle peut être obtenue* » (Avison & Ayers, 2002).

La méthode inductive est une explication issue d'un fait. Pour cela, notre recherche part de données brutes, matérielles, observables. Le mode inductif « *consiste à aborder concrètement le sujet d'intérêt et à laisser les faits suggérer les variables importantes, les lois, et, éventuellement, les théories unificatrices* » (Beaugrand, 1988, p. 8).

Pour atteindre les objectifs de notre recherche, on va présenter en premier lieu le processus actuel de collecte des requêtes, ensuite nous allons présenter le baromètre de requêtes et ces fonctions, à la fin nous allons voir comment le baromètre va moderniser le processus actuel de gestion des requêtes, et va soutenir le processus de prise de décision suite à nos analyses sur le terrain. Pour cela ; Une recherche qualitative est considérée la meilleure méthode dans le but d'avoir une description de la réalité, « *Le but de la recherche qualitative est de développer des concepts qui nous aident à comprendre les phénomènes sociaux dans des contextes naturels (plutôt qu'expérimentaux), en mettant l'accent sur les significations, les expériences et les points de vue de tous les participants.* » (Mays et Pope, 1995, p. 43).

Ainsi que pour attendre un résultat fiable, et pour comprendre le phénomène étudié à partir d'interprétation, de témoignages ou d'opinions recueillis.

2. Les outils de collecte de donnée

Nous avons opté pour le recueil d'informations de différentes manières, autrement dit, combiner entre plusieurs sources d'informations en se basant sur une démarche qualitative.

2.1 La Recherche documentaire C'est l'ensemble des étapes permettant de chercher, identifier et trouver des documents relatifs à un sujet par l'élaboration d'une stratégie de recherche, après la définition de notre besoin d'information concernant notre thème, plusieurs ressources d'information en étaient utilisées, comme les thèses, site internet, les articles, des livres ainsi que des documents internes qui nous ont été fournis au niveau du ministère pour bien comprendre le phénomène étudié et avoir une vision générale.

2.2 L'observation c'est un processus incluant l'attention volontaire et l'intelligence, orientée par un objectif terminal ou organisateur et dirigée sur un objet pour en recueillir des informations. On s'est basé sur l'observation durant notre période de stage afin de découvrir l'environnement actuelle de gestion des requêtes, la réception des requêtes, leur traitement, et l'enregistrement afin de connaître les dysfonctionnements existant dans le processus actuel.

2.3 L'entretien Gravitz définit l'entretien comme un procédé d'investigation scientifique qui utilise un processus de communication pour recueillir des informations en rapport avec le but fixé. L'entretien se différencie du questionnaire proprement dit. En effet, le contact direct (visuel et/ou verbal) ainsi que la faible directivité du chercheur sont de nature à encourager l'interviewer à construire sa pensée. Ce n'est donc pas un interrogatoire mais bien un procédé qui permet de recueillir le témoignage verbal d'une personne. Pour y parvenir, le chercheur doit adopter une position neutre, se contentant presque d'écouter l'autre.

Il existe 3 types d'entretien différents

- **L'entretien directif** consiste en une série de questions ouvertes ou fermées demandant des réponses courtes, où l'enquêteur réalise très peu de relance
- **L'entretien semi-directif** correspond à une série de questions ouvertes, préalablement établi par un guide d'entretien. Dans ce cas c'est à l'enquêté de construire sa pensée autour de l'objet de recherche. Le chercheur le guide afin qu'il ne sorte pas de l'objet d'étude.
- **L'entretien non directif** se réalise à partir d'un thème général, et sert à comprendre l'individu dans sa singularité et dans son histoire. On laisse parler la personne enquêtée comme elle le désire.

L'entretien semi-directif est l'entretien le plus souvent utilisé sur le terrain. Il permet d'obtenir des informations et des avis sur des thèmes préalablement établis, de comprendre l'opinion de l'enquêté, d'approfondir des points importants mais aussi de mettre en place une démarche participative. Pour répondre à notre problématique, on a choisi l'entretien semi-directif pour rassembler les informations des faits et des opinions des personnes interrogées sur notre sujet concernant la modernisation du processus du traitement de requête et le rôle du baromètre dans la prise de décision.

2.4 Guide d'entretien

Pour répondre à notre problématique et pour atteindre les objectifs de notre étude, nous avons élaboré un guide d'entretien (annexe A) qui porte sur 3 thématiques principales qui sont présentés dans le tableau suivant :

Tableau 10 : Thématique abordé dans le guide d'entretien

N	Thématique	Description
1	E-gouvernement	Cette thématique a pour but de présenter le contexte de notre étude ainsi que mettre les interviewés au cœur de notre recherche et pour voir aussi l'environnement de l'e-gouvernement au niveau du MC.
2	Baromètre des requêtes	Dans cette partie, l'objectif est de découvrir l'environnement de gestion des requêtes, ainsi que les fonctions principales du nouveau système d'information et la raison pour laquelle il a été adopté.
3	Décision	En fin, nous allons découvrir comment le baromètre va soutenir le processus de prise de décision au MC, ainsi améliorer la protection du consommateur.

Source : Elaboré par nos soins

3. Population et échantillonnage

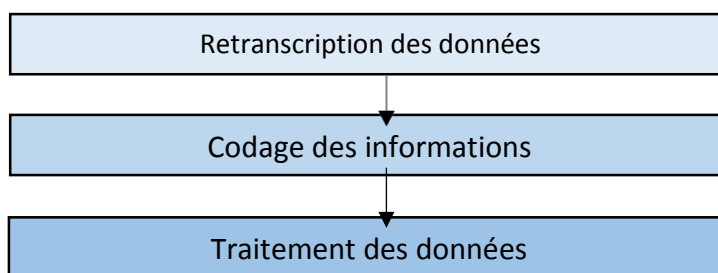
Comme notre recherche porte sur l'étude du rôle d'un système d'information de traitement de requête en cours de développement, et son rôle dans la prise de décision, nous avons choisi les différents acteurs qui touchent notre recherche. Les membres de l'équipe projet du

baromètre des requêtes car il est nécessaire de décrire en détail ce nouveau système et de comprendre son fonctionnement, des enquêteurs du MC qui ont les informations nécessaires sur l'environnement des réclamations sur le terrain, ainsi que les décideurs au niveau de l'administration central pour voir l'apport de ce système sur la prise de décision. Toutes ses personnes sont bien placées pour nous donner les informations nécessaires pour bien mener notre enquête.

4. Analyse de données

Après avoir finalisé les entretiens avec les responsables du ministère du commerce, ainsi que toutes les parties prenantes du baromètre, nous avons analysé les résultats obtenus à travers la méthode d'analyse de contenu, cette méthode a pour objectifs de rendre compte des réponses des interviewés de la façon la plus objective et la plus fiable possible à travers les étapes suivantes :

Figure 8 : Etape d'analyse des données qualitatives



Source : Jean-Claude Andreani, (2015)

La retranscription des interviews est menée en général à la main (Silverman, 1999). Elle note mot à mot tout ce que dit l'interviewé, sans en changer le texte, sans l'interpréter et sans abréviation. Souvent, les discours hors contexte et hors sujet, ne sont pas retranscrits car ce sont des pauses que les participants se donnent pour se détendre. De temps en temps, si le discours verbal est pauvre, les comportements gestuels d'approbation ou de rejet.

Après qu'on a terminé les entretiens, nous avons procédé au codage des informations à travers l'exploration des textes d'interview ou d'observations ligne par ligne et étape par étape (Berg, 2003) afin de préparer l'interprétation et le traitement des résultats obtenus. Pour le traitement des données recueillis, il existe 2 façons d'analyser les données qualitatives : D'un point de vue sémantique ou statistique (ANDREANI, CONCHON, 2001)

Tableau 11 : Traitement des données qualitatives

Traitement sémantique	Traitement statistique
Traitement manuel	Traitement informatique
Analyse empirique des idées, des mots, et de leurs significations professionnelles des études	Analyse statistique des mots et des phrases Chercheurs académique

Source : Jean-Claude Andreani. P 08

Dans le cas des traitements dits « sémantiques », l'analyse est conduite à la main, selon la démarche de l'Analyse de Contenu. Par approximations successives, elle étudie le sens des idées émises ou des mots. Les études réalisées par les professionnels suivent souvent cette approche traditionnelle (Morrison, Haley, Sheehan, Taylor, 2002). Au contraire, les traitements statistiques sont réalisés sur ordinateur à partir de logiciels de traitement de textes. Les analyses procèdent à des comptages de mots, des morceaux de phrases ou des catégories et à des analyses de données (par exemple analyse factorielle des correspondances).

Dans notre cas, nous avons procédé au traitement des données collectées à travers le traitement sémantique des données, qui consiste à étudier les idées des participants (analyse empirique), les mots qu'ils utilisent (analyse lexicale) et le sens qu'il leur donne (analyse de l'énonciation).

CHAPITRE 4 : RESULTAT ET DISCUSSION

Dans ce chapitre, nous allons présenter en premier lieu le baromètre des requêtes ainsi que ses fonctions, en analysant l'environnement actuel du processus de gestion des requêtes au niveau du MC. Puis, nous allons voir comment le baromètre va améliorer le processus actuel de gestion des requêtes en tant qu'outil d'aide à la décision.

La question de la protection du consommateur s'érige en préoccupation majeure des pouvoirs publics, notamment à travers des compétences du Ministère Du Commerce. Le MC mène une politique active en matière de protection du consommateur, allant d'une activité réglementaire soutenue à des actions d'informations sur le terrain.

Ainsi, Le MC souhaite mettre en place un service public de réception et d'orientation des requêtes des consommateurs supporté par les Technologies de l'Information et des Communications, à travers un jumelage institutionnel initié sous la P3A à travers l'accord d'association entre l'Algérie et l'UE, un programme a été mis en place intitulé : appuis institutionnels au dispositif de collecte d'analyse et de promotion de l'information pour la protection des consommateurs. On en trouve que parmi les objectifs de ce jumelage, la mise en place d'un système informatique « baromètre des requêtes » en faveur du ministère du commerce qui entre dans le cadre de la modernisation du secteur pour le but d'améliorer la protection du consommateur, et de soutenir le processus actuel de gestion des requêtes.

Avant de présenter le baromètre des requêtes et ses fonctions, nous allons mieux comprendre la dynamique d'échange d'information à l'intérieur du Ministère : le flux d'information des requêtes de la part des différents canaux, ainsi que la manière dont elles sont traitées. L'objectif de cette analyse est d'identifier les lacunes existantes, pouvant être surmontées à l'aide du baromètre des requêtes.

1. L'Etat de l'existant

Le processus de gestion des requêtes a une place importante au niveau du ministère du commerce, cette dernière traite plusieurs requête par jours (demande d'interventions, de régularisation, d'autorisation, conformité, exportation, réclamations).

1.1 La collecte des requêtes

Les différentes structures du MC reçoivent en permanence, différentes requêtes de la part des Consommateurs (citoyens), opérateur économiques, associations, d'autres ministères, via différents canaux : les visites, numéro vert, courrier classique et courrier électronique

- **Visites** : les requérants peuvent se déplacer vers l'administration centrale les jours de réceptions (dimanche / mardi).
- **Accueil téléphonique** : à travers le numéro vert (1020), les requérants peuvent appeler ce numéro pour signaler des problèmes ou demander des informations.
- **Courrier classique** : la réception des requêtes par courriers classique ce fait par le bureau d'ordre, ainsi transmit aux départements concernés après avoir inscrit dans la requête la date de réceptions.
- **Courrier électronique** : à travers le formulaire en ligne le requérant peut adresser une requête par saisi manuel en accédant au site officiel du MC, ou il trouve le formulaire à remplir. La direction des systèmes d'information s'occupe de la réception des requêtes, et les communiquer aux directions concernées. Cette dernière répond au requérant via e-mail.

Figure 9 : Formulaire en ligne de requête du site du MC

ÉCRIRE À LA CELLULE D'ÉCOUTE

Vous souhaitez envoyer une requête au Ministère du Commerce ou saisir l'administration par voie électronique ?

Assurez-vous que la page [faire aux questions \(FAQ\)](#), accessible en bas de page, qui répond aux questions les plus fréquemment posées, n'a pu vous apporter les informations que vous recherchez.

Si ce n'est pas le cas, le ministère met à votre disposition un formulaire pour recueillir vos préoccupations, vos requêtes.

Formulaire de requête

Vous êtes ...

Votre Nom et prénom ou raison sociale *

Votre Email *

Votre Adresse Postale *

Choisissez votre wilaya ...

Sélectionner une catégorie ...

Sujet *

Votre Message *

Je ne suis pas un robot

RECAPTCHA

Confidentialité - Conditions

Envoyer

Adresse

Cité Zerhouni Mokhtar El-Mohammadia, (Ex. les Bannaniers) - ALGER

Tél : (+213) 021 89 00 74/85

E-mail: contact@commerce.gov.dz

Les informations recueillies font l'objet d'un traitement informatique et sont destinées à un usage interne uniquement.

Source : <https://www.commerce.gov.dz/ecrire-a-la-cellule-d-ecoute> (6-05-2020)

1.2 Traitement et archivage des requêtes

En second lieu, la répartition des requêtes sur les différentes structures du MC se fait en fonction de leurs objets. Les services du MC prennent en charge et traite chaque requête, anonyme ou pas.

Le traitement des requêtes dépend de leurs objets et leurs complexités. Après avoir examiné les requêtes, l'administration central fait parvenir au DRC et DCW pour ouvrir une enquête et investiguer sur le problème signalé, autrement dit, le traitement peut prendre jusqu'à 10 jours ou plus. Par ailleurs, l'ouverture d'une enquête dépend de l'appréciation des services de prise en charge, si le problème peut nuire à la santé du consommateur et présente un danger public, le MC prends des mesures et ouvre des enquêtes nationales pour vérifier le produit ou les pratique signaler. De plus, si la requête ne concerne pas le MC, le service envoi au requérant que cela n'entre pas dans les habilitations du MC, et l'oriente vers l'administration concernée. Ainsi, le requérant est informé sur l'état du traitement de sa requête. Au finale, les services du MC prennent les décisions et mesures essentiels pour trouver des solutions afin que le problème ne se reproduise plus.

Les requêtes sont classées via la méthode classique sur support papier dès que la requête est traitée.

1.3 Enregistrement de la requête

Il existe au niveau du MC le système d'information 'requête'. Ce système est un Réseau local du MC en intranet, il a pour objective d'enregistrer les requêtes transmis à travers le formulaire en ligne ainsi que les courriers classiques d'une façon manuelle. Chaque direction au niveau central a accès au système pour enregistrer ses propres requêtes.

Ce système a pour but d'évaluer les services du MC sur le traitement des différentes requêtes.

Commentaires

Après avoir effectué nos observations et nos entretiens auprès des responsables du MC, nous avons constaté la réception d'un nombre important de requêtes par jour, donc le processus de traitement des requêtes a une place importante au niveau de l'administration centrale, un processus qui nécessite des ressources et du temps, et nécessite aussi des interconnexions entre les différentes directions afin de mieux gérer les requêtes.

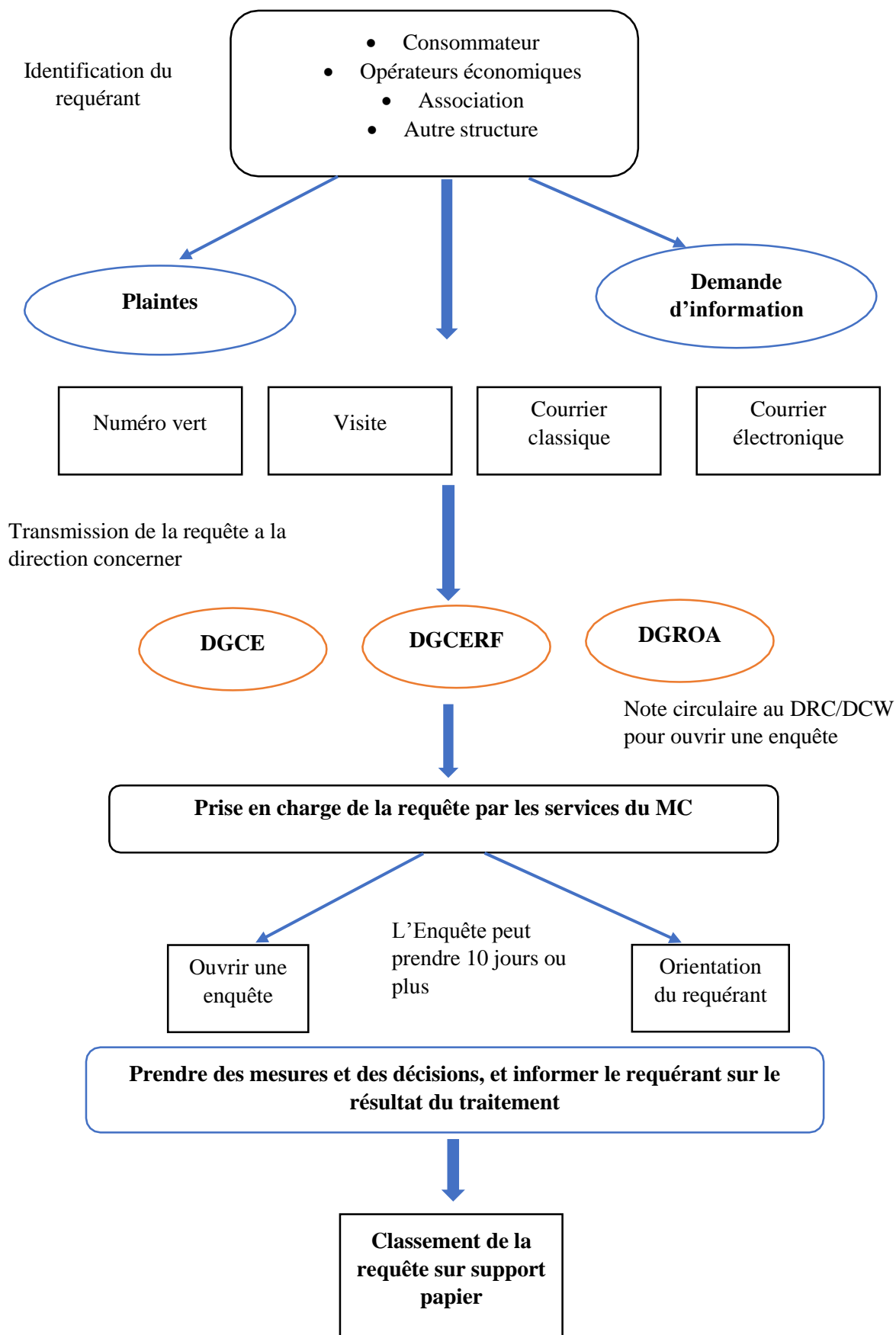
- Il existe des requêtes qui nécessitent plusieurs intervenants, cependant, le MC agit seulement selon les habilitations du secteur ;

- Nous avons constaté qu’il existe des requêtes qui ne sont pas compréhensibles, car chaque requête est écrite différemment, ce qui cause des difficultés pour l’administration à comprendre l’objet de la requête ;
- Un manque de confiance de la part des requérants envers les services extérieurs du ministère (DRC/ DCW) ce qui explique la masse énorme de requêtes qui sont transmises directement à l’administration centrale ;
- Lenteur dans le traitement des requêtes ;
- L’archivage des requêtes se fait d’une façon classique, et le système requête ne contient pas les informations nécessaires pour introduire les requêtes d’une façon efficace vue que la saisi est manuel par les utilisateurs et les fonctions du système sont limités ;
- Le formulaire en ligne n’est pas relié au système requête ;
- Les bilans présentés par le MC sont généralisés et non détaillés vue les difficultés trouvés, en ce qui concerne la collecte et l’enregistrement des différentes requêtes selon la méthode classique (support papier).
- La ligne verte (1020) connaît plusieurs lacunes comme le chevauchement des lignes téléphoniques.

