

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

Centre de Recherche en Information Scientifique et Technique

CERIST

Mémoire pour l'obtention du Diplôme de Poste-Graduation Spécialisée en Information Scientifique et
Technique

Thème

***Évaluation du site Web des douanes Algériennes par rapport aux
besoins des usagers***

Membres de jury :

- Melle. ALI OUALI Nadia : Présidente
de jury
- Mr. ADOUR Rafik : Examineur
- Mme.BEBOUCHI Dalila : Examinatrice

Présenté par :

-Mme. ABDELLI Samira

Encadré par :

-Mr. YALAOUI Bilal

Date de soutenance :30-09-2014

Promotion 2013 /2014

DEDICACE

- *A mon père, homme le plus noble et généreux qui m'a soutenu tout au long de ma vie.*
- *A ma défunte mère, que dieu la préserve dans son paradis, qui m'a tout donné, qui me manque énormément et qui m'a laissé tout un vide après elle, dans ma vie.*
 - *A ma belle-mère, que dieu lui donne le courage.*
 - *A mes frères, courage, vous y arriverez.*
- *A ma petite famille, mon mari et mes deux filles Mimi et Lili.*
 - *A Toute personne qui m'aime de près ou de loin.*

REMERCIEMENT

J'adresse mes remerciements et ma gratitude à mon directeur de mémoire Monsieur Yalaoui Bilal, qui a conjugué sa compréhension et son talent afin d'encadrer mon travail, tout en respectant ma liberté de pensée, de parole et d'action, mais aussi, pour la confiance qu'il m'a accordé.

Je remercie Mr BOUZID Hocine, directeur de la direction des relations publique et de l'information par intérim et sous-directeur de la sous-direction des relations publique, et Mr BEN SALEM Saïd chargé de la publication infos douane, pour leur disponibilité et leurs précieux conseils, notamment dans l'utilisation du site.

Je remercie également Mr TALAILEF Mohamed, le chef de bureau du site web des douanes algériennes et les ingénieurs HAMMOUCHE Souhila et BOUDERBA Siham qui m'ont fait l'amabilité de me recevoir en entretien et toute l'équipe de la cellule site web.

Mes remerciements vont également à l'ensemble des travailleurs du département de la formation du CERIST ; notamment Mme BIRAME Samia pour ses efforts et son soutien.

Je souhaite également remercier mon frère ABDELLI Foudil, ingénieur d'état en géographie et aménagement du territoire pour ses précieux conseils

Je n'oublie pas tous ceux qui m'ont répondu au questionnaire. Vos contributions et vos Avis m'ont été d'un apport appréciable dans la rédaction de ce travail.

Enfin, je remercie sans les nommer, l'ensemble des personnes qui de près ou de loin, m'ont apportés leur soutien et qui m'ont encouragé à persévérer.

RESUME

ABDELLI, Samira. Évaluation du Site Web des douanes Algériennes par rapport aux besoins des usagers. 120p. Science de l'Information Scientifique et Technique: Centre de Recherche en Information Scientifique et Technique: 2014.

La stratégie adoptée dans le plan de modernisation 2007-2010 de la Direction Générale des Douanes Algérienne en matière de communication a donné lieu à plusieurs nouvelles actions novatrices durant les années 2010, 2011, 2012 et 2013. Le fait le plus important du plan de communication institué dans ce programme de modernisation; est la vraie refonte du Site Web des Douanes Algériennes <http://www.douane.dz.gov.com>. Ce qui a fait naître les préoccupations suivantes :

- Est-ce que le Site Web des Douanes Algériennes donne satisfaction par rapport à l'atteinte de ses objectifs ?
- Est ce que ses contenus et ses services sont en adéquation avec les besoins des usagers ?
- Qu'elle est l'importance accordée par les usagers aux différentes prestations des services et fonctionnalités du Site Web des Douanes Algériennes?

Notre étude cherche à répondre à ces préoccupations, elle évalue et contrôle l'efficacité de ce nouveau Site Web des Douanes Algériennes, par rapport aux besoins de ses usagers, en adoptant la méthode d'enquête par questionnaire et la méthode d'interview

Ces deux méthodes nous ont permis d'éclairer plusieurs aspects relatives au site web, d'où on a conclu que les Douanes Algériennes donnent une importance du premier ordre à son site web; sauf que nous remarquons que le fait que la cellule site web ne contrôle pas à 100% la plateforme technique pour gérer le contenu du site web, à maintenir sa mise à niveau et l'insertion des nouvelles langues, notant aussi une forte réclamation a été enregistrée en matière des mises à jour des informations publiées sur le site notamment les circulaires et lois et en matière d'approfondissement et d'enrichissement du contenu informationnel du site, sans oublier aussi l'amélioration de l'ergonomie et de la charte graphique du site; Ce qui prouve que l'effectif de la cellule site web nécessite une qualification par rapport aux métiers Web, d'autant plus que le projet est récent et il est en rénovation continue.

