

République Algérienne Démocratique et Populaire
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Centre de Recherche sur l'information Scientifique et Technique

**Mémoire pour l'obtention du diplôme de Post-Graduation Spécialisée
en Information Scientifique et Technique**

Thème

**Contribution à la création d'une cellule de veille à
la Direction Générale des Douanes**

Membre de jury :

Mme. Nekri Mounira Présidente
Mme. Aliouali Nadia Examinatrice
Mr. Adour Rafik Examineur
Mme. Kouici Salima Encadreur

Présenté par :

Melle HANED Amel

Encadré par :

Mme. KOUICI Salima

Résumé

Il ne suffit pas de s'informer sur soi-même mais aussi de connaître son environnement pour mieux agir. Dans ce sens la veille informationnelle est l'activité qui permet l'ouverture de l'entreprise envers son environnement, l'écouter afin de prévenir des risques ou saisir des opportunités.

La Douane parmi ses semblables doit faire évoluer son système d'information pour se protéger et mieux suivre l'éventualité du contexte économique dans lequel elle progresse. Ce travail est une contribution pour établir un processus de veille stratégique qui va avec les besoins en informations douanières. Il trace les objectifs, les moyens humains et techniques à assigner pour un tel dispositif informationnel. Ceci dans le but d'aider à préparer la décision stratégique au sein de la Douane.

Mots clés

Veille; Information stratégique; Veille informationnelle; Douane ; Cellule de veille

Abstract

It is not enough to be informed about us but it is most important to learn how our environment may change in order to have a better action. Information monitoring is the activity that allows the opening of the company to its environment, listen in order to prevent risks or seize opportunities.

Customs among his fellow evolved its information system to protect their interests and better monitor the economic event context in which it progresses. This work is a contribution to establish a process of strategic intelligence that goes with the customs information requirements. It outlines the objectives, human and technical assign to such an information system resources. This is intended to help prepare the strategic decision in the Customs.

Keywords

Information monitoring; Customs; Strategic information

SOMMAIRE

Problématique.....	11
Méthodologie	14
CHAPITRE 1 : Présentation de l’Institution Douanière Algérienne	
Introduction.....	16
1.1. Aperçu historique sur la Douane Algérienne.....	16
1.2. Organisation de la Douane Algérienne.....	18
1. Services territoriaux des douanes.....	18
2. Direction Centrale des douanes.....	19
1.3. Les principales missions de la Douane Algérienne.....	21
1.3.1. Mission fiscale.....	21
1.3.2. Mission économique.....	22
1.3.3. Mission sécurité.....	23
1.3.4. Mission d’aide à la prise de décision.....	23
1.4. Besoins de l’institution douanière en information.....	24
CHAPITRE 2 : Introduction générale à l’activité de veille informationnelle	
Introduction.....	27
2.1. Définitions de base du concept de veille informationnelle.....	27
2.2. Aperçu historique sur la veille.....	29
2.3. Typologie de la veille.....	31
2.3.1. Veille technologique.....	32
2.3.2. La veille commerciale.....	34
2.3.3. Veille concurrentielle.....	34
2.3.4. Veille juridique ou réglementaire.....	34
2.3.5. Veille sociétale.....	35
2.3.6. Veille marketing.....	35

2.4.	Le processus de veille.....	35
2.4.1.	Approche d'Humbert LESCA.....	36
2.4.2.	Approche de la norme AFNOR.....	43

CHAPITRE 3: La veille dans les entreprises commerciales et économiques.

Introduction.....	48
3.1. Les enjeux de la veille pour les entreprises.....	48
3.2. Sur quelques dispositifs de veille.....	50
3.2.1 Dispositifs de veille au sein d’entreprises Algériennes	50
3.3. Les principales conditions de mise en place d’un dispositif de veille.....	51
3.3.1 Les conditions matérielles.....	52
3.3.2 Les conditions Humaines.....	52

Chapitre 4 : L'environnement et les besoins de veille de l'institution Douanière Algérienne

Introduction	57
4.1. L'environnement externe de l'institution douanière Algérienne.....	57
4.1.1. Principaux acteurs de l'environnement externe de la douane algérienne	57
4.2. Les besoins et les pratiques actuelles de veille au niveau de l'institution douanière (Enquête par questionnaire)	66
4.2.1. Etapes préliminaires de l'enquête.....	67
4.2.2. Rédaction du questionnaire.....	68
4.2.3. Lancement de l'enquête.....	68
4.2.4. Analyse et interprétation des résultats.....	68

CHAPITRE 5: Proposition d'un modèle d'un dispositif de veille au niveau de l'institution Douanière

Introduction	89
5.1. Un modèle d'Organisation du dispositif de veille.....	89
5.1.1. Le rattachement administratif.....	91
5.1.2. L'organisation interne du dispositif de veille.....	91
5.2. Etapes préalables à la mise en place de la cellule de veille.....	92

5.3.	Acteurs et répartition des missions.....	93
5.3.1.	Directeur d'étude.....	93
5.3.2.	Chef d'étude	93
5.3.3.	L'Animateur de veille	94
5.3.4.	Les traqueurs.....	95
5.3.5.	Les Analystes.....	95
5.3.6.	Collaborateurs de veille.....	96
5.3.7.	Les Décideurs	96
5.4.	Les Objectifs du dispositif de veille douanière.....	97
5.5.	Action de sensibilisation	97
5.6.	Le modèle de fonctionnement du dispositif de veille douanière.....	98
5.7.	Désignation et formation des acteurs internes.....	102
5.8.	Les moyens matériels et financiers pour un dispositif de veille.....	103
5.9.	Le processus de veille douanière.....	104
5.10.	Guide des fonctions de la veille douanière.....	105
5.10.1.	Guide de la Fonction du ciblage.....	105
5.10.2.	Guide de la Fonction de traque.....	106
5.10.3.	Guide de la fonction de sélection des informations	113
5.10.4.	Guide de traitement des informations	115
5.10.5.	Guide de diffusion de l'information.....	115
5.11.	Les ressources nécessaires à la cellule de veille : existant et besoins	115
5.11.1.	Ressources Humaines : existant et besoins	116
5.11.2.	Ressources Matérielles: existant et besoins.....	118
5.11.3.	Une boîte à outils techniques et technologiques.....	120
	Conclusion générale.....	124

Bibliographie

Annexes

Annexe1 : Questionnaire : Etude des besoins en matière d'information dans le cadre d'une activité de veille