Nos interviewés confirment que l’absence d’une base de données globale de suivi des requêtes rend la tâche de traitement des requêtes difficile, ce qui cause la perte d’informations dont leur importance relève de leurs sensibilités et leurs complexités.

Les problèmes cités ci-dessus rendent la tâche des décideurs au niveau du MC très difficile dans un environnement marqué par la complexité et la diversification. Afin de résoudre ces problèmes, à travers le nouveau baromètre des requêtes qui permet de renforcer le processus actuel de gestion des requêtes que nous allons présenter dans la section qui suit.

Figure 10 : Cartographie du processus actuelle de gestion des requêtes



Source : Elaboré par nos soins

2 Présentation du baromètre des requêtes

Dans cette section, nous allons présenter le nouveau système d'information de gestion des requête « baromètre des requêtes » ainsi que ces fonctions principales.

2.1 Présentation générale du système

Le baromètre des requêtes est un système d'information pour la gestion des requêtes reçues par les services et/ou structures sous-tutelle du Ministère du Commerce. Ce système va permettre d'enregistrer, de suivre et d'archiver toutes les informations concernant une réclamation ou une demande d'information. Sa mission principale est de conforter la confiance des consommateurs en étant à leur écoute et agir en conséquence

Ce système d'information sous forme d'application web légère, accessible via un simple Navigateur web tel que : Mozilla Firefox, Chrome, cette application est hébergée en intranet du Ministère du Commerce.

Le baromètre va permettre d'intégrer tous les types de sollicitations, quel que soit l'origine du requérant, à partir des différents canaux. Ainsi rendre visible leur traitement et permet l'évaluation des mesures prise (indicateurs et statistiques).

Le baromètre va permettre aussi de faire des bilans sur les pratiques ayant connues les plus fortes augmentations en termes de plaintes et les secteurs les plus touchés. Ce bilan permet ainsi d'informer le consommateur sur les secteurs à risque afin qu'il y prête une attention particulière. Les professionnels peuvent quant à eux trouver des indications sur les pratiques touchant leur marché.

La performance du baromètre reposera sur la précision des renseignements inscrits par les agents lors de la saisie des informations. L'outil est alimenté par les données relatives aux réclamations et aux demandes d'information des consommateurs et professionnels.

Les plaintes peuvent parvenir au personnel du MC de plusieurs manières. L'option la plus demandée est par voie électronique : l'individu, le professionnel ou l'association communique les éléments liés à sa réclamation via le formulaire web dans le site du MC, qui est ensuite transmis au service approprié. Le téléphone est la deuxième option choisie : les consommateurs et les professionnels peuvent contacter le MC qui traite des questions simples ; Les courriers classiques sont en troisième position, ils seront saisis directement dans le système, enfin, les plaintes peuvent être enregistrées lorsque le consommateur se rend à la direction centrale ou aux services externes.

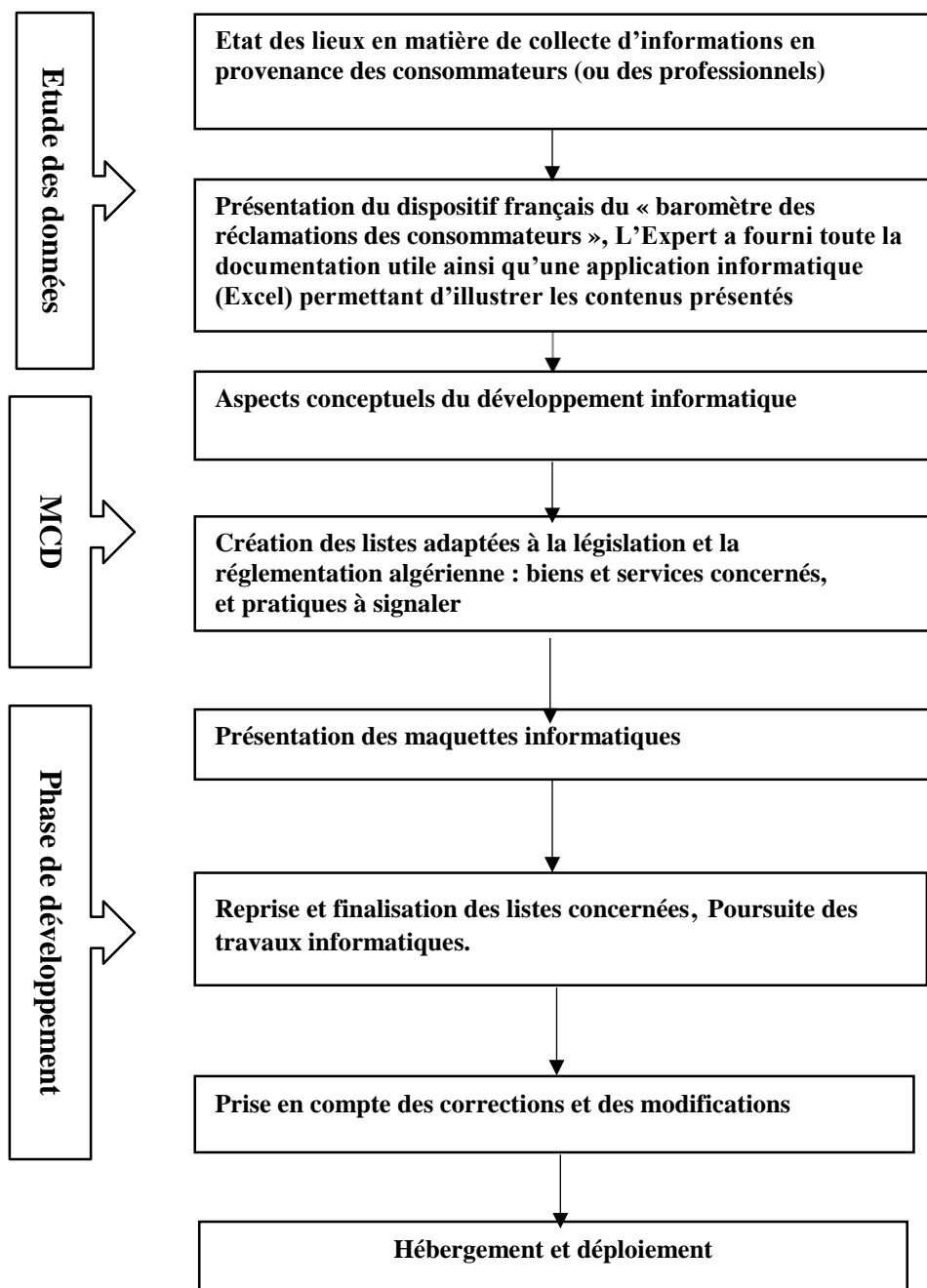
Le baromètre a été conçu à travers la collaboration entre la DQC Direction de la Qualité et de la Consommation, dont les attributions sont larges en matière de consommation, y compris l'information des consommateurs et le soutien aux associations de consommateur avec la DSI qui est chargé du développement des systèmes d'informations

Le MC à travers le jumelage institutionnel avec l'UE à bénéficier de l'assistance des experts qui ont apporté une assistance à la maîtrise d'ouvrage de la mise en place du baromètre À travers :

- L'analyse du besoin, formulation d'un document de cadrage, dimensionnement du système, aide au choix des équipements, accompagnement de la mise en œuvre, conduite du changement (définition et accompagnement de la mise en place de l'organisation associée au système, rédaction des procédures, formation d'opérateurs).
- Ainsi que la Fourniture d'un prototype de « baromètre des réclamations » qui est utilisé en France pour la gestion des différentes requêtes à l'usage de l'équipe projet, à l'aide d'outils simples du type Excel, A terme, ce prototype devra évoluer vers un système informatique intégré, comportant une base de données.

Ainsi, voici les étapes du projet du baromètre :

Figure 11 : les étapes de la mise en place du baromètre



Source : Elaboré par nos soins

Commentaire

Cependant, le baromètre est en phase de développement, des lacunes au niveau technique sont repérées, les informaticiens du MC sont en cours de trouver des solutions pour assurer son opérationnalité pour les prochains jours.

Pour les programmes de formation, les membre de projet du baromètre nous ont affirmé que des programmes de formation doivent être proposés après la réalisation du baromètre est dès qu'il sera opérationnel. En ce qui concerne les systèmes d'information, le MC forme les utilisateurs/administrateurs à chaque fois qu'un nouveau système est mis en place.

2.2 La différence entre le baromètre des requêtes et le système requête

Nous avons essayé de comprendre la différence entre le système requête existant et le nouveau baromètre, dans le tableau suivant nous allons voir cette différence :

Tableaux 12 : différence entre le système requête et le baromètre

Système requêtes	Baromètre des requêtes
<ul style="list-style-type: none"> • Système Hébergé sous le réseau local du Ministère du commerce (intranet) • Destiné au courrier classique et électroniques ; • Saisi manuel par les utilisateurs • Statistiques sont généralisées • Système n'est pas relia à la plateforme en ligne 	<ul style="list-style-type: none"> • Système est présenté comme une application web ; • Hébergé sous le réseau local du Ministère du commerce, accessible via un simple Navigateur web pour les utilisateurs ; • Destiné aux courriers classique et électronique, visite et appel téléphonique ; • Saisi dynamiques (alimenter par des listes adaptées à la législation et la réglementation algérienne : biens et services concernés, et pratiques à signaler) ; • Système relia à la plateforme en ligne • Statistiques sont détaillés (par type de produits, services, pratique a signalé et professionnels objet de la requête, rubrique signalé...); • Rubrique signalée : tout sujet immerge ou pratique inhabituelle.

Source : Elaboré par nos soins

Commentaire

La raison principale pour laquelle le système requête est adopté, c'est pour évaluer les services seulement, cependant, le baromètre a été conçu afin d'orienter et de traiter les requêtes d'une façon efficace comme on nous la bien expliqué l'un de nos interviewé.

2.3 Fonction du baromètre

Nous allons présenter maintenant les rubrique du baromètre des requête, comment y'accéder au système ainsi que ces différentes fonctions.

2.3.1 L'Authentification

L'authentification pour accéder au système se fait à travers le lien : <http://Baromètre/> (adresse pour accéder au baromètre du Ministère du Commerce), Une page s'affiche pour se connecter en entrant l'email et le mot de passe de la part de l'utilisateur/Administrateur

Figure 12 : l'authentification au système

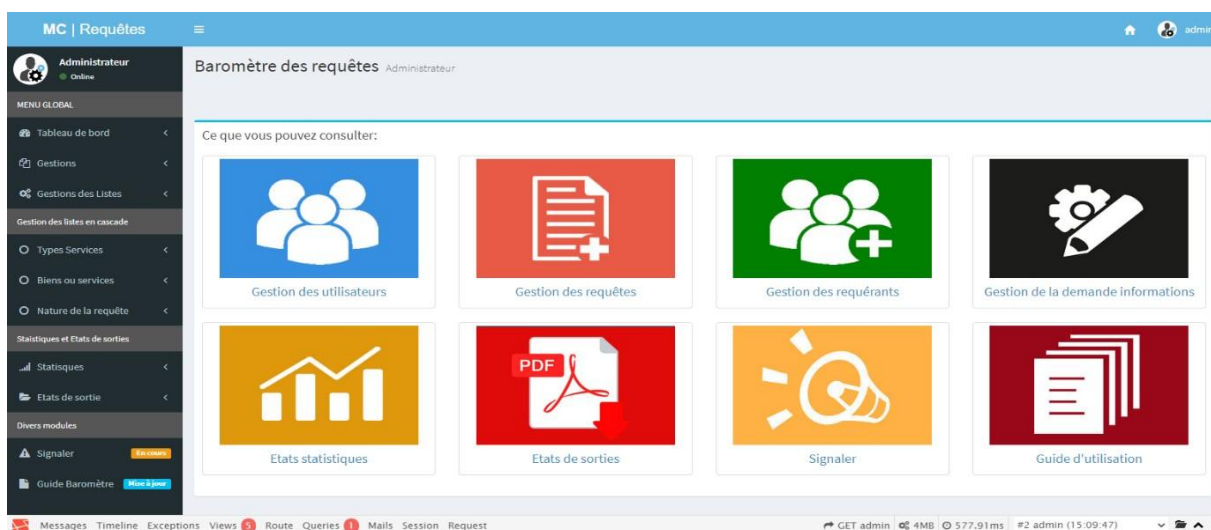
Source : document interne

2.3.2 Compte administrateur

L'accès au baromètre se fait à travers deux comptes, soit par un compte administrateur ou utilisateur. Dans le compte administrateur on trouve des raccourcis vers des modules tel que présentés dans la figure (gestion des utilisateurs, gestion des requêtes, etc.) ainsi que le menu général qui se trouve à gauche qui Regroupe un ensemble de modules ou de rubriques qui correspond à des différentes gestions :

Gestion des utilisateurs, Gestion des requérants, Gestion requêtes, Gestion des listes dynamiques, Rubrique statistiques, Rubrique états de sorties

Figure 13 : rubrique du compte administrateur



Source : document interne

- Le manuel d’utilisation en format PDF pour les utilisateurs, ainsi que la boîte messagerie entre les différents utilisateurs du système afin de faciliter la communication et qui va permettre l’échange des informations ou des fichiers en format PDF.
- La rubrique « Signaler » qui est en cours de développement va être indiquée avec les modules (calendrier, boîte de messagerie, manuel d’utilisation) va offrir la possibilité d’indiquer toute situation inaccoutumée, anormale, toutes pratiques inhabituelles constatées chez un opérateur classique ou nouveau, et tous sujets émergents.
- Le baromètre va permettre le traitement et l’analyse des données enregistrées (statistiques, archivages...). À travers la rubrique statistique qui va permettre de présenter les différents graphes pour analyser l’ensemble des enregistrements.
- L’administrateur est le seul qui a l’autorisation de gérer les utilisateurs de l’application. Il peut ajouter, modifier ou supprimer n’importe quel utilisateur du système.

2.3.3 Compte utilisateur

Le compte utilisateur contient les mêmes modules et rubriques que le compte administrateur. Le module Gestion liste dynamique et le module Gestion utilisateur sont

deux modules spécifiques au compte administrateur. Nous allons présenter dans le tableau suivant la différence entre le compte utilisateur et le compte administrateur.

Tableau 13 : différence entre le compte utilisateur/administrateur

Compte administrateur	Compte utilisateur
Paramètre compte	Paramètre compte
Gestion des utilisateurs	Gestion des requérants
Gestion des requérants	Gestion des requêtes
Gestion des demandes d'informations	Gestion des demandes d'informations
Gestion des listes dynamique	Rubrique statistique
Rubrique statistique	Rubrique états de sorties
Rubrique états de sorties	Manuel d'utilisation
Manuel d'utilisation	

Source : Elaboré par nos soins

Commentaire

Ainsi à travers l'attribution des différentes rubriques pour chaque compte, on a constaté que le flux d'information sera sécurisé, car chaque modification de la part des utilisateurs des requête sera vue par les administrateurs. Ainsi que seulement les administrateurs peuvent modifier les listes des produits et la gestion des utilisateurs. L'accès sera par niveau hiérarchique ainsi plus on est haut dans la hiérarchie, plus on a le droit d'accès.

Afin que le consommateur/professionnel soit alerté que sa requête est en cour de traitement, une rubrique SMS en cour de développement pour envoyer au requérant le taux d'avancement de leur requête via messages SMS quand il transmet sa requête via le formulaire en ligne.

2.3.4 Ajoutée une requête

Pour ajouter une requête, l'utilisateur/administrateur devrait accéder au formulaire réservé à la création (ajout) d'une nouvelle requête comme présenté comme suit :

Figure 14 : formulaire réservé à l'ajout d'une requête

Source : document interne

- Le premier onglet requérant : regroupe des champs à saisir correspond aux différentes informations sur le requérant ;
- Regroupe des champs à saisir correspond aux différentes informations sur une nouvelle requête ;
- Deuxièmes onglets bien ou services : regroupe des champs à saisir correspond aux différentes informations sur le bien ou service concerné par la requête ;
- Troisième onglet professionnel nature de la requête : regroupe des champs à saisir correspond aux différentes informations sur le professionnel objet de la requête ;
- Quatrième onglet professionnel Object : regroupe des champs à saisir correspond à l'identification du professionnel concerné de la plainte ;
- Cinquième onglet suite réservée à la requête : regroupe des champs à saisir correspond aux différentes informations complémentaires sur cette nouvelle requête.

A la fin, en cliquant sur le bouton enregistrer, la requête sera enregistrée et visuel dans la liste des requêtes.

Toutes ces réclamations sont entrées dans le système. Le progiciel permet de tracer efficacement les réclamations et de partager l'information entre les services. L'agent recevant le signalement renseigne le baromètre en y indiquant :

- Le secteur d'activité concerné ;

- L'objet de la réclamation ;
- Le professionnel ou l'opérateur impliqué ;
- Les modalités de vente ou d'achat concernées

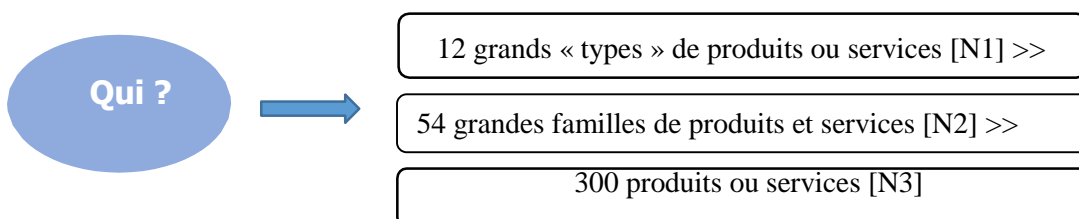
Il est donc essentiel, pour la fiabilité de l'outil, que les données soient inscrites le plus fidèlement possible par les agents en charge de leur traitement.

2.4 Numérisation des listes

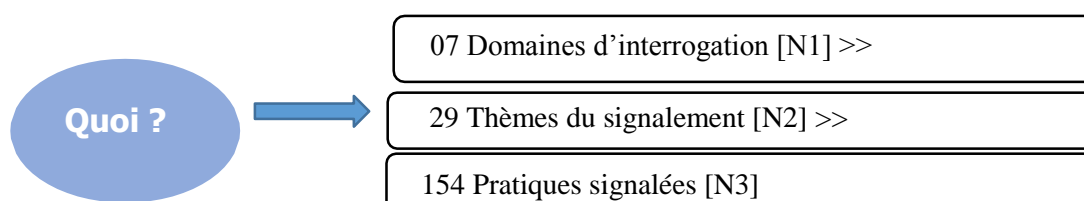
Le baromètre des requêtes algérien est inspiré de la Versions « développée et ramassée » du Modèle Français & Recommandation de la Commission Européen du 12 mai 2010. (Annexe B) Cette version est dotée des différentes listes essentielles pour faire entrer tous type de requête dans le système afin que les utilisateurs n'écrivent pas chacun par sa façon. L'intelligence de ce système permettra de sélectionner les requêtes de même ressemblance vue que la bibliothèque est unique. Ainsi les présenter en rouge en cas de surabondance de la même requête, pour que les décideurs puissent réagir sur le coup.