Le site web de la Direction Générale des Douanes du point de vue diversification de l'information, présente une source importante de renseignements destinés à une importante population cible. Cependant, cette diversification d'information n'a pas encore été suivie ni par une diversification en langues, ce qui risque de limiter les usagers du site aux seuls maîtrisant de la langue française; ni par un sérieux effort de mise à jour d'information, ce qui peut faire perdre l'intérêt de ses usagers.

A cet effet, les recommandations d'améliorations que nous préconisons sont d'ordre organisationnel, informationnel et communicationnel; ainsi les actions à mener aideront à améliorer les services à être à la hauteur des usagers et garantir leur satisfaction. Ces propositions concernent la mise à jour des informations, l'organisation du contenu du site web et la promotion publicitaire sur le site.

Mots clés : Site Web - douanes Algériennes - usagers- besoins - Évaluation.

TABLE DES MATIERES

RESUME.....	IV
LISTE DES FIGURES :	I
LISTE DES TABLEAUX :	IV
INTRODUCTION :	1
PROBLEMATIQUE :	2
OBJECTIFS :	3
METHODOLOGIE :	4
PARTIE THEORIQUE.....	5
1 PRESENTATION DE LA DIRECTION GENERALE DES DOUANES :	6
1.1 <i>Historique des douanes algériennes</i> :	6
1.2 <i>Missions des douanes algériennes</i>	8
1.2.1 Les missions classiques de la douane :	9
1.2.2 Les missions modernes de la douane :	10
1.3 <i>Organisation de l'administration des douanes</i>	11
1.4 <i>Organisation de la direction des relations publiques et de l'information par fonction ()</i> :	12
2 LE SITE WEB DES DOUANES ALGERIENNES	15
2.1 <i>Généralités</i>	15
2.1.1 Apport des sites web :	15
2.1.2 Cycle de vie d'un site web.....	15
2.2 <i>Présentation du Site Web des Douanes Algériennes</i>	17
2.2.1 Les types d'informations diffusées sur le Site Web des Douanes Algériennes :	17
2.2.2 Gestion et modification sur site web des douanes algériennes :	18
2.2.3 Organisation du site web des douanes algériennes :	18
3 LE CONTEXTE REGLEMENTAIRE DU SITE WEB DES DOUANES ALGERIENNES :	24
3.1 <i>Directive de la convention Kyoto relative a l'application des TIC aux administrations des douanes</i>	24
3.2 <i>Contenu informationnel</i> :	24
3.3 <i>Usagers cibles (destinataires)</i> :	25
CONCLUSION :	26
PARTIE PRATIQUE.....	27
4 METHODOLOGIE DE L'ETUDE	28
4.1 <i>L'entretien semi-directif</i>	28
4.1.1 Présentation de la méthode	28
4.1.2 Application pour notre cas :	29
4.2 <i>L'enquête par questionnaire</i>	30
4.2.1 Présentation de la méthode	30
4.2.2 Application pour notre cas.....	32
Etape 1 : L'élaboration du questionnaire.....	32
Etape 2 : Validation initial du questionnaire	33
Etape 3 : Le pré-test et validation final	34
Etape 4 : Autorisation de l'enquête.....	34
Etape5 : Diffusion/Distribution des questionnaires.....	34
5 RESULTATS DE L'ETUDE	35
5.1 <i>Résultats des entretiens</i>	35
Synthèse.....	42
5.2 <i>Traitement et analyse des réponses de l'enquête par questionnaire</i>	42
5.2.1 Taux de réponse.....	42
5.2.2 Structure et navigation.....	46

5.2.3	Contenu du site.....	62
5.2.4	Appréciations sur le site actuel des douanes algériennes.....	73
5.2.5	Avis sur site web en générale.....	75
	Synthèse.....	80
	CONSTAT GENERAL ET RECOMMANDATION.....	83
	CONCLUSION GENERALE :	88
	BIBLIOGRAPHIE	89
	ANNEXES.....	92
	ANNEXE 1 : LE QUESTIONNAIRE.....	93
	ANNEXE2 : AUTORISATION DE DISTRIBUTION DU QUESTIONNAIRE	101
	ANNEXE3 : CONVENTION DU KYOTO PORTANT DIRECTIVES RELATIVES A L'APPLICATION DE LA TECHNOLOGIE DE L'INFORMATION ET DE LA COMMUNICATION	102
	ANNEXE 4 : PAGE LIENS UTILES	108
	ANNEXE5 : PAGE PLAN DU SITE	110
	ANNEXE6 : PAGE DEMANDE DE TITRE DE PASSAGE EN DOUANES (TPD).....	115
	ANNEXE7 : PAGE DECLARATION DE DEVISES	116
	ANNEXE8: PAGETAXATION DES VEHICULES	117
	ANNEXE9: PAGECONSULTATION DES RECOURS	118
	ANNEXE10: PAGE CONCERNANT L'ESPACE PROFESSIONNEL	119
	ANNEXE11: PAGE CONCERNANT L'ESPACE PARTICULIERS	120