

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
CENTRE DE RECHERCHE SUR L'INFORMATION SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE



**MEMOIRE DE FIN D'ETUDES POUR
L'OBTENTION DU DIPLOME DE POST-GRADUATION SPECIALISEE
EN INFORMATION SCIENTIFIQUE ET TECHNIQUE**

Thème

**GESTION DES PROCESSUS D'AFFAIRES
DE LA CHAINE DOCUMENTAIRE
DU CENTRE DE DOCUMENTATION DES
FORCES AERIENNES**

Présenté par :

Djamila MESSAOU

Encadré par :

Boualem TIGRINE

Devant le jury :

- | | |
|----------------------------|------------------|
| 1. Madjid DAHMANE | Président |
| 2. Sabrina KEBOUCHI | Membre |
| 3. Dalila BEBBOUCHI | Membre |

2006 – 2007

Djamila Messaoui

Gestion des processus de la chaîne documentaire du centre de documentation des Forces Aériennes/Djamila Messaoui.- Diplôme de post- graduation en information scientifique et technique.- Alger : [s.n.], 2007.- 92p. ; 30 cm.

Mém. de PGS en IST: Alger : CERIST : 2007

Processus, Chaîne documentaire, Gestion centre documentation, CDFA.

**RESUME :**

Face à la mutation des marchés, les entreprises sont mises en demeure de se mettre à jour en terme de stratégies et de mode de management. Ceux-ci sont essentiellement construits autour des critères de qualité, de coûts et de délais. La qualité fait désormais partie des exigences élémentaires de la clientèle. Elle joue en défaveur de celui qui ne la maîtrise pas. Une des solutions préconisées est la gestion des processus d'affaires de l'entreprise qui consiste à optimiser les procédures de travail en vue de l'obtention d'une meilleure rentabilité. C'est une réorganisation des manières de faire de l'entreprise pour mieux l'adapter à son environnement interne et externe. Notre étude porte sur la gestion des processus d'affaires de la chaîne documentaire du Centre de Documentation des Forces Aériennes (CDFA). Elle consiste à examiner comment le travail crée et ajoute de la valeur à l'intérieur des divers processus par la détermination de la manière dont le travail se déplace à travers l'organisation jusqu'à ce que le client prenne possession du produit ou consomme le service. Pour cela, il s'agit de décortiquer et d'analyser les procédures de travail afin de trouver une manière plus économique de réaliser les opérations en vue de gagner en terme de qualité.

SOMMAIRE

INTRODUCTION GENERALE	09
1.Préambule	10
2.Problématique	12
3.Définition du sujet	12
4.Objectifs du sujet	13
5.Méthodologie.....	14
PREMIERE PARTIE (Etude Théorique)	15
I. ORGANISATION D'UN SYSTEME DE GESTION.....	16
II - LA VALEUR DANS L'ENTREPRISE.....	18
1- Définition de la valeur.....	18
2-Domains d'application de la notion de valeur.....	18
3-Définition de l'analyse de la valeur.....	18
4-Historique et développement de l'analyse de la valeur	19
5-Impacts de l'analyse de la valeur.....	20
6-Les bénéficiaires l'analyse de la valeur.....	20
III - EVALUATION DES SYSTEMES D'INFORMATION DOCUMENTAIRE.....	21
1 - Les indicateurs de performance : La norme 11620.....	21
2 - Les Systèmes d'Information Documentaire.....	22
3 - Les niveaux d'évaluation.....	23
IV - L'APPROCHE DE L'EVALUATION PAR LES PROCESSUS.....	24
1. Introduction.....	24
2. Définition de processus.....	25
3. Relation entre deux processus.....	26
4. Gestion des processus d'affaires.....	27
5. Optimisation des processus.....	28
DEUXIEME PARTIE (Etude Pratique).....	29
I. PRESENTATION DU CENTRE DE DOCUMENTATION.....	30
1 - Les missions du CDFA.....	30
2 - Les objectifs du CDFA.....	30
3 - Les moyens du CDFA.....	31
3.1 – La bibliothèque.....	31
3.2 – L'espace multimédia Internet.....	31
3.3 – La salle de pré archivage.....	31
3.4 - La régie vidéo.....	31
3.5 – L'atelier de reprographie.....	32
3.6 – Le laboratoire de langue multimédia.....	32
3.7 – L'auditorium.....	32
4 - Les perspectives du CDFA.....	32
5 - L'organigramme du CDFA.....	33

II. DIAGNOSTIC INTERNE DU CDFA.....	34
III. LA CHAINE DOCUMENTAIRE DU CDFA.....	38
1. Diagramme de flux d'informations.....	39
1.a. Schéma de la chaine documentaire de CDFA.....	40
1.b. Schéma des différents flux.....	41
1.c. Chaine de valeurs.....	44
2. Etude des postes de travail et des documents.....	45
3. Etude des procédures.....	51
4. Diffusion de l'information et conservation au niveau de la bibliothèque.	65
IV. CRITIQUE DE L'EXISTANT.....	69
1. Evaluation de la durée de la chaine documentaire.....	69
2. Analyse critique des processus.....	72
3. Récapitulatif.....	73
V. PROPOSITIONS D'AMELIORATION.....	75
CONCLUSION.....	80
BIBLIOGRAPHIE.....	82
ANNEXES.....	85