Ainsi la liste contient : Liste des différentes wilayas et service concerné, type de services, bien ou service. Pour croiser la catégorie de professionnels concernés et Pratiques signalées, deux questions sont posées ; qui est visé par la réclamation ? Et de quoi se plaint le demandeur ? Pour cela, on trouve dans le baromètre deux champs Biens_ou_services et nature_requête se fait en trois cliques (choisir la première famille (niveau 1) ensuite la deuxième famille (niveau 2) et enfin la troisième famille (niveau3).

Figure 15 : Liste dynamique



Ainsi que la liste bien ou service et la liste nature de la requête sont des listes dynamiques sur 3 niveaux (en cascade)



Source : Elaboré par nos soins

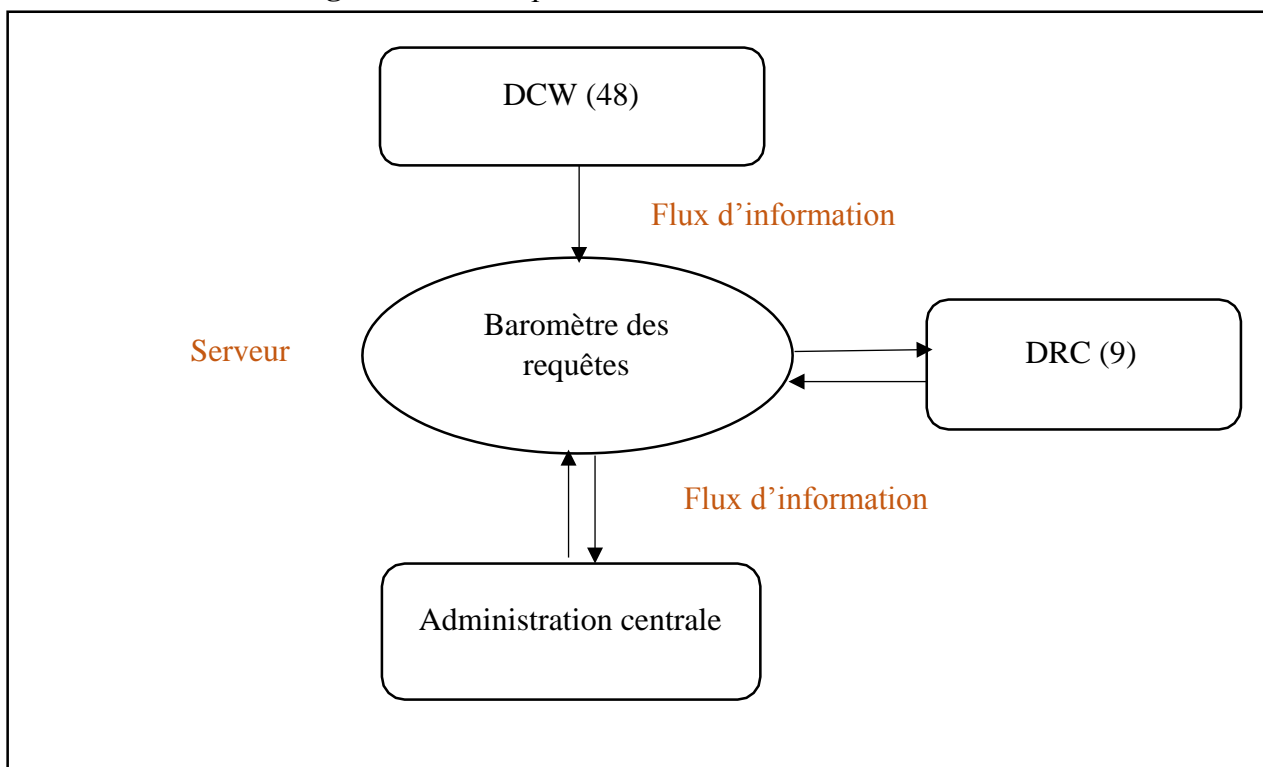
Commentaire

L'enjeu des développeurs du système était de la Création des listes adaptées à la législation et la réglementation algérienne (loi 04-02, 04-03,09-03 ainsi que l'ordonnance 03-03) et leur texte d'application, biens et services concernés(Annexe C),et pratiques à signaler(Annexe D) Les développeurs du système ont facilité la gestion des différentes listes dynamiques, La mise à jour des listes se fait selon la mise a jours de la réglementation en vigueur, donc l'administrateur habilité sera en charge de faire des changements.

2.5 Champ d'utilisation du baromètre

Le baromètre des requêtes sera utilisé dans toutes les administrations du ministère du commerce, pas seulement au niveau de l'administration central. Cependant ; Les flux de réclamations des consommateurs ne pouvant être totalement centralisés, une procédure sera définie pour permettre l'intégration des diverses sources dans le baromètre (DRC DCW.)

Figure 16 : Champ d'utilisation du baromètre



Source : Elaboré par nos soins

Commentaire

L'objectif principale de l'adoption du baromètre est que chaque réclamation ou demande d'information des consommateurs ou professionnel, reçue dans les différentes structures du MC doit être enregistrée dans une seule base de données (la base de données du système).

2.6 Ressource et technologie

Le MC est en phase de développement des moyens technique dans le cadre de la numérisation de ces fonctions, cependant le MC actuellement dispose de l'infrastructure essentiel pour le déploiement du baromètre des requête, un data center pour le stockage et le réseau intranet, ainsi que la majorité des structures sont dotée d'équipement (pc, réseau internet.) La sous-direction de la maintenance et des réseaux informatiques fait en sort d'identifier les besoins du secteur du commerce en matière d'équipements informatiques et de formuler toute proposition au titre de leur renouvellement ainsi d'assurer la maintenance de ses équipements ce qui permettra d'élargir l'utilisation du baromètre au niveau de toutes les administrations. Ainsi que là S/D De développement des systèmes d'informations s'occupe du cotée technique du système en cas de dysfonctionnement.

2.7 Objectifs du baromètre

Ainsi, nous pourront résumer les objectifs principaux de ce nouveau système dans le tableau suivant :

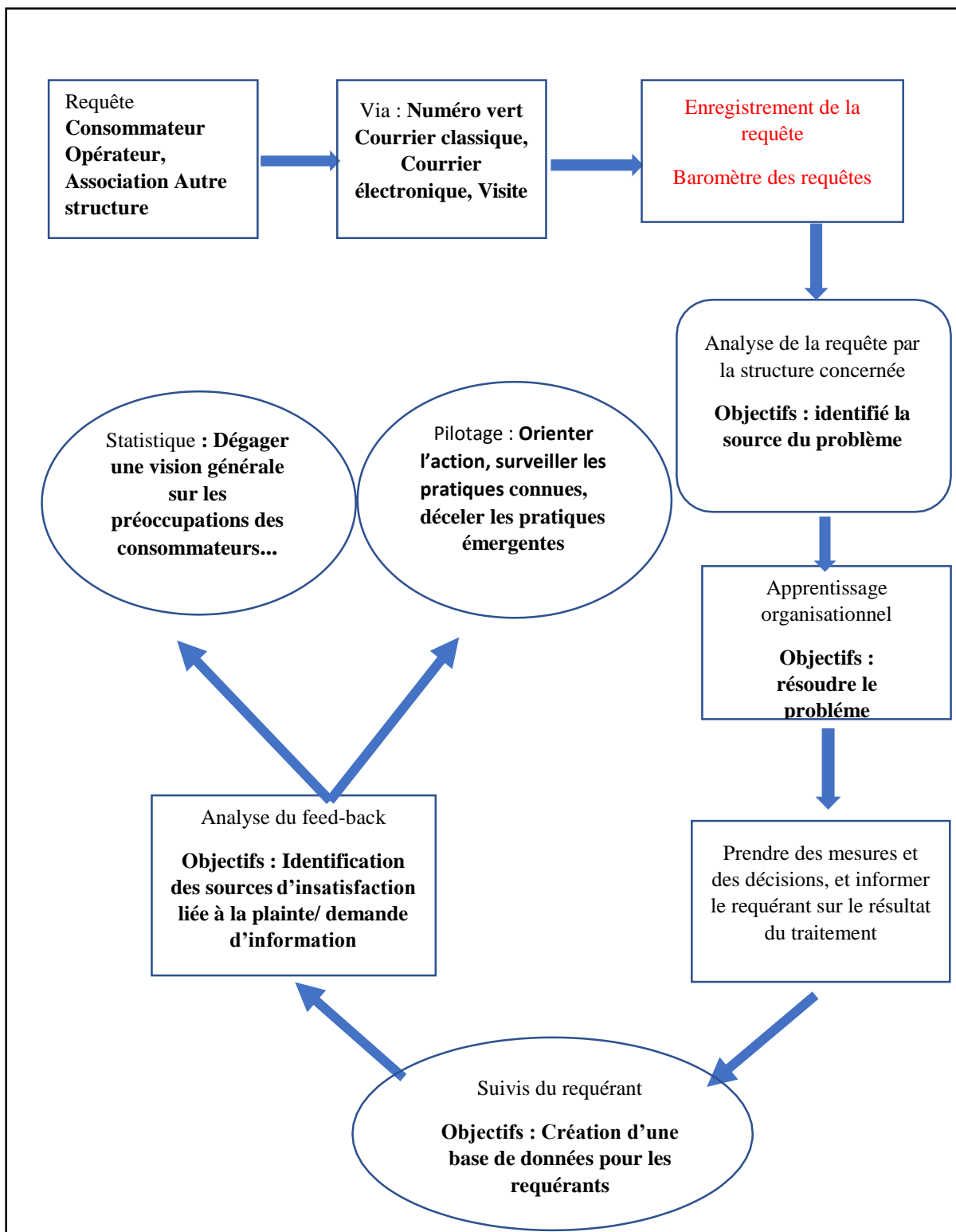
Tableau 14 : Objectifs du baromètre des requête

Objectifs	Résultat escomptés
Meilleure prise en charge des requêtes	<p>Enregistrer les Requêtes et demandes d'information (consommateurs, professionnelles et associations) transmis par voie courrier classique, électronique, appel téléphonique, dans une seule base de données siégées à l'administration et partager avec les services extérieures et organismes sous tutelle</p> <p>Renforce la ligne verte (1020)</p> <p>Rendre droit pour ceux ayant subi un préjudice</p>

Traitement en toute transparence	Aller vers un Traitement avec équité et sur même pied d'égalité Unifier les procédures de traitement Mieux informer les partie prenante
Célérité de traitement (Améliorer le délai des traitement)	Agir rapidement Réduire les délai

Source : Elaboré par nos soins

Figure 17 : Cartographie du processus de gestion des requêtes via le baromètre



Source : Elaboré par nos soins

3. Discussion des résultats de notre enquête

Dans cette section, nous discutons les résultats obtenus depuis les entretiens menés auprès des responsables du MC ainsi que les différents professionnels spécialisés dans différents domaines.

3.1 Caractéristiques de l'échantillon

Tout d'abord, nous allons voir les caractéristiques de nos interviewés, comme présentée dans le tableau suivant :

Tableau 15 : Présentation des interviewés

Poste	Direction	Ancienneté	Durée de l'entretien
Sous-directeur des enquêtes spécifique	DGCERF	28 ans	55 minutes
Directeur général de la régulation et de l'organisation des activités	DGROA	30ans	40 minutes
Sous-directeur du développement des système d'informations	DSI	9ans	45minutes
Enquêteur principal en chef	DQC	5 ans	50 minutes
Administrateur	DQC	5ans	60 minutes
Enquêteur principal en chef de la répression des fraude	DGROA	6 ans	60minutes

Source : Elaboré par nos soins

Après avoir présenté nos interviewés ainsi que nous avons décomposé nos thèmes (voir tableau8) nous allons discuter les résultats obtenus.

3.2 La modernisation de l'administration

L'e-gouvernement est un nouveau concept en Algérie, nous avons procédé par l'interview des cadres du MC ainsi que les membre du projet du baromètre sur ce nouveau concept.

3.2.1 L'importance de l'e-gouvernement au ministère du commerce

La majorité de nos interviewés ont défini l'e-gouvernement étant l'utilisation des TIC pour plus de transparence au niveau du MC, pour d'autre, c'est une solution pour gagner du temps dans le travail administratif et la gestion efficace des ressources.

Au MC l'introduction des différent SI Comme le baromètre permettra d'avoir plus de transparence vis à vis les différentes parties prenantes du secteur comme nous l'a expliqué l'un des cadres supérieures de l'administration central, « *l'adoption de l'e-gouvernement*

est Une solution pour rapprocher l'administré de l'administration, réduire les délais et plus d'efficacité ».

Le MC accorde une grande importance à la modernisation de son secteur, vue sa sensibilité et qui joue un rôle essentiel dans l'économie algérienne, à travers la mise en place des différents systèmes d'information pour améliorer leur rendement, ou nos interviewés étaient d'accord sur l'introduction des différents outils « *entre dans les priorités du secteur et de l'état* ». Justement, Le MC doit veiller sur la transparence et la loyauté des pratiques commerciales, « *il est donc dans l'obligation de moderniser l'ensemble de ces services* ».

Commentaire

Nous observons que nos interviewés disposent des informations suffisantes en ce qui concerne l'e-gouvernement et sa définition qui revoit à l'utilisation des TIC pour améliorer le rendement et la prestation des services du MC, car il implique l'automatisation ou l'informatisation des procédures existantes non-informatisées afin d'impacter les différentes parties prenantes en externe. Ce qui a le même sens avec les différentes définitions exposées dans le cadre théorique.

Nous avons constaté que le MC a pour objectif de concevoir l'administration d'un point de vue extérieur vis-à-vis les consommateurs/citoyens afin d'attendre ces objectifs ainsi considéré les nouvelles technologies comme catalyseur d'une administration plus efficace.

Enfin nous pourrions dire que l'image est claire en ce qui concerne la modernisation de l'administration publique pour les différentes personnes interrogées.

3.2.2 Les différents systèmes d'information du ministère du commerce

Le renforcement d'usage des TIC au sein du MC engendrera une transformation importante de ses modes d'organisation et de travail, afin d'améliorer la qualité des processus de prise de décision ce qui l'amènera à repenser son mode de fonctionnement et d'organisation et à servir le citoyen de manière plus appropriée.

Le MC a fixé plusieurs objectifs en ce qui concerne la modernisation de son secteur qui sont les suivants :

- Le déploiement des applications spécifiques ;
- La mise en place des systèmes d'information intégré ;
- L'accroissement des compétences humaines.

Plusieurs mesures ont été prises en charge par le MC en ce qui concerne la numérisation, l'existence du site officiel du MC, le site qui contient plusieurs rubriques notamment le formulaire dédié pour transmettre les requêtes.

En ce qui concerne les différents systèmes d'information nous avons essayé de voir l'ensemble des systèmes développer par le MC que nous résumant dans le tableau suivant :

Tableau 16 : Les différents systèmes d'information du MC

N	Système d'information	Etat d'avancement
1	Gestion des Requêtes	Opérationnel
2	Réseau d'alerte rapide des produits ayant un risque sur la santé du consommateur SARA	Système réalisé nécessite quelques mises au point de forme
3	Interconnexion au système d'information des douanes pour accéder aux statistiques d'importation et d'exportation	Opérationnel
4	Gestion des ressources humaines	Opérationnel
5	Baromètre des requête	Système en cour de développement nécessite des modifications et quelque mise au point de forme
6	Système informatique pour le suivi des opérations d'approvisionnement du marché en lait subventionné (sachets)	Opérationnel
7	Mise en place d'un Portail collaboratif (espace d'échange, partage des documents, messagerie)	Opérationnel
8	Cartographie de l'approvisionnement du marché	Opérationnel
9	Relevés des prix des produits de large consommation	Opérationnel
10	Contrôle au frontière	Opérationnel
11	Cartographie des produits algériens	Système réalisé en cour d'essai
12	ASWAK	Opérationnel

Source : Elaboré par nos soins

Commentaire

Le tableau affiché indique les différents systèmes d'information développée et en cour de développement au MC, et la majorité d'entre eux sont destiner à l'amélioration du fonctionnement interne de l'administration, qui entre dans la dimension G to G, cette

dimension maitresse de l'e-gouvernement consiste à assurer et contrôler l'échange de données et d'informations entre les services publics. Cela du a la nature des procédures et du travail du secteur du commerce renvois à ce type de projet de numérisation en interne.

Le baromètre des requêtes aura ainsi 2 finalités : la première concernant l'amélioration d'échange d'information au niveau des administrations en interne, la deuxième concernant la communication avec les citoyens, et vue que le système sera alimenté par le formulaire en ligne, le baromètre entre donc dans la dimension G to C, qui représente la première dimension de l'e-gouvernement et elle est toujours mise en avant lorsqu'il s'agit de définir l'e-gouvernement. Et qui consiste à mettre en place tous les mécanismes électroniques permettant la facilitation des échanges entre les services étatiques et les citoyens afin de garantir à ces derniers des services de qualité.

3.2.3 L'apport du baromètre dans la modernisation de l'administration

Le baromètre des requêtes qui est un système d'information destiner à l'enregistrement, stockage, traitement et la diffusion des requêtes pour soutenir le processus actuel de gestion des requêtes, pour la majorité de nos interviewé ce baromètre « rentre dans le cadre de la transparence pour gagner la confiance des opérateur et consommateurs ».

De même, le baromètre est vu étant un réseau qui va lier l'administration central et les directions sous tutelle, comme nous l'a bien expliqué l'un des membres du projet du baromètre : « *Les rubrique que contiens ce nouveau système va permettre de partager les informations concernant les requêtes, et améliorer la communication et le partage dans ce sens à travers la messagerie collective* ». Il ajoute aussi que « *l'introduction du baromètre est un énorme pas vers l'e-gouvernance* ».

En ce qui concerne l'apport du baromètre dans la modernisation de l'administration nous avons eu plusieurs réponses que nous avons résumer dans les points suivants :

- Transparence pour gagner la confiance des opérateur et consommateurs ;
- Maitriser les dossiers pour mieux prendre en charge les préoccupations des consommateurs (citoyens) et des professionnels ;
- La réduction des délais pour la prise en charge des requêtes ;
- Instaurer une traçabilité et une meilleure exploitation des données pour engager les opérations d'amélioration et de mise à niveau ;
- Accélération des procédures d'interventions ;

- Réagir rapidement dans les cas d'urgence ;
- Encourager l'utilisation du formulaire en ligne.

Commentaire

D'après (Sandoval-Almazan et Gil-Garcia, 2012 ;) L'un des avantages principaux de l'e-gouvernement « *c'est une meilleure organisation et structuration des administrations et des procédures pour but de L'amélioration de la lutte contre toute forme de fraude* ».

A travers cette définition, nous pouvons dire que les témoignages des différentes personnes interviewées sont concentrés sur l'amélioration de la lutte contre toute forme de fraude, le baromètre comme outils de gestion des réclamations peut soutenir les agents et les enquêteurs du MC en leur fournissant les informations qu'ils ont besoins dans leurs enquêtes.

Cependant, nous constatons que la vision n'est pas claire pour certain de nos interviewé en ce qui concerne le projet du baromètre, vue le retard de livraison du système, et le manque de communication entre les structures, La réussite des projets de numérisation nécessite une bonne communication entre les départements et un travail collaboratif en premier lieux.

3.3 Le baromètre en tant qu'outils d'aide à la décision

Dans cette section, nous allons voir l'apport du nouveau SI dans la prise de décision au niveau du MC.

