

République Algérienne Démocratique et
Populaire
Université des Sciences et de la Technologie
Houari Boumediene
U.S.T.H.B.

Mémoire de fin d'études
pour l'obtention du Diplôme d'Etude Universitaire
Appliquée
D.E.U.A.

THEME

**GESTION DE LA CLIENTELE DU SERVICE WEB
ET MULTIMEDIA**

Etude réalisée par :

Melle OUALAH SABRINA

Melle OUALAH SOUHILA

Organisme d'accueil :

Centre de Recherche en
Informatique Scientifique et Technique
C.E.R.I.S.T.

Promotion 2002/2003

SOMMAIRE

Introduction générale.....1

Partie 'A' : Etude de l'existant

Chapitre I : Présentation du cadre de l'étude

Présentation de l'organisme d'accueil.....	2
Présentation du service d'accueil.....	10
Problématique.....	13
Introduction de l'étude de l'existant.....	14
Notions et termes utilisés.....	15

Chapitre II : Présentation générale

Diagramme de flux.....	16
Etude des postes de travail.....	20
Etude des documents.....	25
Diagramme de circulation des informations (DCI).....	39

Chapitre III :

Grille d'information.....	60
Codification existante.....	64
Diagnostic.....	65
Solution informatique.....	66
Conclusion.....	68

Partie 'B' : Etude conceptuelle

Chapitre I : Nouveau cadre de l'étude

Pourquoi <i>Merise</i>	69
Nouvelle codification.....	71
Dictionnaire de données (réel perçu).....	74
Réel perçu machinable (nouvelle grille).....	76
Règles de gestion.....	78

Chapitre II : Niveau conceptuel

Modélisation des données.....	79
Modèle conceptuel de données brut.....	84
Validation du modèle conceptuel.....	85
Modélisation des traitements.....	87

Chapitre III : Niveau organisationnel

Modèle organisationnel des traitements.....	99
---	----

Chapitre IV : Validation

Modèle externe de données.....	112
Modèle conceptuel de données validé.....	121

Chapitre V : Niveau logique

Modèle logique de données.....	122
--------------------------------	-----

Chapitre VI : Niveau physique

Modèle physique de données.....	123
Evaluation de la base de données.....	128

Chapitre VII : Niveau opérationnel

Langage de programmation.....	129
Sécurité du système.....	130
Modèle opérationnel des traitements.....	131

Conclusion.....	132
-----------------	-----

Bibliographie	133
---------------------	-----