3.3.1 La prise de décision au ministère du commerce

La gestion des requêtes relève d'une grande importance en ce qui concerne la protection du consommateur. Les dirigeants prennent constamment des décisions afin de satisfaire les besoins des consommateur/professionnel, nos interlocuteurs au niveau du MC nous ont confirmés que l'intensité des flux de requêtes, la persistance d'un sujet de réclamation comme nous l'a expliqué l'un de nos interlocuteurs « *si on reçoit beaucoup de requête a la foi sur le même problème, des décision peuvent être prise et aller jusqu'à un changement de loi* », et les enquêtes du terrain « missions de contrôle », représentent diverses sources d'informations pouvant aider à la prise de décision.

Commentaire

La prise de décision concernant la protection du consommateur se fait à travers les lois réglementaires, la loi (09-03) et ses textes d'application (Annexe E). Aucune décision ne peut être prise en dehors de ce cadre réglementaire. En ce qui concerne le processus de

prise de décision, nous avons constaté que les décisions sont prises d'une manière collective, les enquêteurs du MC peuvent participer à la prise de décision en fournissant les données nécessaires du terrain, et les décisions prises sont reçues directement par leur service.

Cependant, les résultats confirment l'existence des difficultés concernant le temps de traitement, par conséquent, moins de réactivité des décideurs, vu le manque des moyens technologique nécessaire pour transmettre l'information à temps réel, et vu l'absence d'une méthode d'aide à la décision claire soutenus par les moyens technologiques pour les agents du MC ainsi que pour les décideurs. Car les systèmes d'information peuvent fournir une aide considérable, en termes d'exactitude, d'accessibilité aux experts et aux décideurs, de qualité et de pertinence, impactant positivement la réactivité des décideurs.

La majorité de nos interviewés trouve que l'absence d'une base de données global qui donne une image claire et précise sur les problèmes des consommateurs rend la tâche de traitement des requêtes difficile, et par conséquent une prise de décision tardive.

3.3.2 L'apport du baromètre des requêtes dans la prise de décision

Ainsi, après avoir présenté les difficultés rencontrées au niveau des services du MC concernant la prise de décision en rapport avec la protection du consommateur, nous avons essayé de voir comment ce nouveau système qui est en cours de développement va améliorer le processus actuel de prise de décision. D'après l'un de nos interviewés ce baromètre « *va aider à répertorier l'ensemble des informations prioritaire pour les enquêteurs du MC, via l'exploitation des données (statistique), qui va permettre de définir les priorités, cela va nous permettre d'avoir des informations pertinentes et des indicateurs sur chaque requête* ».

Il ajoute aussi « *le baromètre va permettre d'indiquer les problèmes que rencontre le consommateur à temps réel, ce qui impactera positivement le temps de traitement et de prise de décision* ».

Commentaire

Nous avons identifié les différents niveaux de décisions prise au MC sur 3 niveaux :

Les décisions stratégiques. Prises au sommet de la pyramide hiérarchique (administration central). Elle détermine la politique globale du secteur ainsi que la supervision des autres directions à travers les lois nécessaires pour son application.

Les décisions tactiques. Sont des décisions qui se prennent dans le niveau moyen dans la hiérarchie. Cette décision concerne le développement des différentes tactiques (direction régionale) pour accomplir et réaliser les buts et les objectifs fixés par le sommet de la hiérarchie.

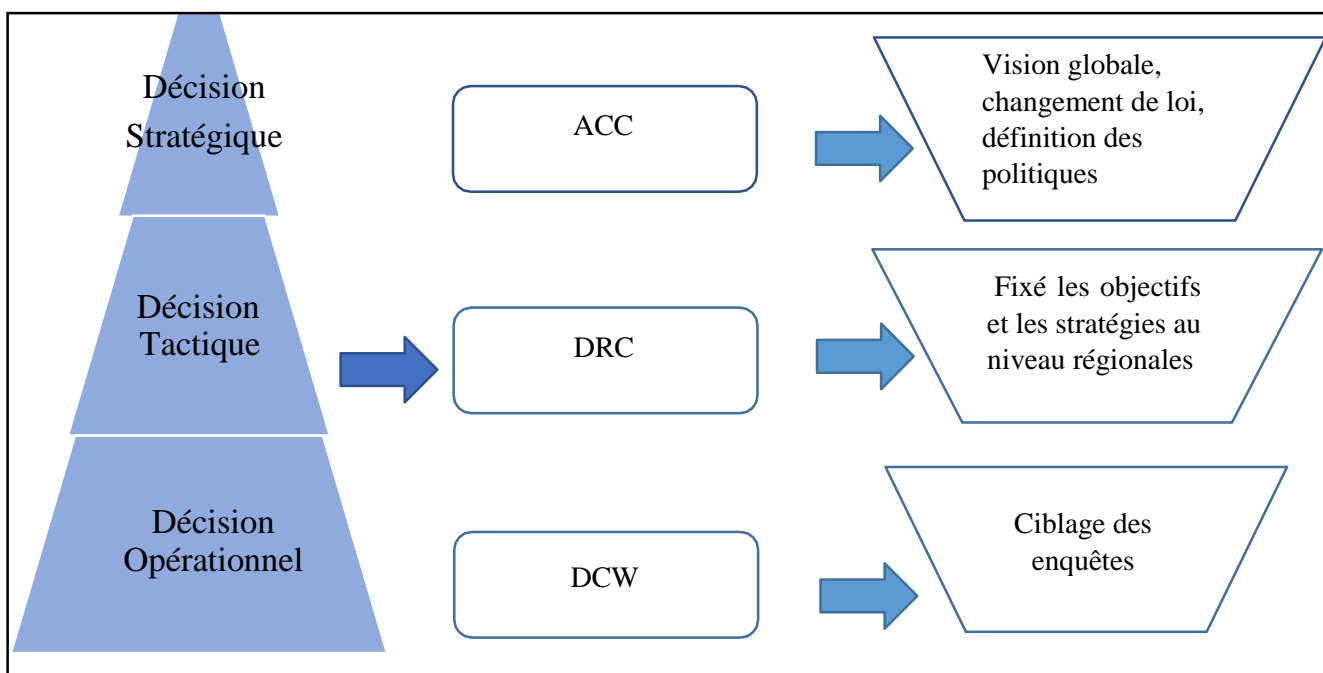
Les décisions opérationnelles. Concernent les décisions d'exécution, d'exploitation nécessaires au fonctionnement courant de l'organisation (direction wilaya, inspections), on trouve à ce niveau Les décisions programmables ou les décisions de routine sont prises fréquemment et d'une façon répétée. Le décideur les connaît généralement bien et il se sent familier avec ces problèmes.

« Une organisation est d'autant mieux informée qu'elle dispose d'informations suffisantes, possède des compétences liées au processus informationnel et, a mis en place une structure de veille et de diffusion de l'information ». (cyrt et march 1963), nous pouvons dire qu'après notre analyse, ce baromètre va contribuer et soutenir le processus décisionnel a tous les niveau, les information offert par ce système va offrir une valeur composée d'un certain nombre d'arguments qui sont présenter comme suit :

- **Le temps.** La récence de l'informations, temps de réponse et de la fréquence.
- **Le Contenu.** La précision, la pertinence, le niveau d'agrégation et l'exhaustivité.
- **Le Format.** La façon dont les informations sont affichées à l'utilisateur, tels que les médias, la couleur, par rapport graphique tables séquence de présentation, et le lot par rapport en ligne
- **Le coût.** Attribut lié au coût de fournir les informations. Cet attribue constitue aussi une dimension un aspect important dans l'analyse de la valeur et cout de l'information.

Ainsi, nous allons présenter l'apport du baromètre dans le processus de prise de décision dans la figure suivante :

Figure 18 : Apport du baromètre des requêtes dans la prise de décision



Source : Elaboré par nos soins

D'après nos observations et nos questionnements, le système informatisé de traitement des requêtes contribuera certainement à la constitution d'une base de données informationnelles qui sera utile pour améliorer le service rendu de l'administration du commerce et mieux protéger le consommateur et permettre au MC de s'informer sur les dysfonctionnements éventuels observés sur le marché à l'effet de prendre en temps opportun les mesures nécessaires qui s'imposent. Dans ce contexte, diverses perspectives et recommandations peuvent être tirées à partir de l'analyse de cette base de données, à titre d'exemple ; le ciblage des campagnes de sensibilisation et des interventions pourront éventuellement être programmées par les services du contrôle, des réajustements tant réglementaires, organisationnel que procéduraux peuvent être envisagés.

CONCLUSION GÉNÉRALE

Ce mémoire a pour ambition de voir l'apport du baromètre des requêtes dans la prise de décision, dans le contexte de l'e-gouvernement vue la récence de ce concept en Algérie. Nous avons en premier lieu définis les notions clé sur l'e-gouvernement dont les TIC y représentent son épine dorsale, permettant aux acteurs des pouvoirs publiques à prendre des décisions pertinentes.

L'enquête qui a été menée sur le terrain, nous a confirmé l'importance de l'introduction des différent TIC dans les différentes administrations publiques. L'e-gouvernement peut s'adapter à n'importe quel environnement quand la volonté publique est présente et que les objectifs sont bien définis.

L'introduction de ce baromètre permettra en premier lieu de soutenir et moderniser le processus actuel de gestion des requêtes, ce qui va permettre de suivre l'évolution des pratiques. Il permettra aussi d'encourager l'utilisation des formulaires en ligne par les citoyens ce qui facilitera la résolution des différents problèmes que rencontre le consommateur algérien d'une façons efficace.

Vue les difficultés constatés concernant le temp de traitement, les fonctions de ce système vont fournir une aide considérable, en termes d'exactitude, d'accessibilité aux décideurs, la qualité et la pertinence des différentes informations impactera positivement sur la réactivité des décideurs pour le but de la protection du consommateur.

Une avenue future intéressante à explorer est : l'étude de ce baromètre dès qu'il sera fonctionnel, l'analyse de cette base de données dans son état opérationnel contribuera à la généralisation des résultats.

Concernant les limites de notre recherche, nous avons trouvé des difficultés dans la réalisation de la partie pratique, suite aux conditions sanitaires que subit le monde entier ainsi que l'Algérie due au (COVID 19). Des difficultés concernant l'accès aux lieux de stage, notamment pour interroger les différentes parties prenantes. Sachant que notre recherche nécessite du temps et des observations détaillées au niveau du ministère pour renforcer les résultats de nos interrogations.

Propositions et recommandations

- Mettre en place un call center rapide pour soutenir le processus de gestion des requêtes et le lier directement avec le baromètre des requêtes ;

- Développer la capacité d'analyse et d'aide à la prise de décision basé sur la méthodologie EBP (*evidence-based practice*) ;
- Détacher la transmission des requêtes reçu par messagerie en ligne de la DSI ;
- Faire des actions de sensibilisation pour les employées ;
- Elargir le concept du baromètre avec les différents secteurs dans le cadre d'un projet e-gouvernement ;
- Engager une phase expérimentale et réaliser des évaluations d'étapes ;
- Mettre en place un noyau d'administrateurs pour l'utilisation du baromètre.

BIBLIOGRAPHIE

❖ Ouvrages

- Denis Proulx (2006) Management des organisations publique Théorie et applications 2006 Presses de l'Université du Québec Le Delta I, 2875, boul. Laurier, bur. 450 Québec (Québec) Canada.
- D. Ravichandran(2001),«Introduction To Computers And Communication », Edition Tata McGraw-Hill Education.
- D.Hellriegel et J. W. Slocum (2006), « Management des organisations », Edition Boeck Université ,2ième Edition,
- H.Mintzberg (2003), «Structure et dynamique des organisations », Edition Paris, 1er Edition.
- Le Roux (2004), Urbanisation et modernisation du système d'information, Ed Hermès.
- M.MERAD (2010) « Aide à la décision et expertise en gestion des risques », Edition TEc&Doc lavoisier
- L.Rouleau (2007), « Théories des organisations approche classique, contemporaines et l'avant-garde », Edition Presses de L'université de Québec.
- Rivard Suzanne, Talbo Jean, Le développement du système d'information : une méthode intégrée à la transformation des processus, 3eme édition Presses de l'université du Québec, 2001
- Richard Heeks (2006) “Implementing and Managing eGovernment”. Publié par Sage Publications, 293 pages.
- R. B. Rudani (2013), « Principles of Management », Edition Tata McGraw Hill Education Private Limited, p 230.
- R.Reix(2005), « système d'information et management des organisations», Edition Vibert ,5eme Edition, p 03.
- Taouri, Belaid, Introduction aux systèmes d'information, édition pages bleues, 2002.
- Vincent Homburg and Victor Bekkers (2002) The Back-Office of E-Government (Managing Information Domains as Political Economies) Erasmus University Rotterdam Faculty of Social Sciences Center for Public Management Proceedings of the 35th Hawaii International Conference on System Sciences.
- Wirtz, J. & Tomlin, M. (2000) : « Institutionalizing customer-driven learning through fully integrated customer feed-back systems », Managing Service Quality, vol. 10, n° 4, p. 205-215.

❖ Articles scientifiques

- ANDREANI JC, CONCHON F, 2001, Les Etudes Qualitatives en Marketing, Cahier de recherche ESCP-EAP, N° 01-150
- ANDREANI JC, CONCHON F (2003), « Les Méthodes d'évaluation de la Validité des Enquêtes Qualitatives en Marketing », Congrès des Tendances du Marketing, Novembre 2003, <http://www.escp-eap.net/conferences/marketing>

- Capgemini, does e-government pay off? Final Report of the European Commission's EUREXEMP Research Project, 2004.
- Capgemini, Rand Europe, Idc, Sogeti, Dti, Smarter, Faster, Better eGovernment. 8th Benchmark Measurement, 2009.
- David Brown (2005) Le gouvernement électronique et l'administration publique I.I.S.A. | « Revue Internationale des Sciences Administratives » Vol. 71 | pages 251 à 266.
- European Scientific Journal August 2014 edition vol.10, No.23.
- Gianluca Misuraca (2012) Revue d'analyse comparée en administration publique "les gouvernement électroniques a l'ère du numérique" Renouveler la gouvernance à l'ère du numérique Telescope • Vol. 18 n° 1-2 printemps-été Les administrations publiques à l'ère du numérique.
- J.L. Monino (2012), « L'information Au Cœur De L'intelligence Economique », Document de recherche, N°27, p 8.
- Ndou, V.D., 2004. E-government for developing countries: opportunities and challenges. The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries, Vol. 18 No.1, pp.1-24.

❖ Mémoires et thèses doctorales

- Amadou DIABAGATE E-Gouvernement : modélisation d'un système d'information décisionnel intégrant les concepts de l'intelligence artificielle, de Big Data et de data science pour une gouvernance efficace des marchés publics Thèse de doctorat Discipline : Informatique Spécialité : Intelligence Artificielle et Big Data Science Centre d'Etudes Doctorales : « Sciences et Techniques de l'Ingénieur » 2016.
- Driss Kettani et Bernard Moulin (2014) L'e-gouvernement pour la bonne gouvernance dans les pays en développement : l'expérience du Projet eFaz Centre de recherches pour le développement international.
- Myriam Karoui, Grégoire Devauchelle, (2013) Aurélie Dudezert. Systèmes d'Information et prise de décision à l'ère du " Big Data " : Le cas d'une entreprise française du bâtiment. 18 Conférence Internationale de l'Association Information et Management, Lyon, France. pp.17.
- manela kambo Approche managériale de la gestion des plaintes, une recherche exploratoire par sciences de la gestion management Mémoire présenté en vue de l'obtention du grade de maître ès sciences (Msc) Avril 2011 HEC MONTRÉAL.
- Najoua Farah, Doctorante Laboratoire Management des Organisations « La crise d'identité des systèmes d'information du secteur public », Université Mohammed I Oujda Maroc Sous l'encadrement du professeur M.Anouar REGHIOUI European Scientific Journal August 2014 edition vol.10, No.23.
- Maharrar Amina, La mise en place d'un système d'information formalisé dans les entreprises algériennes, Mémoire de Magister en Science de Gestion, université belkaid Tlemcen, 2013/2014.

- Yahiaoui Brahim, du système d'information à la prise de décision : Cas des entreprises de Bejaia ; Mémoire Pour l'obtention du diplôme de Magister ; Filière : science de gestion. 2015/2016.
- Zerrouki Nadia, La contribution des systèmes d'information dans la performance des entreprises, Cas de l'entreprise Metidji (unité Menut's), Mémoire de fin d'étude pour obtenir un master en Administration et Economie des Entreprises 2014/2015.

❖ Webographies

- <https://www.economie.gouv.fr/cgefi/controle-des-systemes-dinformation-dans-organismes-publics> consulté 16_06_2020
- <https://le-politiste.com/la-decision-publique/> consulté : 1_04_2020
- <https://www.commerce.gov.dz/organigramme-du-ministere-du-commerce> consulté 7_04_2020
- <https://www.algerie-eco.com/2017/12/13/algerie-ue-lancement-de-4eme-phase-programme-p3a/> consulté 25_06_2020
- <http://www.dcw-mostaganem.dz/?q=fr/content/historique-du-minist%C3%A8re-du-commerce> consulté 19_05_2020
- <https://kinaze.org/influence-systemes-information>
Consulté 14_04_2020

❖ Autres documents

- OCDE 2010, guide pour le développement des politiques de consommations, éditions OCDE <http://dx.doi.org/10.1787/9789264079687-fr> Consulté : 11-04-2020
- Programme d'Appui à la mise en œuvre de l'Accord d'Association Algérie-UE Fiche de Projet de Jumelage Appui institutionnel au dispositif de collecte, d'analyse et de promotion de l'information pour la protection des consommateurs DZ 13 ENPI HE 01 16 (DZ/31) mai 2016

**ANNEXE A- GUIDE D'ENTRETIENS
SEMI-DIRECTIFS**

Présentation de l'interviewé

Poste	Direction	Ancienneté	Durée de l'entretien

Modernisation de l'administration

- Que représente l'e-gouvernement pour vous ?
- En se basant sur les documents officiels du ministère, qu'elle est l'importance de l'e-gouvernement pour le ministère du commerce ?
- Quelle sont les mesures prises en charge par le ministère en termes de modernisation ?
- Dans quel cadre situez-vous le projet du baromètre ?
- Selon vous, quelle serait l'apport du baromètre dans la modernisation de l'administration ?

Baromètre des requêtes

- Quels sont les problèmes que le baromètre tente de résoudre ?
- Comment le baromètre a été structuré pour mieux répondre aux besoins-problèmes- ?
- Qui aura accès au baromètre ?
- Le flux d'information sera-t-il sécurisé ?
- Pouvez-vous nous dérouler les étapes de la mise en place du baromètre ?
- Est-ce que le baromètre dispose d'un tableau de bord avec des alertes ?
- Quelles sont les administrations concernées de l'adoption du baromètre ?
- Comment allez-vous automatiser les entrées et les sorties ?
- Quelles sont les technologies disponibles dans le ministère ? dans ce cas,
- L'infrastructure technologique actuelle va permettre d'élargir l'utilisation du baromètre ?
- Avez-vous un programme de formation pour le présent projet ?
- Le baromètre aurait-il une liaison avec la plateforme en ligne ?
- Quelle est la différence entre le système requête et le baromètre des requêtes ?
- Quels sont les différents obstacles que vous rencontrez dans le processus actuel de gestion des requêtes ?
- Comment le baromètre va Réduire la répétition des tâches ?
- Quel est l'état d'avancement du projet ?
- Que proposez-vous comme solution pour améliorer les rubriques du baromètre ?

Décision

- Est-ce qu'une méthode d'aide à la décision existe au niveau du ministère ?
- Quelle est la méthode adoptée pour prendre des décisions concernant la protection du consommateur ?
- Quelles sont les différentes difficultés que vous rencontrez dans ce cas ?
- Comment le baromètre va aider à répertorier l'ensemble des informations prioritaires pour les enquêteurs du ministère ?

- Selon vous, comment le baromètre va aider à la réduction de l'incertitude de la prise de décision ?
- Comment le baromètre va améliorer la veille sur les décisions que vous allez prendre ?
- Comment les parties prenantes (consommateur/professionnel) du ministère vont bénéficier du baromètre ?
- L'adoption de l'e-gouvernement va-t-il permettre d'améliorer la protection du consommateur ?
- Quelles sont vos attentes du baromètre ?

**ANNEXE B- RECOMMANDATION DE
LA COMMISSION EUROPEEN**

II

(Actes non législatifs)

RECOMMANDATIONS

RECOMMANDATION DE LA COMMISSION

du 12 mai 2010

relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes

(2010/304/UE)

LA COMMISSION EUROPÉENNE,

vu le traité sur le fonctionnement de l'Union européenne, et notamment son article 292,

considérant ce qui suit:

- (1) Dans les conclusions de la présidence du 14 décembre 2007, le Conseil européen a accueilli avec satisfaction le document de réexamen du marché unique, qui préconise notamment une action politique et réglementaire à l'échelle de l'Union permettant de mieux comprendre l'évolution du marché intérieur du point de vue des consommateurs à travers l'élaboration d'outils et d'indicateurs, tels que les réclamations des consommateurs, par exemple.
- (2) Dans sa résolution du 18 novembre 2008 relative au tableau de bord des marchés de consommation, le Parlement européen a invité la Commission et les États membres à œuvrer en faveur de l'harmonisation des systèmes de classification des réclamations utilisés par les autorités compétentes et les services d'aide aux consommateurs dans les États membres en vue de la création d'une base de données des réclamations des consommateurs à l'échelle de l'Union. Dans sa résolution du 9 mars 2010 relative à la protection des consommateurs, le Parlement européen a invité tous les organismes de traitement des plaintes à adopter la méthodologie harmonisée de classification et de signalement des réclamations proposée par la Commission.
- (3) Dans la communication de la Commission du 13 mars 2007 intitulée «Stratégie communautaire en matière de politique des consommateurs pour la période 2007-2013 – responsabiliser le consommateur, améliorer son bien-être et le protéger efficacement»⁽¹⁾, une des priorités fixées était l'amélioration du suivi des marchés de consommation et des politiques nationales en faveur des consommateurs, un outil de surveillance des réclamations des consommateurs devant notamment être mis au point à cet effet.

- (4) Conformément à l'article 16 du règlement (CE) n° 2006/2004 du Parlement européen et du Conseil du 27 octobre 2004 relatif à la coopération entre les autorités nationales chargées de veiller à l'application de la législation en matière de protection des consommateurs («règlement relatif à la coopération en matière de protection des consommateurs»)⁽²⁾, les États membres doivent élaborer, en coopération avec la Commission, un cadre commun pour le classement des réclamations des consommateurs. À cet effet, il est approprié d'introduire une méthode harmonisée, qu'utiliseront les organismes de traitement des réclamations dans l'Union pour classer les réclamations des consommateurs et communiquer les données y afférentes à la Commission. L'amélioration du suivi du fonctionnement du marché commande que cette méthode soit étendue aux demandes des consommateurs,

A ADOPTÉ LA PRÉSENTE RECOMMANDATION:

1. Les organismes de traitement des réclamations – autorités de protection des consommateurs ou de réglementation des États membres, organisations de défense des consommateurs, organismes de résolution extrajudiciaire des litiges, comités de réclamation, médiateurs indépendants institués par les pouvoirs publics, services analogues à une médiation indépendante créés par des professionnels ou organismes d'autocontrôles sectoriels – devraient appliquer la présente recommandation conformément à ses points 2 à 9 et sans préjudice du devoir de confidentialité auquel ils sont éventuellement tenus à toute publicité commerciale destinée aux consommateurs et aux contrats de vente et de service relatifs à des biens et à des services conclus entre des professionnels et des consommateurs.
2. Aux fins de la présente recommandation, on entend par:
 - a) «consommateur»: toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale;

⁽¹⁾ COM(2007)99 final.⁽²⁾ JO L 364 du 9.12.2004, p. 1.

- a) «réclamation du consommateur»: une déclaration actant auprès d'un organisme de traitement des réclamations le mécontentement exprimé par un consommateur envers un professionnel, en particulier dans le cadre de la promotion, de la vente ou de la fourniture d'un bien ou d'un service, dans le cadre de l'utilisation d'un bien ou d'un service, ou d'un service après-vente;
- b) «demande du consommateur»: une demande d'information ou de conseil ne constituant pas une réclamation, introduite par un consommateur auprès d'un organisme de traitement des réclamations à propos d'un bien ou d'un service promu, vendu ou fourni, de l'utilisation d'un bien ou d'un service, ou d'un service après-vente;
- c) «professionnel»: toute personne physique ou morale qui, à l'occasion de la promotion, de la vente ou de la fourniture d'un bien ou d'un service, agit à des fins qui entrent dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale, et toute personne agissant au nom ou pour le compte d'un professionnel;
- d) «organisme de traitement des réclamations»: tout organisme chargé de recueillir les réclamations des consommateurs, de tenter d'y apporter une solution, de prodiguer des conseils ou de fournir des informations aux consommateurs en matière de réclamations ou de demandes, intervenant en tant que tierce partie dans les réclamations ou demandes soumises par les consommateurs à propos de professionnels; cette définition exclut les mécanismes de traitement des réclamations des consommateurs exploités par des professionnels pour traiter les demandes et les réclamations directement avec le consommateur ainsi que les mécanismes fournissant des services de traitement des réclamations exploités par un professionnel ou pour le compte de celui-ci.
2. Les organismes de traitement des réclamations devraient collecter et consigner au moins les données recommandées suivantes:
- a) les informations générales suivantes, conformément aux champs de données définis à la section A, sous-section I, de l'annexe, pour les réclamations:
- i) le pays du consommateur;
 - ii) le pays du professionnel;
 - iii) la dénomination de l'organisme de traitement des réclamations;
 - iv) le motif du contact pris par le consommateur (réclamation ou demande);
 - v) la date de réception de la réclamation ou de la demande;
 - vi) la méthode de vente, à l'exclusion des sous-catégories 61.1 à 61.15;
- b) les informations sectorielles conformément à la section B de l'annexe, au moins jusqu'au niveau 2 pour les réclamations;
- c) la nature des informations relatives à la réclamation conformément à la section C de l'annexe, au moins jusqu'au niveau 1 pour les réclamations.
3. Les organismes de traitement des réclamations sont encouragés à recueillir et à consigner les données complémentaires suivantes:
- a) des informations relatives à la méthode de vente, sous-catégories 61.1 à 61.15 conformément à la section A, sous-section I de l'annexe, pour les réclamations;
 - b) les informations générales suivantes, conformément aux champs de données définis à la section A, sous-section II, de l'annexe, pour les réclamations:
 - i) la méthode de publicité;
 - ii) le moyen de paiement;
 - iii) le nom (ou la dénomination) du professionnel;
 - iv) la valeur de la transaction;
 - v) la valeur de la perte subie par le consommateur;
 - c) la nature des informations relatives à la réclamation conformément à la section C de l'annexe, jusqu'au niveau 2 pour les réclamations;
 - d) des informations relatives aux demandes.
4. Les organismes de traitement des réclamations peuvent collecter des informations complémentaires désagrégées au-delà des niveaux décrits aux points 3 et 4, sous réserve de la cohérence avec les champs de données décrits auxdits points.
5. Les organismes de traitement des réclamations devraient communiquer à la Commission une fois par an, dans les meilleurs délais après la fin de chaque année calendaire, toutes les données visées au point 3.
6. Les organismes de traitement des réclamations sont encouragés à communiquer à la Commission une fois par an, dans les meilleurs délais après la fin de chaque année calendaire, toutes les données visées au point 4, à l'exception des données relatives au «nom du professionnel» (ou à sa dénomination) visées au point 4, b), iii).
7. Les organismes de traitement des réclamations devraient communiquer les données en application des points 6 et 7 selon des modalités assurant l'identification distincte des données fournies pour chaque réclamation, en vue de l'agrégation de données provenant de plusieurs organismes de traitement des réclamations et de la publication de ces données par la Commission d'une façon qui permette des comparaisons entre tous les champs de données prévus dans la présente recommandation.

1. L'éventuel traitement de données à caractère personnel doit être conforme, s'il y a lieu, aux législations nationales transposant la directive 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ⁽³⁾, ou au règlement (CE) n° 45/2001 du Parlement européen et du Conseil du 18 décembre 2000 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel par les institutions et organes communautaires et à la libre circulation de ces données ⁽⁴⁾. Il y a lieu d'appliquer le principe de la minimisation des données, c'est-à-dire de limiter le traitement aux seules données strictement nécessaires aux fins de la communication des réclamations et demandes des consommateurs (au sens du point 1 de la présente recommandation). Dans la mesure du possible, les données à caractère personnel figurant dans des réclamations et demandes de consommateurs devraient être anonymisées.

Fait à Bruxelles, le 12 mai 2010.

Par la Commission
John DALLI
Membre de la Commission

⁽³⁾ JO L 281 du 23.11.1995, p. 31.

⁽⁴⁾ JO L 8 du 12.1.2001, p. 1.

ANNEXE C- LISTE DES PRODUITS

Produits alimentaires	
1	Laits et produits laitiers
1-1	Laits de consommations
1-2	Laits fermentés
1-3	Yaourts
1-4	Crème et produits similaires
1-5	Fromages et produits similaires
1-6	Desserts lactés ou crèmes desserts
1-7	Crèmes glacées et desserts lactés congelés
1-8	Autres
2	Viandes et produits dérivés
2-1	Viandes rouges fraîches
2-2	Viandes rouges surgelées ou congelées
2-3	Viandes de volailles fraîches
2-4	Viandes de volailles surgelées ou congelées
2-5	Viandes hachées
2-6	Produits de charcuterie à base de viande (merguez, saucissons,...)
2-7	Abas comestibles
2-8	Autres
3	Pâtisseries et ovoproduits
3-1	Oeufs en coques
3-2	Pâtisseries et crèmes patisseries
3-3	Les ovoproduits
4	Boissons
4-1	Eaux minérales naturelles et eaux de source
4-2	Boissons gazeuses
4-3	Boissons non gazeuses
4-4	Boissons à base de jus de fruits et de lait
4-5	Jus de fruits et de légumes
4-6	Sirop et concentré
4-7	Nectars et boissons fruitées
4-8	Autres boissons
5	Produits de la pêche et de l'aquaculture
5-1	Poissons frais
5-2	Poissons surgelés, congelés
5-3	Viandes de poissons frais , surgelés ou congelés
5-4	Autres produits de la pêche et de l'aquaculture frais

5-5	Autres produits de la pêche et de l'aquaculture surgelés, congelés
5-6	Autres
6	Graisses animales et végétales
6-1	Huiles végétales
6-2	Margarine et autres matières grasses végétales
6-3	S'men
6-4	Beurre
6-5	Matières grasses tartinables, matières grasses laitières tartinables et mélanges tartinables
6-6	Autres
7	Conserves et semi-conserves
7-1	Semi-conserves et conserves d'origine animale
7-2	Semi-conserves et conserves d'origine végétale
7-3	Autres
8	Aliments pour nourrissons et enfants en bas âge
8-1	Préparations destinés aux nourrissons
8-2	Préparations de suite
8-3	Autres
9	Céréales et produits dérivés
9-1	Céréale en graines (riz, blé, orge, maïs,...)
9-2	Farines et semoules
9-3	Amidons
9-4	Autres produits de meuneries à base de céréales
9-5	Pains ordinaires et pains spéciaux
9-6	Gâteaux, biscuits et tartes
9-7	Autres produits de boulangerie (brioches, crêpes,...)
9-8	Pâtes alimentaires et nouilles et produits similaires
9-9	Autres produits dérivés de céréales cuites (m'semen, baghrir,...)
9-10	Autres
10	Légumes et fruits
10-1	Fruits frais
10-2	Fruits secs
10-3	Fruits confits
10-4	Fruits à coque ou graines oléagineuses
10-5	Légumes frais y compris champignons
10-6	Légumes sec et légumineuses
10-7	Légumes séchés
10-8	Légumes surgelés
10-9	Autres

11	Épices, assaisonnements et condiments et herbes aromatiques
11-1	Épices et mélange d'épices
11-2	Herbes aromatiques
11-3	Assaisonnements et condiments
11-4	Vinaigres
11-5	Moutardes
11-6	Mayonnaise
12	Glaces aromatisées et sorbets
13	Plats préparés
14	Autres denrées alimentaires
14-1	Sucres
14-2	Sels
14-3	Miels
14-4	Café et produits similaires
14-5	Poudre de cacao et produits à base de cacao
14-6	Arômes
14-7	Levures
14-9	Chocolat, végécao et produits dérivés
14-10	Autres produits de confiserie
14-11	Autres

Produits non alimentaires	
1	Produits électriques et à gaz
1-1	Cuisinières
1-2	Fours encastrables
1-3	Mini fours posables
1-4	Tables de cuisson
1-5	Appareils de cuisson (électrique, sous pression, à vapeur, grille...)
1-6	Micro-onde
1-7	Appareils de réfrigération, de congélation ou de surgélation
1-8	Lave-vaisselle
1-9	Machines et appareils pour le lavage, le nettoyage, l'essorage et le séchage
1-10	Téléviseurs
1-11	Périphériques et récepteurs TV (démodulateur, décodeur...)
1-12	Tous types de lecteurs audiovisuels
1-13	Appareils de chauffage
1-14	Chauffe eau, chauffe bain
1-15	Appareils de conditionnement et/ou d'extraction d'air
1-16	Fers à repasser
1-17	Aspirateurs et nettoyeurs
1-18	Robots ménagers et de cuisine
1-19	Cafetières électriques et machines à café
1-20	Bouilloires
1-21	Grille-pain
1-22	Détecteur de Gaz Combustible
1-23	Articles d'horlogerie
1-24	Machines à coudre et à tricoter et appareils analogues
1-25	Appareils photographiques et caméscopes
1-26	Outils électriques portatifs
1-27	Appareils d'enregistrement et de reproduction d'images
1-28	Appareils d'enregistrement et de reproduction de son
1-29	Ordinateurs de bureau

1-30	Ordinateurs portables
1-31	Appareils de projection audiovisuels
1-32	Périphériques informatiques et accessoires (onduleur, souris, webcam...)
1-33	Imprimantes à aiguille ou à jet d'encre Imprimantes laser
1-34	Imprimantes multifonctions
1-35	Photocopieuses
1-37	Equipements de stockage informatique (disque dur, ...)
1-38	Télécopieurs...
1-39	Tablettes tactiles...
1-40	Appareils de rasage (tondeuse...)
1-41	Appareils d'épilation féminine et de beauté
1-42	Appareils de lissage des cheveux (séchoir, lisseur, brosse électrique...)
1-43	Appareils de rasage (tondeuse...)
1-44	Appareils d'épilation féminine et de beauté
1-45	Téléphones portables aux écrans noir et blanc
1-46	Téléphones portables multimédias et/ou smartphones
1-47	Téléphones (fixe et sans fil)
1-48	Electro-pompes
1-49	Générateurs de courant
1-50	Transformateurs et/ou stabilisateurs de courant
1-51	Batteries et accumulateurs (à l'exception des piles non rechargeables)
1-52	Appareils de pesage et de mesurage
1-53	Appareils et outillages de bricolage
1-54	Alarmes, vidéosurveillances, interphones
1-55	Appareils de protection et de lutte contre l'incendie
1-56	Instruments de musique
2	Produits cosmétiques

2-1	Produits de maquillage
2-2	Parfums et déodorants
2-3	Produits de protection solaire
2-4	Produits pour les cheveux et le cuir chevelu
2-5	Produits de soins et de nettoyage capillaire
2-6	Produits de coloration capillaire
2-7	Produits de coiffage
2-8	Produits pour ongles et cuticules
2-9	Produits de soins pour la peau
3	Produits d'hygiène corporelle
3-1	Produits de nettoyage de la peau
3-2	Produits dépilatoires
3-3	Produits correcteurs d'odeurs et/ou produits antitranspirants
3-4	Produits décolorants poils/duvet
3-5	Produits pour le rasage et produits pré ou après rasage
3-6	Produits d'hygiène buccale
4	Articles scolaires
4-1	Protège cahier et couverture de livres en plastique, Instruments graphiques (équerre, rapporteur, double décimètre, règle, trace cercle, trace courbe), Taille crayon, Gommages, Ardoise, Brosse à effacé, Compas, Stylo à bille, Stylo à plume, Stylo feutre, Marqueur pour ardoise et tableau blanc, Cartouche à encre pour marqueur, Jetons et bâchettes, Ciseaux scolaires, Peintures et gouaches, Crayons de couleurs, Cartouche d'encre pour stylo à plume, Pâte à modeler, Colle scolaire, Adhésifs (scotch, autocollant et étiquettes).....
5	Ustensiles de cuisine
5-1	En mélamine, en polyamide, en polystyrène, en silicone, en porcelaine, en poterie, en céramique, en plastique, en verre, en bois
6	Jouets et Articles de puériculture
6-1	Véhicules et robot télécommandés ou pas : Camion, Hélicoptère, Moto, Avion, Poclairn, Scooter, Voiture, train
6-2	Figurine en plastique personnes et animaux: Cheval, Peluche Figurine sifflant en plastique, armée, ...
6-3	Instrument musical
6-4	Berceaux, harnais et ceintures, sièges fixés sur un support, tel qu'une table, transats, sièges fixés sur un support tel qu'une table, siège et transats de bain, sièges additionnels pour poussettes, sièges de bicyclette, thermomètres de bain, baignoires, landaus, sièges additionnels pour poussettes, poussettes et voitures d'enfants transformables pour un ou plusieurs enfants, lits fixes et pliants dont la longueur nominale est comprise entre 90 cm et 140 cm, couffins, moïses, couchettes, tables à langer, porte-enfant, chaises hautes, trotteurs, parcs, barrières de sécurité, tétines, sucettes, anneaux de dentition, biberons, bout de sein.
6-5	poussettes et voitures d'enfants transformables pour un ou plusieurs enfants, tables à langer, portes- enfant
7	Article de jardinage
7-1	Tondeuses, Débroussailleuses, Cisailles à gazon
7-2	Déssherbeurs Thermiques, Sécateurs, Ciseaux, Cisailles
8	Produits de quincaillerie
8-1	Fixation et assemblage ,quincaillerie du bâtiment , levage, visserie et boulonnerie , corderie et ficellerie, serrurerie,...

9	Produits textiles et cuirs
9-1	Fils,tissus, Articles de literie garnie, Vêtements, Articles textiles d'emballage, Chaussures...
10	Articles en bois et meubles
10-1	Objets de décoration, salons - bancs - tables-chaises-armoires- tabourets - bacs à fleurs - etc...
11	Pieces de rechange automobiles
11-1	Pneus, chambres à air et autres pièces de rechange ou accessoires pour moyen de transport à usage privé
11-2	Produits expressément destinés au nettoyage et à l'entretien de moyens de transport à usage privé
11-3	Housses pour voitures, motocycles
11-4	Casques de motocyclistes et cyclistes
12	Produits caustiques et encaustiques
12-1	Les acides, les bases minérales (soude, potasse, ammoniac, ammoniacque..), les bases organiques, les oxydants (hydrochlorites, peroxydes, permanganates, perborates...), les aldéhydes (formaldéhyde, acétaldéhyde...), les époxydes , les phénols, cirages et produits à faire briller...
13	Produits de nettoyage
14-1	Produits de nettoyage et d'entretien (lessives, détergents...)
14-2	Produits fertilisants (engrais et supports de cultures)
14-3	Articles de nettoyage (balais, brosses, pelles....)
14-4	Produits en papier (filtres nappes, serviettes...)
15	Peintures et produits de revêtement
15-1	Peintures, Vernis acrylique, xyloprotecteurs, imperméabilisants, Mastics polyesters de remplissage, Enduits décoratifs, Apprêt acrylique
16	Robinetterie
16-1	Douchette , Kit étrier simple de fixation robinet, robinets à arrêt droit, mâle, Mitigeur douche , Mélangeur réglable,...
17	Pesticides à usage domestique
17-1	Insecticide, Fongicide, Herbicide, Raticide
18	Autres

Services	
1	Garantie et services après-vente
1-1	Biens
1-2	Services
2	Salons de coiffures
2-1	Salon de coiffure
2-2	Salon d'esthétique ou salon de beauté
2-3	Lieux assimilés (hôtels, maisons de retraite et bains maures..)
3	Services de teintureriers, blanchisseries et nettoyage à sec

3-1	Lieux assimilés
4	Salles des fêtes
5	Restauration et hôtellerie
5-1	Restauration collective
5-2	Restauration centrale (organisation de réceptions,livraison de repas à domicile....)
5-3	Restauration ambulante...
5-4	Restauration directe
5-5	Hôtellerie
6	Salles de sport et de mise en forme
7	Bains maures et douches
8	Agences de tourisme et de voyages
9	Agences immobilières
10	Location de voitures
11	Services financiers et bancaires
11-1	Banques et assurances
11-2	Compte Courant Postal
12	Téléphonies
12-1	Téléphonie fixe seule
12-2	Téléphonie mobile
12-3	Internet 3G, 4G mobile , clé USB
13	Artisans
13-1	Artisanat traditionnel et d'art
13-2	Artisanat de production de biens
13-3	Artisanat de production de services
14	Lavages automobiles
15	Dépannages
16	Déménagement
17	Autres

ANNEXE D- LISTE DES PRATIQUES

Protection du consommateur	
1	Hygiène, salubrité, innocuité et sécurité
1-1	Intoxications alimentaires
1-2	Non respect des critères microbiologiques
1-3	Défauts d'innocuité
1-3-1	Présence de résidus de pesticides
1-3-2	Présence de résidus d'auxiliaires technologiques
1-3-3	Présence de résidus de médicaments vétérinaires
1-3-4	Présence de résidus de substances pharmacologiques actives
1-3-5	Présence des toxines
1-3-6	Autres contaminants
1-4	Défauts de sécurité
1-4-1	Produits non conformes
1-4-2	défauts d'autorisations préalables
1-4-3	Défauts de marquage
1-5	Défauts d'hygiène
1-5-1	Application du HACCP
1-5-2	Non respect des conditions de conservation y compris la température
1-5-3	Non respect de la DLC et la DDM
1-5-4	Alimentarité des matériaux mis en contact avec les aliments
2	Information du consommateur
2-1	Défaut d'utilisation de la langue arabe
2-2	Absence de la mention halal
2-3	Absence du mode d'emploi
2-4	Absence de DLC et DDM
2-5	Illisibilité de DLC et DDM
2-6	Absence de l'origine du produit
2-7	Utilisation d'additifs alimentaires non autorisés
2-8	Fausses allégations
3	Garantie et service après vente
3-1	Garantie
3-1-1	Défauts de la garantie
3-1-2	Durée de la garantie
3-1-3	Délai de la réparation selon l'exigence
3-1-4	Refus de remboursement des frais de réparation
3-2	Service après vente

3-2-1	Non-conformité du service après vente
3-2-2	Absence du service après vente
3-2-3	Manque de pièce de rechange
4	Droit de rétractation
4-1	Informations sur le droit de rétractation
4-2	Non respect des délais de rétractation
4-3	Refus de remboursement du prix du produit
5	Intérêts matériels et moraux des consommateurs
5-1	Non respect d'obligation en matière de crédits à la consommation
6	Conseil national de protection des consommateurs
6-1	Informations relatives au conseil national de protection des consommateurs
7	Associations de protection des consommateurs
7-1	Constitution
7-2	Droits et obligations des associations
7-3	Organisation et fonctionnement des associations
8	Information sur la recherche et la constatation des infractions
8-1	DRC et DCW
8-1-1	Agents de la répression des fraudes
8-1-2	Procédures de contrôle
8-2	Laboratoires de la répression des fraudes
8-3	LNE
9	Contrefaçon

Pratiques commerciales	
1	Transparence des pratiques commerciales
1-1	Information sur les prix, les tarifs et les conditions de vente
1-1-1	Vente concomitante et conditionnée
1-1-2	Non respect des prix réglementés
1-1-3	Non respect des prix plafonnés
1-1-4	Défaut d'information sur le prix et les tarifs
1-1-5	Absence de prix
1-1-6	Fausse déclaration des prix
1-1-7	Défaut de communication des conditions de vente
1-2	Facturation
1-2-1	Non-conformité de la facture
1-2-2	Fausse facture
1-2-3	Absence de la facture

2	Loyauté des pratiques commerciales
2-1	Pratiques commerciales
2-1-1	Non respect de la date de déroulement des ventes
2-1-2	Ventes sans autorisations
2-1-3	Non respect des prix durant la période des soldes
2-1-4	Défaut d'affichage de l'ancien et du nouveau prix (ou le pourcentage de la promotion)
2-2	Pratiques commerciales frauduleuses et déloyales
2-3	Pratiques contractuelles abusives
2-3-1	Non respect des mentions obligatoires du contrat
2-3-2	Modifications ou résiliation du contrat unilatéralement
2-3-3	Absence d'information au préalable des conditions de ventes
2-3-4	Non respect de délai de livraison (prorogation du délai de livraison)
2-3-5	N'autorise le consommateur, en cas de force majeure, à résilier le contrat que moyennant le paiement d'une indemnité
2-3-6	Dégage unilatéralement sa responsabilité et n'indemnise pas le consommateur en cas d'inexécution totale ou partielle ou d'exécution défectueuse de ses obligations
2-3-7	Prévoit qu'en cas de litige avec le consommateur, celui-ci renonce à tout moyen de recours
2-3-8	Impose au consommateur des clauses dont il n'a pas pris connaissance avant la conclusion du contrat
2-3-9	Retient les sommes versées par le consommateur lorsque celui-ci n'exécute pas le contrat ou le résilie sans prévoir, au profit de ce dernier, le droit à un dédommagement au cas où c'est l'agent économique qui n'exécute pas le contrat ou le résilie
2-3-10	Détermine le montant de l'indemnité due par le consommateur qui n'exécute pas ses obligations, sans prévoir parallèlement une indemnité à verser par l'agent économique qui n'exécute pas ses obligations
2-3-11	Impose au consommateur des obligations supplémentaires injustifiées
2-3-12	Oblige le consommateur à rembourser les frais et honoraires dus au titre de l'exécution forcée du contrat, sans lui donner la même faculté
2-3-13	Se libère des obligations découlant de l'exercice de ses activités
2-3-14	Fait peser sur le consommateur des obligations qui relèvent normalement de sa responsabilité

Activités commerciales	
1	Inscription au Registre du commerce
1-1	Immatriculation
1-2	Modification
1-3	Radiation
2	Activités commerciales
2-1	Exercice des activités ou professions réglementés ou économiques sans inscription au registre du commerce
2-2	Code et nomenclature des activités économiques soumises à inscription au registre du commerce
2-3	Conditions et modalités d'exercice des activités et des professions réglementées soumises à inscription au registre du commerce
2-4	Laboratoires d'essais et d'analyse de la qualité prestataires de services

**ANNEXE E-LOI (09-03) RELATIVE A
LA PROTECTION DU
CONSOMMATEUR**

« Art. 12. — Si la juridiction devant laquelle l'assistance judiciaire a été admise se déclare incompétente et, par suite de cette décision, l'affaire est portée devant une autre juridiction, le bénéfice de l'assistance subsiste devant cette dernière juridiction.

La personne admise à l'assistance judiciaire devant une juridiction continue à en bénéficier en cas d'appel ou de pourvoi devant la cour suprême, le conseil d'Etat ou en cas de saisine du tribunal des conflits ».

« Art. 20. — Le bénéfice de l'assistance judiciaire peut être retiré en tout état de cause, même après la fin des instances et procédures pour lesquelles il a été accordé :

(... le reste sans changement ...)

« Art. 25. — La désignation d'office d'un avocat intervient dans les cas suivants :

1 – à tous les mineurs devant le juge des mineurs, le tribunal des mineurs ou toute autre juridiction pénale ;

2 – à l'inculpé qui le demande devant le juge d'instruction ou le tribunal statuant en matière délictuelle ;

3 – au demandeur au pourvoi, qui le sollicite devant la chambre criminelle de la Cour suprême, lorsque la condamnation prononcée est supérieure à cinq (5) années de réclusion ;

4 – lorsque le prévenu est atteint d'une infirmité de nature à compromettre sa défense ;

5 – à l'accusé qui le demande devant le tribunal criminel ».

« Art. 28. — Le bénéfice de l'assistance judiciaire est accordé de plein droit :

1 – aux veuves et filles célibataires de chouhada,

2 – aux invalides de guerre,

3 – aux mineurs parties en cause,

4 – à toute partie demanderesse en matière de pension alimentaire,

5 – à la mère en matière de garde d'enfant,

6 – aux travailleurs en matière d'accident du travail ou maladie professionnelle et à leurs ayants droit,

7 – aux victimes de la traite des personnes et du trafic d'organes,

8 – aux victimes du trafic illicite demigrants,

9 – aux victimes du terrorisme,

10 – aux handicapés.

La demande, adressée au président du bureau de l'assistance judiciaire compétent, doit être accompagnée des pièces justifiant de l'une des qualités ci-dessus indiquées.

Le bureau statue sous huitaine, sans convocation des parties ».

« Art. 29 bis. — L'avocat en matière civile et administrative et de désignation d'office devant les juridictions pénales, l'huissier de justice et le notaire, désignés dans le cadre de l'assistance judiciaire perçoivent des honoraires pris en charge par le Trésor public, fixés conformément à la législation et à la réglementation en vigueur.

Les honoraires prévus dans le présent article peuvent être réduits lorsqu'il s'agit d'un ensemble d'affaires traitant de questions similaires.

Sans préjudice des poursuites pénales éventuelles, l'avocat, le notaire ou l'huissier de justice désignés dans le cadre de l'assistance judiciaire, ne peut, sous peine de poursuites disciplinaires, percevoir des honoraires autres que ceux fixés par le présent article.

Les conditions et modalités d'application du présent article sont fixées, le cas échéant, par voie réglementaire ».

Art. 5 – La présente loi sera publiée au *Journal officiel* de la République algérienne démocratique et populaire.

Fait à Alger, le 29 Safar 1430 correspondant au 25 février 2009.

Abdelaziz BOUTEFLIKA.

— v —

Loi n° 09-03 du 29 Safar 1430 correspondant au 25 février 2009 relative à la protection du consommateur et à la répression des fraudes.

Le Président de la République,

Vu la Constitution, notamment ses articles 119, 120, 122 et 126 ;

Vu l'ordonnance n° 66-155 du 8 juin 1966, modifiée et complétée, portant code de procédure pénale ;

Vu l'ordonnance n° 66-156 du 8 juin 1966, modifiée et complétée, portant code pénal ;

Vu l'ordonnance n° 71-57 du 5 août 1971, modifiée et complétée, relative à l'assistance judiciaire ;

Vu l'ordonnance n° 75-58 du 26 septembre 1975, modifiée et complétée, portant code civil ;

Vu l'ordonnance n° 75-59 du 26 septembre 1975, modifiée et complétée, portant code de commerce ;

Vu la loi n° 79-07 du 21 juillet 1979, modifiée et complétée, portant code des douanes ;

Vu la loi n° 85-05 du 16 février 1985, modifiée et complétée, relative à la protection et à la promotion de la santé ;

Vu la loi n° 87-17 du 1er août 1987 relative à la protection phytosanitaire ;

Vu la loi n° 88-08 du 26 janvier 1988 relative aux activités de médecine vétérinaire et à la protection de la santé animale ;

Vu la loi n° 89-02 du 7 février 1989 relative aux règles générales de protection du consommateur ;

Vu la loi n° 90-18 du 31 juillet 1990 relative au système national légal de métrologie ;

Vu la loi n° 90-31 du 4 décembre 1990 relative aux associations ;

Vu l'ordonnance n° 95-07 du 23 Chaâbane 1415 correspondant au 25 janvier 1995, modifiée et complétée, relative aux assurances, ;

Vu la loi n° 91-05 du 16 janvier 1991, modifiée et complétée, portant généralisation de l'utilisation de la langue arabe ;

Vu la loi n° 01-11 du 11 Rabie Ethani 1422 correspondant au 3 juillet 2001 relative à la pêche et à l'aquaculture ;

Vu l'ordonnance n° 03-03 du 19 Joumada El Oula 1424 correspondant au 19 juillet 2003, modifiée et complétée, relative à la concurrence ;

Vu l'ordonnance n° 03-05 du 19 Joumada El Oula 1424 correspondant au 19 juillet 2003 modifiée et complétée, relative aux droits d'auteur et aux droits voisins ;

Vu l'ordonnance n° 03-06 du 19 Joumada El Oula 1424 correspondant au 19 juillet 2003 relative aux marques ;

Vu la loi n° 03-10 du 19 Joumada El Oula 1424 correspondant au 19 juillet 2003 relative à la protection de l'environnement dans le cadre du développement durable ;

Vu l'ordonnance n° 03-11 du 27 Joumada Ethania 1424 correspondant au 26 août 2003 relative à la monnaie et au crédit ;

Vu la loi n° 04-02 du 5 Joumada El Oula 1425 correspondant au 23 juin 2004 fixant les règles applicables aux pratiques commerciales ;

Vu la loi n° 04-04 du 5 Joumada El Oula 1425 correspondant au 23 juin 2004 relative à la normalisation ;

Vu la loi n° 04-08 du 27 Joumada Ethania 1425 correspondant au 14 août 2004 relative aux conditions d'exercice des activités commerciales ;

Vu la loi n° 05-12 du 28 Joumada Ethania 1426 correspondant au 4 août 2005, modifiée et complétée, relative à l'eau ;

Vu la loi n° 08-09 du 18 Safar 1429 correspondant au 25 février 2008 portant code de procédure civile et administrative ;

Après avis du Conseil d'Etat ;

Après adoption par le Parlement ;

Promulgue la loi dont la teneur suit :

TITRE I

DES DISPOSITIONS GENERALES

Chapitre I

De l'objet et du champ d'application

Article 1er. — La présente loi a pour objet de fixer les règles applicables en matière de protection du consommateur et de répression des fraudes.

Art. 2. — Les dispositions de la présente loi s'appliquent à tout bien ou service offert à la consommation à titre onéreux ou gratuit, par tout intervenant et à tous les stades du processus de mise à la consommation.

Chapitre II

Des définitions

Art. 3. — Au sens des dispositions de la présente loi, il est entendu par :

— **consommateur** : toute personne physique ou morale qui acquiert, à titre onéreux ou gratuit, un bien ou un service destiné à une utilisation finale, pour son besoin propre ou pour le besoin d'une autre personne ou d'un animal dont il a la charge ;

— **denrée alimentaire** : toute substance traitée, partiellement traitée ou brute, destinée à l'alimentation humaine ou animale, englobant les boissons, la gomme à mâcher et toutes les substances utilisées dans la fabrication, la préparation et le traitement des aliments, à l'exclusion des substances employées uniquement sous forme de médicaments, de cosmétiques ou de tabacs ;

— **emballage** : tout contenant constitué de matériaux de toute nature, destiné à conditionner, conserver, protéger, présenter et permettre la manutention, le stockage et le transport de tout produit et assurer l'information du consommateur ;

— **étiquetage** : toutes mentions, écritures, indications, marques, labels, images, illustrations ou signes se rapportant à un bien, figurant sur tout emballage, document, écriteau, étiquette, fiche, carte, bague ou collerette accompagnant ou se référant à un produit, quel que soit la forme ou le support l'accompagnant, indépendamment du mode d'apposition ;

— **exigences spécifiées** : ensemble des spécifications techniques d'un produit, liées à la santé et à la sécurité du consommateur et à la loyauté des échanges, fixées par la réglementation et dont le respect est obligatoire ;

— **innocuité** : absence totale ou présence dans une denrée alimentaire à des niveaux acceptables et sans dangers, de contaminants, d'adultérants, de toxines naturelles ou de toute autre substance susceptible de rendre l'aliment nocif pour la santé de manière aiguë ou chronique ;

— **intervenant** : toute personne physique ou morale intervenant dans le processus de mise à la consommation des produits ;

— **processus de mise à la consommation** : ensemble des étapes de production, d'importation, de stockage, de transport et de distribution aux stades de gros et de détail ;

— **production** : opérations consistant en l'élevage, la récolte, la cueillette, la pêche, l'abattage, le traitement, la fabrication, la transformation, le montage et le conditionnement d'un produit, y compris son stockage au cours de sa fabrication et avant sa première commercialisation ;

— **produit** : tout bien ou service susceptible de faire l'objet d'une cession à titre onéreux ou gratuit ;

— **produit sain, loyal et marchand** : produit exempt de tout défaut et/ou vice caché, présentant une garantie contre toute atteinte à la santé, à la sécurité et/ou aux intérêts matériels et moraux du consommateur ;

— **produit sûr** : tout produit qui, dans des conditions d'utilisation normales ou raisonnablement prévisibles, y compris de durée, ne présente aucun risque ou seulement des risques réduits à un niveau bas, compatibles avec l'utilisation du produit et considérés comme acceptables dans le respect d'un niveau de protection élevé pour la santé et la sécurité des personnes ;

— **produit dangereux** : tout produit ne répondant pas à la définition du produit sûr défini ci-dessus ;

— **rappel du produit** : opération consistant à retirer un produit du processus de sa mise à la consommation par l'intervenant concerné ;

— **sécurité** : recherche de l'équilibre optimum entre tous les facteurs concernés et visant à réduire les risques de blessures dans toute la mesure de ce qui est applicable ;

— **service** : toute prestation fournie, autre que la remise d'un produit, même si cette remise peut être l'accessoire ou le support de ladite prestation ;

— **bien** : tout objet matériel cessible à titre onéreux ou gracieux ;

— **conformité** : tout produit mis à la consommation répondant aux conditions figurant dans les recommandations techniques, aux exigences sanitaires et environnementales ainsi qu'à l'innocuité et la sécurité qui lui sont propres ;

— **garantie** : lorsqu'un produit présente un défaut, l'intervenant doit, au cours d'une période déterminée, changer ce dernier ou rembourser son prix ou le réparer ou modifier la prestation à ses frais ;

— **crédit à la consommation** : toute vente de biens ou de services dont le paiement est échelonné, différé ou fractionné.

TITRE II

DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

Chapitre I

De l'obligation d'hygiène, de salubrité et d'innocuité des denrées alimentaires

Art. 4. — Tout intervenant dans le processus de mise à la consommation des denrées alimentaires est tenu au respect de l'obligation de l'innocuité de ces denrées et de veiller à ce que celles-ci ne portent pas atteinte à la santé du consommateur.

Les conditions et les modalités applicables en matière des spécifications microbiologiques des denrées alimentaires, sont fixées par voie réglementaire.

Art. 5. — La mise à la consommation des denrées alimentaires contenant une quantité inacceptable, du point de vue de la santé humaine et animale et en particulier sur le plan toxicologique, d'un contaminant est interdite.

Les conditions et les modalités applicables en matière de contaminants tolérés dans les denrées alimentaires, sont fixées par voie réglementaire.

Art. 6. — Tout intervenant dans le processus de mise à la consommation des denrées alimentaires doit veiller au respect des conditions de salubrité et d'hygiène des personnels, des lieux et locaux de fabrication, de traitement, de transformation ou de stockage ainsi que des moyens de transport de ces denrées et s'assurer qu'elles ne peuvent pas être altérées par des agents biologiques, chimiques ou physiques.

Les conditions de mise à la consommation des denrées alimentaires sont fixées par voie réglementaire.

Art. 7. — Les équipements, matériels, outillages, emballages et autres instruments destinés à être mis en contact avec les denrées alimentaires, doivent être composés exclusivement de matériaux ne pouvant pas altérer ces denrées.

Les conditions et les modalités d'utilisation des produits et des matériaux destinés à être mis en contact avec les denrées alimentaires ainsi que les produits de nettoyage de ces matériaux, sont fixées par voie réglementaire.

Art. 8. — Les additifs alimentaires peuvent être incorporés aux denrées alimentaires destinées à la consommation humaine ou animale.

Les conditions et les modalités de leurs utilisations ainsi que leurs limites maximales autorisées, sont fixées par voie réglementaire.

Chapitre II

De l'obligation de la sécurité des produits

Art. 9. — Dans les conditions normales d'utilisation ou dans d'autres conditions raisonnablement prévisibles par les intervenants, les produits mis à la consommation doivent être sûrs et présenter la sécurité qui en est légitimement attendue et ne pas porter atteinte à la santé, à la sécurité et aux intérêts du consommateur.

Art. 10. — Tout intervenant est tenu au respect de l'obligation de sécurité du produit qu'il met à la consommation, en ce qui concerne :

— ses caractéristiques, sa composition, son emballage et ses conditions d'assemblage et d'entretien ;

— l'effet du produit sur d'autres produits au cas où l'on peut raisonnablement prévoir l'utilisation du premier avec les seconds ;

— sa présentation, son étiquetage, les instructions éventuelles concernant son utilisation et son élimination ainsi que toute autre indication ou information émanant du producteur ;

— les catégories de consommateurs se trouvant dans des conditions de risque grave au regard de l'utilisation du produit, en particulier les enfants.

Les règles applicables en matière de sécurité des produits, sont fixées par voie réglementaire.

Chapitre III

De l'obligation de la conformité des produits

Art. 11. — Tout produit mis à la consommation doit satisfaire à l'attente légitime du consommateur en ce qui concerne sa nature, son espèce, son origine, ses qualités substantielles, sa composition, sa teneur en principes utiles, son identité, ses quantités, son aptitude à l'emploi et les risques inhérents à son utilisation.

Le produit doit également répondre à l'attente légitime du consommateur quant à sa provenance, aux résultats escomptés, aux spécifications réglementaires de ses emballages, à sa date de fabrication, à sa date limite de consommation, à son mode d'utilisation, aux conditions de sa conservation, aux précautions y afférentes et aux contrôles dont il a fait l'objet.

Art. 12. — Tout intervenant est tenu de procéder aux contrôles de conformité du produit, préalablement à sa mise à la consommation, conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur.

Lesdits contrôles sont proportionnels à la nature des opérations à assurer par l'intervenant, au volume et à la variété des produits qu'il met à la consommation, aux moyens dont il doit disposer compte tenu de sa spécialité et des règles et usages communément admis en la matière.

Le contrôle effectué par les agents prévus à l'article 25 de la présente loi ne libère pas l'intervenant de l'obligation de la vérification de la conformité du produit, préalablement à sa mise à la consommation, conformément aux dispositions réglementaires en vigueur.

Chapitre IV

De l'obligation de la garantie et du service après vente

Art. 13. — L'acquéreur de tout produit consistant en un appareil, un instrument, un véhicule, une machine, un outil ou tout autre bien d'équipement, bénéficie de plein droit d'une garantie.

La garantie s'étend également aux services.

Lorsque le produit présente un défaut, l'intervenant doit, au cours de la période garantie fixée, le remplacer ou rembourser son prix ou réparer le produit ou modifier la prestation à ses frais.

La garantie prévue ci-dessus est due au consommateur et exécutée sans charges supplémentaires.

Toute clause contraire est nulle et de nul effet.

Les conditions et les modalités d'application des dispositions du présent article, sont fixées par voie réglementaire.

Art. 14. — Toute autre garantie accordée par l'intervenant, à titre onéreux ou gratuit, n'exclut pas le bénéfice de la garantie légale citée à l'article 13 ci-dessus.

Les clauses et les conditions d'exécution de ces garanties doivent figurer dans un document accompagnant le produit.

Art. 15. — Tout acquéreur d'un produit visé à l'article 13 de la présente loi bénéficie du droit à l'essai du produit acquis.

Art. 16. — Dans le cadre du service après vente et après expiration de la période de garantie fixée par voie réglementaire ou dans tous les cas où la garantie ne peut pas jouer, l'intervenant concerné est tenu d'assurer l'entretien et la réparation du produit mis sur le marché.

Chapitre V

De l'obligation de l'information du consommateur

Art. 17. — Tout intervenant doit porter à la connaissance du consommateur toutes les informations relatives au produit qu'il met à la consommation, par voie d'étiquetage, de marquage ou par tout autre moyen approprié.

Les conditions et les modalités d'application des dispositions du présent article sont fixées par voie réglementaire.

Art. 18. — L'étiquetage, le mode d'emploi, le manuel d'utilisation, les conditions de garantie du produit et toute autre information prévue par la réglementation en vigueur, doivent être rédigés essentiellement en langue arabe et, accessoirement, dans une ou plusieurs autres langues accessibles aux consommateurs, de façon visible, lisible et indélébile.

Chapitre VI

Des intérêts matériels et moraux des consommateurs

Art. 19. — Tout service offert au consommateur ne doit pas nuire à son intérêt matériel et ne doit pas lui causer de préjudice moral.

Art. 20. — Sans préjudice des dispositions législatives en vigueur, les offres de crédits à la consommation doivent répondre à l'attente légitime du consommateur en ce qui concerne la transparence de l'offre préalable, la nature, la portée et la durée de l'engagement ainsi que les échéances de remboursement de l'offre ; un contrat en est établi.

Les conditions et les modalités d'offres en matière de crédits à la consommation, sont définies par voie réglementaire.

Chapitre VII

Des associations de protection des consommateurs

Art. 21. — Est association de protection des consommateurs toute association légalement constituée dont le but est d'assurer la protection du consommateur à travers son information, sa sensibilisation, son orientation et sa représentation.

Les associations de protection des consommateurs visées à l'alinéa ci-dessus, peuvent être reconnues d'utilité publique selon les conditions et les modalités prévues par la législation et la réglementation en vigueur.

Art. 22. — Nonobstant les dispositions de l'article 1er de l'ordonnance n° 71-57 du 5 août 1971 relative à l'assistance judiciaire, les associations de protection des consommateurs reconnues d'utilité publique peuvent bénéficier de l'assistance judiciaire.

Art. 23. — Lorsqu'un ou plusieurs consommateurs ont subi des préjudices individuels, causés par le fait d'un même intervenant et ayant une origine commune, les associations de protection des consommateurs, peuvent se constituer partie civile.

Art. 24. — Il est créé un conseil national pour la protection des consommateurs qui émet son avis et propose des mesures qui contribuent au développement et à la promotion de politiques de protection du consommateur.

La composition et les compétences de ce conseil sont déterminées par voie réglementaire.

TITRE III

DE LA RECHERCHE ET DE LA CONSTATATION DES INFRACTIONS

Chapitre I

Des agents de la répression des fraudes

Art. 25. — Outre les officiers de police judiciaire et les autres agents autorisés par des textes spécifiques, sont habilités à rechercher et à constater les infractions aux dispositions de la présente loi, les agents de la répression des fraudes relevant du ministère chargé de la protection du consommateur.

Art. 26. — Les agents de la répression des fraudes, visés à l'article 25 ci-dessus doivent être commissionnés conformément aux dispositions législatives et réglementaires en vigueur et prêter par devant le tribunal de leur résidence administrative, le serment suivant :

(l...a...2i...çq...â; ý; ;ç...ª...z...fl ,1...z...fl a1...fl...ç ,u... â; "
 z g#l ..u.fl z 12 aàlz;q q3.aq âzlai.ç z à ç aq
 " z 12 aâq.â#l 'lççlqfl (lqzel \$Z z à z 2l,;q

Attestation en est délivrée par le tribunal et est déposée sur la carte de la commission d'emploi.

Le serment n'est pas renouvelé tant qu'il n'y a pas interruption définitive de la fonction.

Dans le cadre de l'exercice de leurs missions, les agents visés à l'article 25 ci-dessus, doivent décliner leur fonction et présenter leur commission d'emploi.

Art. 27. — Les agents visés à l'article 25 ci-dessus, sont protégés contre toute forme de pression ou de menace de nature à entraver l'accomplissement de leurs missions conformément aux dispositions législatives en vigueur.

Art. 28. — Les agents de contrôle visés à l'article 25 de la présente loi peuvent, en cas de besoin, solliciter le concours des agents de la force publique qui sont tenus, à la première sollicitation, de leur prêter main forte dans le cadre de l'exercice de leurs fonctions.

En cas de nécessité, ils peuvent faire appel à l'autorité judiciaire territorialement compétente, conformément aux procédures en vigueur.

Chapitre II

Des procédures de contrôle

Art. 29. — Les agents visés à l'article 25 de la présente loi, procèdent, par tout moyen, à tout moment et à tous les stades du processus de mise à la consommation, aux contrôles de la conformité des produits par rapport aux exigences spécifiées les concernant.

Art. 30. — Les contrôles prévus par la présente loi sont effectués par des vérifications de documents et/ou d'auditions des intervenants concernés, par des constatations directes au moyen d'examen visuels ou d'appareils de mesure, et complétées le cas échéant, par des prélèvements d'échantillons aux fins d'analyses, de tests ou d'essais.

Le contrôle aux frontières de la conformité des produits importés, est effectué avant dédouanement.

Les conditions et les modalités de contrôle sont fixées par voie réglementaire.

Art. 31. — Dans le cadre de leurs missions de contrôle et conformément aux dispositions de la présente loi, les agents visés à l'article 25 ci-dessus, dressent des procès-verbaux dans lesquels ils énoncent les dates et lieux des contrôles effectués, relèvent les faits constatés, les infractions et les sanctions y afférentes.

En outre, les procès-verbaux comportent l'identité et la qualité des agents ayant effectué le contrôle ainsi que l'identité, la filiation, l'activité et l'adresse de l'intervenant concerné par le contrôle.

Les agents, visés à l'article 25 ci-dessus, peuvent joindre aux procès-verbaux tout document ou toute pièce à conviction.

Les procès-verbaux prévus aux alinéas précédents, font foi jusqu'à preuve du contraire.

Art. 32. — Les procès-verbaux sont dressés et signés par les agents ayant constaté l'infraction.

Lorsque le procès-verbal est rédigé en sa présence, l'intervenant signe le procès-verbal.

Lorsque le procès-verbal est rédigé en l'absence de l'intervenant ou en cas de refus, mention y est portée.

Les procès-verbaux dressés par les agents visés à l'article 25 ci-dessus, sont inscrits sur un registre tenu à cet effet, coté et paraphé par le président du tribunal territorialement compétent.

La forme et le contenu des procès-verbaux sont fixés par voie réglementaire.

Art. 33. — Dans le cadre de leurs missions, les agents visés à l'article 25 de la présente loi, peuvent sans se voir opposer le secret professionnel, consulter tout document technique, administratif, commercial, financier ou comptable ainsi que tout support magnétique ou informatique.

Ils peuvent exiger la communication de ces documents, en quelque main où ils se trouvent et procéder à leur saisie.

Art. 34. — Les agents visés à l'article 25 ci-dessus, ont libre accès de jour comme de nuit, y compris les jours fériés, dans les locaux commerciaux, bureaux, annexes, locaux d'expédition ou de stockage et, d'une manière générale, en quelque lieu que ce soit, à l'exception des locaux à usage d'habitation dont l'accès doit se faire conformément aux dispositions du code de procédure pénale.

Leur action s'exerce également durant le transport des produits.

Chapitre III

Des laboratoires de la répression des fraudes

Art. 35. — Dans le cadre de l'application des dispositions de la présente loi, les laboratoires relevant du ministère chargé de la protection du consommateur et de la répression des fraudes, sont habilités à effectuer les analyses, tests et essais au titre de la protection du consommateur et de la répression des fraudes.

Art. 36. — Outre les laboratoires visés à l'article 35 ci-dessus, des laboratoires peuvent être agréés conformément à la législation et à la réglementation en vigueur, pour effectuer les analyses, tests et essais prévus à l'article 35 ci-dessus.

Les conditions et les modalités d'agrément des laboratoires sont fixées par voie réglementaire.

Ne sont pas soumis aux dispositions de l'alinéa ci-dessus, les laboratoires qui interviennent dans le cadre de leurs textes de création ou dans des domaines régis par une réglementation spécifique.

Art. 37. — Les laboratoires visés aux articles 35 et 36 ci-dessus, sont tenus d'utiliser, dans le cadre de leurs missions, les méthodes fixées par voie réglementaire ou, à défaut, les méthodes issues des normes reconnues au plan international.

Art. 38. — Les laboratoires visés aux articles 35 et 36 ci-dessus, établissent des bulletins ou rapports des résultats des analyses, tests ou essais effectués par leurs soins et mentionnent les références des méthodes utilisées.

Chapitre IV

Des prélèvements d'échantillons

Art. 39. — Les prélèvements d'échantillons aux fins d'analyses, tests ou essais prévus à l'article 35 ci-dessus, sont effectués conformément aux dispositions de la présente loi.

Chaque prélèvement donne lieu, séance tenante, à l'établissement d'un procès-verbal de prélèvement d'échantillons par les agents visés à l'article 25 ci-dessus.

Les conditions et les modalités de prélèvement des échantillons, sont fixées par voie réglementaire.

Art. 40. — Pour les besoins d'analyses, tests ou essais, trois (3) échantillons homogènes et représentatifs du lot contrôlé, sont prélevés et mis sous scellés.

Le premier échantillon est transmis au laboratoire habilité par la présente loi aux fins d'analyses, tests ou essais. Le deuxième et le troisième échantillons constituent des échantillons témoins, l'un est conservé par les services de contrôle ayant effectué le prélèvement et l'autre est laissé sous la garde de l'intervenant concerné.

L'échantillon détenu par l'intervenant et celui gardé par les agents ayant effectué le prélèvement, sont utilisés en cas d'expertise.

Les échantillons témoins sont maintenus dans les conditions de conservation requises.

Les conditions et les modalités d'application des dispositions du présent article sont fixées par voie réglementaire.

Art. 41. — Lorsque le produit est rapidement altérable ou lorsqu'en raison de sa nature, de son poids, de sa quantité, de ses dimensions ou de sa valeur, il n'est prélevé qu'un seul échantillon qui est mis sous scellés et transmis immédiatement, aux fins d'analyses, tests ou essais, au laboratoire habilité par la présente loi.

Les modalités d'application des dispositions du présent article, sont fixées par voie réglementaire.

Art. 42. — Dans le cadre des études réalisées par les services chargés de la protection du consommateur et de la répression des fraudes, les agents visés à l'article 25 ci-dessus, peuvent procéder au prélèvement d'un seul échantillon.

Chapitre V

De l'expertise

Art. 43. — L'expertise effectuée dans le cadre de la présente loi est contradictoire. Elle est ordonnée et exécutée selon les prescriptions et dans les formes prévues aux articles 143 à 156 du code de procédure pénale, sous réserve des dispositions ci-après.

Art. 44. — Le procureur de la République saisit le juge compétent, s'il estime, soit à la suite des rapports ou des procès-verbaux dressés par les agents visés à l'article 25 ci-dessus, soit à la suite des bulletins ou des rapports des laboratoires habilités et, au besoin, après enquête préalable, qu'une poursuite doit être engagée ou une information ouverte.

Art. 45. — Dans le cas où la présomption de fraude ou de falsification résulte des analyses, tests ou essais des laboratoires habilités, l'auteur présumé de l'infraction est avisé par le juge compétent qu'il peut prendre communication du bulletin ou du rapport du laboratoire et qu'un délai de huit (8) jours ouvrables lui est imparti pour présenter ses observations et réclamer éventuellement l'expertise. Passé ce délai, l'auteur présumé de l'infraction ne peut plus réclamer l'expertise.

Art. 46. — Lorsque l'expertise a été réclamée par l'auteur présumé de l'infraction ou lorsqu'elle a été décidée par la juridiction compétente, deux (2) experts sont choisis ; l'un par la juridiction compétente et l'autre par l'auteur présumé de l'infraction.

Les deux experts (2) sont nommés par la juridiction compétente, conformément aux dispositions prévues par le code de procédure pénale.

A titre exceptionnel et sous réserve de l'accord de la juridiction compétente, l'auteur présumé de l'infraction peut choisir un expert ne figurant pas sur les listes dressées conformément aux dispositions de l'article 144 du code de procédure pénale.

Les deux (2) experts nommés ont les mêmes obligations, les mêmes droits et la même responsabilité et perçoivent la même rémunération dans les conditions prévues par la législation et la réglementation en vigueur.

Le responsable du laboratoire ayant effectué la première analyse, test ou essai peut être nommé en qualité d'expert, dans les conditions fixées par la présente loi.

Art. 47. — Pour le choix de l'expert, un délai est imparti par la juridiction compétente à l'auteur présumé de l'infraction, qui a toutefois le droit de renoncer explicitement à ce choix et de s'en rapporter aux conclusions de l'expert nommé par la juridiction.

Si l'intéressé, sans avoir renoncé à ce droit, n'a pas choisi un expert dans le délai imparti, un expert est nommé d'office par la juridiction compétente.

Art. 48. — La juridiction compétente remet aux experts les deuxième et troisième échantillons prélevés conformément aux dispositions de l'article 40 de la présente loi.

L'auteur présumé de l'infraction est préalablement mis en demeure par la juridiction compétente, de remettre, sous huitaine, le troisième échantillon laissé à sa garde tel que prévu à l'article 40 de la présente loi.

Si l'auteur présumé de l'infraction ne présente pas le troisième échantillon intact dans ledit délai, il ne doit plus en être fait état à aucun moment et les experts concluent sur la base de l'examen du deuxième échantillon.

Art. 49. — Dans le cas où il a été prélevé un seul échantillon conformément aux dispositions de l'article 41 de la présente loi, la juridiction compétente commet immédiatement les experts nommés, pour procéder à un nouveau prélèvement dans les formes prévues à l'article 39 de la présente loi.

Art. 50. — En matière de contrôle bactériologique ou de pureté biologique, la juridiction compétente commet les experts nommés pour l'examen en commun du nouvel échantillon prévu à l'article 49 ci-dessus.

Les experts sont choisis, l'un par le juge compétent parmi les responsables des laboratoires habilités conformément aux dispositions prévues par la présente loi et l'autre par l'auteur présumé de l'infraction dans la discipline concernée. Les deux experts sont nommés conformément aux dispositions prévues à l'article 46 de la présente loi.

Art. 51. — La juridiction compétente prend toutes mesures pour que le prélèvement et l'expertise qui y fait suite immédiatement, soient effectués par les experts à la date fixée par elle.

Le défaut de l'un des experts n'empêche pas l'accomplissement de l'examen avec les effets qui s'attachent à la procédure contradictoire.

Les deux experts procèdent en commun, à l'examen de cet échantillon.

Art. 52. — Les analyses, tests ou essais effectués dans le cadre de la procédure contradictoire, sont réalisés dans les laboratoires habilités conformément aux dispositions prévues par la présente loi.

Les experts doivent employer la ou les méthodes d'analyses utilisées par les laboratoires habilités et procéder aux mêmes analyses, tests ou essais. Ils peuvent toutefois employer d'autres méthodes en complément.

TITRE IV
DE LA REPRESSION DES FRAUDES

Chapitre I

Des mesures conservatoires et du principe de précaution

Art. 53. — Les agents visés à l'article 25 de la présente loi, prennent toute mesure conservatoire visant la protection de la santé, de la sécurité et des intérêts du consommateur.

A ce titre, ils peuvent procéder aux refus temporaires ou définitifs d'admission aux frontières des produits importés, à des consignations, à des saisies, à des retraits temporaires ou définitifs et à la destruction des produits ainsi qu'à la suspension temporaire d'activités, conformément aux dispositions prévues par la présente loi.

Les conditions et les modalités d'application des dispositions du présent article sont fixées par voie réglementaire.

Art. 54. — Le refus temporaire d'admission aux frontières d'un produit importé, est prononcé en cas de suspicion de non-conformité du produit concerné, en vue de vérifications approfondies ou pour mise en conformité.

Le refus définitif d'admission aux frontières d'un produit importé est prononcé en cas de confirmation soit par constat direct, soit après vérifications approfondies, de non conformité du produit.

Art. 55. — La consignation consiste à suspendre, par décision de l'administration chargée de la protection du consommateur et de la répression des fraudes, la mise à la consommation d'un produit reconnu non conforme par constat direct.

La consignation est décidée en vue de la mise en conformité du produit incriminé par l'intervenant concerné.

La levée de la consignation est prononcée par l'administration chargée de la protection du consommateur et de la répression des fraudes, après constatation de la mise en conformité du produit.

Art. 56. — En cas de non conformité du produit, le contrevenant concerné est mis en demeure de prendre les mesures appropriées pour faire cesser la cause de non conformité ou d'inobservation des règles et des usages communément admis dans le processus de mise à la consommation.

Art. 57. — Lorsque la mise en conformité du produit n'est pas envisageable ou lorsque l'intervenant concerné refuse d'effectuer la mise en conformité du produit incriminé, il est procédé à sa saisie pour le changement de sa destination, de sa réorientation ou de sa destruction, sans préjudice des poursuites pénales prévues par les dispositions de la présente loi.

Art. 58. — Si un produit propre à la consommation est reconnu non conforme, l'intervenant concerné soit modifie sa destination en l'envoyant vers un organisme d'intérêt général pour son utilisation directe et licite ; soit il l'oriente et l'envoie vers un organisme pour son utilisation licite, après sa transformation.

Art. 59. — Le retrait temporaire consiste en l'interdiction de la mise à la consommation d'un produit, en tous lieux où il se trouve et dont la non conformité est suspectée et ce, en attendant les résultats des vérifications approfondies, dont notamment les résultats d'analyses, tests ou essais.

Si ces vérifications ne sont pas effectuées dans un délai de sept (7) jours ouvrables ou si elles ne confirment pas la non conformité du produit, la mesure de retrait temporaire est immédiatement levée. Ce délai peut être prorogé lorsque les conditions techniques de contrôle et d'analyses, tests ou essais l'exigent.

Si la non conformité du produit est établie, il est prononcé sa saisie et le procureur de la République en est immédiatement informé.

Art. 60. — Lorsque la non conformité d'un produit a été établie, les frais générés par les opérations de contrôle, d'analyses, de tests ou d'essais sont remboursés par l'intervenant défaillant.

Lorsque la non conformité n'a pas été confirmée par les analyses, tests ou essais, la valeur de l'échantillon est remboursée à l'intervenant concerné, sur la base de la valeur consignée sur le procès-verbal de prélèvement.

Art. 61. — Les saisies ainsi que les retraits temporaires ou définitifs effectués par les agents visés à l'article 25 de la présente loi, donnent lieu à l'établissement de procès-verbaux et les produits incriminés sont mis sous scellés et placés sous la garde de l'intervenant concerné.

Art. 62. — Le retrait définitif est exécuté par les agents visés à l'article 25 ci-dessus, sans autorisation préalable de l'autorité judiciaire compétente, dans les cas :

- de produits reconnus falsifiés, corrompus, toxiques ou périmés ;
- de produits reconnus impropres à la consommation ;
- de produits détenus sans motif légitime et susceptibles d'être utilisés à des fins de falsification ;
- des produits de contrefaçon ;
- des objets ou appareils propres à effectuer des falsifications.

Le procureur de la République en est immédiatement informé.

Art. 63. — Dans le cas des retraits définitifs prévus à l'article 62 ci-dessus, l'intervenant concerné doit procéder à ses frais et charges, au rappel du produit incriminé de tous lieux où il se trouve et orienté, selon le cas, vers un centre d'intérêt collectif à titre gracieux, lorsque ce produit est consommable ou pour destruction lorsqu'il est de contrefaçon ou impropre à la consommation

Le procureur de la République en est immédiatement informé.

Art. 64. — Lorsque la destruction des produits est décidée par l'administration chargée de la protection du consommateur et de la répression des fraudes ou par la juridiction compétente, celle-ci est effectuée par l'intervenant en présence des agents visés à l'article 25 ci-dessus.

La destruction peut consister également en la dénaturation du produit.

Un procès-verbal de destruction est établi par les agents et signé conjointement par les agents et l'intervenant concerné.

Les conditions et les modalités d'application des dispositions du présent article, sont fixées par voie réglementaire.

Art. 65. — Les services chargés de la protection du consommateur et de la répression des fraudes peuvent procéder, conformément à la législation et à la réglementation en vigueur, à la suspension temporaire de l'activité des établissements dont la non conformité aux règles fixées par la présente loi a été établie, jusqu'à l'élimination totale des causes ayant motivé la mesure considérée, sans préjudice des sanctions pénales prévues par les dispositions de la présente loi.

Art. 66. — Les frais engendrés par l'application des dispositions relatives à la consignation, à la mise en conformité, au retrait temporaire, au changement de destination, à la réorientation, à la saisie et à la destruction, prévus ci-dessus, sont à la charge de l'intervenant défaillant.

Art. 67. — Les services chargés de la protection du consommateur et de la répression des fraudes informent par tous moyens, les consommateurs des dangers et des risques que présente tout produit retiré du processus de mise à la consommation.

Chapitre II

Des infractions et des sanctions

Art. 68. — Est puni des peines prévues à l'article 429 du code pénal, quiconque trompe ou tente de tromper le consommateur, par quelque moyen ou procédé que ce soit sur :

- la quantité des produits livrés ;
- la livraison de produits autres que ceux déterminés préalablement ;
- l'aptitude à l'emploi d'un produit ;
- les dates ou les durées de validité du produit ;
- les résultats escomptés d'un produit ;
- les modes d'emploi ou les précautions à prendre pour l'utilisation d'un produit.

Art. 69. — Les peines prévues à l'article 68 ci-dessus sont portées à cinq (5) ans d'emprisonnement et à une amende de cinq cent mille dinars (500.000 DA), si la tromperie ou la tentative de tromperie ont été commises, soit :

— à l'aide de poids, mesures et autres instruments faux ou inexacts ;

— à l'aide de procédés à même de fausser les opérations d'analyse, de dosage, de pesage, et de mesurage ou à modifier frauduleusement la composition, le poids ou le volume du produit ;

— à l'aide d'indications ou d'allégations frauduleuses ;

— à l'aide de brochures, circulaires, prospectus, affiches, annonces, étiquettes ou instructions quelconques.

Art. 70. — Est puni des peines prévues par l'article 431 du code pénal, quiconque :

— falsifie tout produit destiné à la consommation ou à l'utilisation humaine ou animale ;

— expose, met en vente ou vend un produit qu'il sait falsifié, corrompu, toxique ou dangereux à l'utilisation humaine ou animale ;

— expose, met en vente ou vend, connaissant leur destination, des substances, instruments, appareils ou tout objet propres à effectuer la falsification de tout produit destiné à l'utilisation humaine ou animale.

Art. 71. — Est puni d'une amende de deux cent mille dinars (200.000 DA) à cinq cent mille dinars (500.000 DA), quiconque enfreint l'obligation d'innocuité des denrées alimentaires prévue aux articles 4 et 5 de la présente loi.

Art. 72. — Est puni d'une amende de cinquante mille dinars (50.000 DA) à un million de dinars (1.000.000 DA), quiconque enfreint l'obligation d'hygiène et de salubrité prévues aux articles 6 et 7 de la présente loi.

Art. 73. — Est puni d'une amende de deux cent mille dinars (200.000 DA) à cinq cent mille dinars (500.000 DA), quiconque enfreint l'obligation de sécurité du produit prévue à l'article 10 de la présente loi.

Art. 74. — Est puni d'une amende de cinquante mille dinars (50.000 DA) à cinq cent mille dinars (500.000 DA), quiconque enfreint l'obligation du contrôle préalable de conformité prévue à l'article 12 de la présente loi.

Art. 75. — Est puni d'une amende de cent mille dinars (100.000 DA) à cinq cent mille dinars (500.000 DA), quiconque enfreint l'obligation de garantie ou d'exécution de la garantie du produit, prévues à l'article 13 de la présente loi.

Art. 76. — Est puni d'une amende de cinquante mille dinars (50.000 DA) à cent mille dinars (100.000 DA), quiconque enfreint l'obligation d'essai du produit prévue à l'article 15 de la présente loi.

Art. 77. — Est puni d'une amende de cinquante mille dinars (50.000 DA) à un million de dinars (1.000.000 DA), quiconque enfreint l'obligation d'exécution du service après vente prévue à l'article 16 de la présente loi.

Art. 78. — Est puni d'une amende de cent mille dinars (100.000 DA) à un million de dinars (1.000.000 DA), quiconque enfreint l'obligation d'étiquetage du produit prévue aux articles 17 et 18 de la présente loi.

Art. 79. — Sans préjudice des dispositions prévues à l'article 155 du code pénal, quiconque vend un produit mis sous scellés, consigné pour mise en conformité, retiré à titre temporaire du processus de mise à la consommation ou enfreint la mesure de suspension temporaire d'activité, est puni d'un emprisonnement de six mois à trois ans et d'une amende de cinq cent mille dinars (500.000 DA) à deux millions de dinars (2.000.000 DA) ou de l'une de ces peines.

Art. 80. — Outre les sanctions prévues à l'article 79 ci-dessus, le montant de la vente des produits objets de ces infractions, est versé au Trésor public, évalué sur la base du prix de vente pratiqué par le contrevenant ou par référence au prix du marché.

Art. 81. — Sous réserve des dispositions prévues par la législation en vigueur, est puni d'une amende de cinq cent mille dinars (500.000 DA) à un million de dinars (1.000.000 DA), quiconque enfreint aux obligations relatives aux offres de crédits à la consommation prévues à l'article 20 de la présente loi.

Art. 82. — Outre les peines prévues aux articles 68, 69, 70, 71, 73 et 78 ci-dessus, il est prononcé la confiscation des produits, des instruments et de tout autre objet utilisé à l'effet de commettre les infractions prévues par la présente loi.

Art. 83. — Est puni des peines prévues par l'alinéa 1er de l'article 432 du code pénal quiconque falsifie, expose, met en vente ou vend tout produit falsifié, corrompu, toxique ou ne répondant pas à l'obligation de sécurité prévue à l'article 10 de la présente loi lorsque ce produit a entraîné pour le consommateur une maladie ou une incapacité de travail.

Si ce produit a causé soit une maladie incurable, soit la perte de l'usage d'un organe, soit une infirmité permanente, les intervenants concernés sont punis de la réclusion à temps de dix (10) à vingt (20) ans et d'une amende d'un million de dinars (1.000.000 DA) à deux millions de dinars (2.000.000 DA).

Lorsque cette maladie a causé le décès d'une ou de plusieurs personnes, ces intervenants encourent la peine de réclusion criminelle à perpétuité.

Art. 84. — Est puni des peines prévues par l'article 435 du code pénal quiconque commet toute entrave ou tout autre acte de nature à empêcher l'accomplissement des missions de contrôle menées par les agents prévus à l'article 25 de la présente loi.

Art. 85. — Conformément aux dispositions de l'article 36 du code pénal, les amendes prévues par les dispositions de la présente loi sont cumulables. Elles sont portées au double en cas de récidive et la juridiction compétente peut prononcer la radiation du registre de commerce de l'intervenant incriminé.

TITRE V

DE L'AMENDE TRANSACTIONNELLE.

Art. 86. — Les agents prévus à l'article 25 de la présente loi peuvent infliger une amende transactionnelle à l'auteur de l'infraction puni par les dispositions de la présente loi.

A défaut de paiement de l'amende transactionnelle, dans le délai fixé à l'article 92 ci-dessous, le procès-verbal est transmis à la juridiction compétente.

Dans ce cas, l'amende est majorée au maximum.

Art. 87. — La procédure de l'amende transactionnelle ne peut intervenir :

— si l'infraction constatée expose son auteur soit à une autre sanction autre que pécuniaire, soit à une réparation de dommages causés aux personnes ou aux biens ;

— en cas d'infractions simultanées dont l'une au moins ne peut donner lieu à l'application de la procédure de l'amende transactionnelle ;

— en cas de récidive.

Art. 88. — Le montant de l'amende transactionnelle est fixé comme suit :

— défaut d'innocuité des denrées alimentaires puni par l'article 71 de la présente loi : trois cent mille dinars (300.000 DA) ;

— défaut d'hygiène et de salubrité puni par l'article 72 de la présente loi : deux cent mille dinars (200.000 DA) ;

— défaut de sécurité puni par l'article 73 de la présente loi : trois cent mille dinars (300.000 DA) ;

— défaut du contrôle préalable de conformité puni par l'article 74 de la présente loi : trois cent mille dinars (300.000 DA) ;

— défaut de garantie ou d'exécution de la garantie puni par l'article 75 de la présente loi : trois cent mille dinars (300.000 DA) ;

— défaut d'essai du produit puni par l'article 76 de la présente loi : cinquante mille dinars (50.000 DA) ;

— refus d'exécution du service après vente puni par l'article 77 de la présente loi : 10% du prix du produit acquis,

— défaut d'étiquetage du produit puni par l'article 78 de la présente loi : deux cent mille dinars (200.000 DA).

Art. 89. — Si plusieurs infractions ont été relevées sur le même procès-verbal, le contrevenant doit verser le montant total des amendes transactionnelles dont il est passible.

Art. 90. — Les services chargés de la protection du consommateur et de la répression des fraudes notifient au contrevenant dans un délai n'excédant pas sept (7) jours à compter de la date de l'établissement du procès-verbal, un avertissement par lettre recommandée avec accusé de réception mentionnant son domicile, le lieu, la date et le motif de l'infraction, la référence du ou des textes appliqués et le montant de l'amende qui lui est infligée ainsi que les délais et les modalités de paiement fixés à l'article 92 ci-dessous.

Art. 91. — La décision portant le montant de l'amende transactionnelle n'est susceptible d'aucun recours.

Art. 92. — Dans les trente (30) jours qui suivent la date de l'avertissement visé à l'article 90 ci-dessus, le contrevenant doit verser, en une seule fois, le montant de l'amende de transaction au percepteur du lieu de domicile ou du lieu de l'infraction du contrevenant.

Dans les dix (10) jours du paiement régulièrement fait, le percepteur en informe les services chargés de la protection du consommateur et de la répression des fraudes concernés.

Faute d'avoir reçu cet avis dans le délai de quarante-cinq (45) jours à compter de la réception par le contrevenant de l'avertissement, les services chargés de la protection du consommateur et de la répression des fraudes, transmettent le dossier à la juridiction territorialement compétente.

Un état récapitulatif des avis de paiement reçus le mois précédent est adressé, dans la première semaine de chaque mois, par le percepteur aux services chargés de la protection du consommateur et de la répression des fraudes.

Art. 93. — Si le contrevenant verse le montant de l'amende de transaction dans les délais et les conditions prévus par l'article 92 ci-dessus, l'action publique est éteinte.

TITRE VI

DES DISPOSITIONS FINALES ET TRANSITOIRES

Art. 94. — Sont abrogées les dispositions de la loi n° 89-02 du 7 février 1989 relative aux règles générales de protection du consommateur. Les textes d'application, demeurent applicables jusqu'à leur remplacement par les textes pris en application de la présente loi.

Art. 95. — La présente loi sera publiée au *Journal officiel* de la République algérienne démocratique et populaire.

Fait à Alger, le 29 Safar 1430 correspondant au 25 février 2009.

Abdelaziz BOUTEFLIKA.

DECRETS

Décret présidentiel n° 09-98 du 10 Rabie El Aouel 1430 correspondant au 7 mars 2009 portant mesures de grâce à l'occasion de la journée de la Femme.

Le Président de la République,

Vu la Constitution, notamment ses articles, 77 (8° et 9°) et 156 ;

Vu l'ordonnance n° 66-156 du 8 juin 1966, modifiée et complétée, portant code pénal ;

Vu l'avis consultatif du Conseil supérieur de la magistrature émis en application des dispositions de l'article 156 de la Constitution ;

Décrète :

Article 1er. — Les femmes détenues condamnées définitivement à la date de la signature du présent décret bénéficient des mesures de grâce à l'occasion de la journée de la Femme, conformément aux dispositions du présent décret.

Art. 2. — Bénéficient d'une grâce totale de la peine, les femmes détenues condamnées définitivement dont le restant de la peine est égal ou inférieur à douze (12) mois, nonobstant les dispositions des articles 6 et 7 ci-dessous.

Art. 3. — Les femmes détenues condamnées définitivement bénéficient d'une remise partielle de leur peine comme suit :

— treize (13) mois lorsque le restant de la peine est égal ou inférieur à trois (3) ans ;

— quatorze (14) mois lorsque le restant de la peine est supérieur à trois (3) ans et égal ou inférieur à cinq (5) ans ;

— quinze (15) mois lorsque le restant de la peine est supérieur à cinq (5) ans et égal ou inférieur à dix (10) ans ;

— seize (16) mois lorsque le restant de la peine est supérieur à dix (10) ans, et égal ou inférieur à quinze (15) ans ;

— dix-sept (17) mois, lorsque le restant de leur peine est supérieur à quinze (15) ans, et égal ou inférieur à vingt (20) ans.