

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

Ministere de l'Enseignement Superieur et de la Recherche Scientifique

Université De Constantine (03)  
Faculté d'Architecture et d'Urbanisme

جامعة قسنطينة (03)  
كلية الهندسة المعمارية والتعمير



قسم إدارة المشاريع

DEPARTEMENT MANAGEMENT DE PROJETS



N° d'ordre....

Série....

MEMOIRE EN VUE DE L'OBTENTION DU DIPLÔME

MASTER 2: MANAGEMENT DE PROJETS

**L'intégration d'un système de gestion de l'information pour**

**assurer le partage des données entre les intervenants,**

**Cas d'étude : « L'extension de la 1 ère ligne du Tramway**

**Constantine (Phase N°=2) »**

**Présenté(e) par :** AZIEZ Djamel Eddine

**Encadré par :**

**Dr :** Saliha Chougua

**Jury :**

**DR. SALIHA CHOUGUIAT – BELMALLEM** .....encadreur

**MR. BOUTOUT HAMZA** .....examineur

**MME BERNOU RANDA** .....examineur

**Année universitaire : 2019/2020**

**Session: septembre 2020**

## Table des matières

CHAPITRE INTRODUCTIF .....	1
Introduction générale .....	1
Problématique .....	2
Méthodologie adapté .....	3
CHAPITRE I .....	4
Introduction .....	4
1- Présentation générale du projet .....	5
2- Genèse du projet .....	5
3- Fiche technique du projet .....	6
4- Présentation de la ligne .....	7
5- TABLEAU SYNOPTIQUE .....	8
1- Les acteurs dans le projet .....	18
2- Les Principaux intervenants dans le projet .....	20
2-1- Présentation .....	20
2-2- Rôles et missions .....	23
Conclusion .....	25
CHAPITRE II .....	26
Introduction .....	26
I- Méthode QQQQCP .....	27
1- Définition .....	27
2- Le QQOCQP dans le détail .....	28
3- Objectif de la démarche .....	29
4- Contexte d'utilisation de la démarche .....	29
5- Avantages et limites de la méthode .....	29
6- L'application de l'outil .....	30
Conclusion .....	32
II- Le Diagramme D'Ishikawa .....	33
1- Définition .....	33
2- Démarche Ishikawa .....	33
3- Les principales étapes pour construire un diagramme Ishikawa .....	35
4- L'application de l'outil .....	37

III- L'entretien de recherche .....	38
1- Définition .....	38
2- L'entretien semi-directif.....	38
3- Avantages et limites .....	38
4- Application de l'entretien .....	39
Conclusion .....	46
CHAPITRE III .....	47
Introduction .....	47
1- Définition .....	48
a- Le Système d'Information de Gestion de Projet (PMIS) .....	48
b- Le Système d'Information .....	48
2- Les fonctions d'un système d'information .....	49
3- Interaction entre les systèmes existants .....	49
4- Rôle du SI dans la performance d'une entreprise .....	52
5- Les principaux référentiels du SI .....	53
6- Objectifs principaux adopté par les références SI .....	54
7- La gouvernance du SI .....	55
8- Information Technology Infrastructure Library » : ITIL .....	56
8-1 Présentation d'ITIL .....	56
8-2 Modules d'ITIL .....	58
8-3-Soutien des services informatiques .....	59
8-4 Fourniture des services informatiques .....	60
8-5 Les bénéfices d'ITIL pour une entreprise .....	61
Conclusion .....	62
CHAPITRE VI .....	63
Introduction .....	63
1- La modélisation d'intégration d'un système d'information dans l'entreprise ...	64
2- Les processus d'intégration .....	65
Conclusion .....	72

## **Résumé:**

En Algérie, plusieurs projets de construction sont lancés mais non achevés sans des retards et des surcoûts, ces derniers non seulement causés ne sont pas seulement dus à des problèmes financiers mais plutôt aux conflits dans la phase de la réalisation entre les intervenants, ces derniers est le résultat de l'absence de l'utilisation des Système informatisé unifié entre eux. Notre étude consiste à déterminer l'impact de l'incompatibilité des outils et techniques utilisé sur le projet cas d'étude : « L'extension de la 1 ère ligne du Tramway Constantine (Phase N°=2) ».

Nous commencerons ce travail par la présentation du projet et les intervenants, puis on a diagnostique les défaillances, ensuite nous mettons l'accent sur le Système d'information et son management qui était la solution managérial la plus fiable pour notre projet, afin de nous présenterons le processus d'intégration d'un système d'information et les difficultés trouver pour l'intégrer dans les entreprise algérienne.

## **Mots clé :**

Information, Système d'information, management de système d'information, Gestion électronique de documents.

## **ملخص:**

في الجزائر، تم إطلاق العديد من مشاريع البناء ولكن لم تكتمل دون تأخير وتكاليف إضافية، وهذا الأخير ليس فقط بسبب مشاكل مالية ولكن بسبب النزاعات في مرحلة التنفيذ بين أصحاب المصلحة، وهذا الأخير هو نتيجة عدم استخدام نظام محوسب موحد بينهما. تتمثل دراستنا في تحديد تأثير عدم توافق الأدوات والتقنيات المستخدمة في مشروع دراسة الحالة: "امتداد الخط الأول من ترام قسنطينة (المرحلة 2 = N°)".

سنبدأ هذا العمل من خلال تقديم المشروع وأصحاب المصلحة، ثم نقوم بتشخيص حالات الفشل، ثم نركز على نظام المعلومات وإدارته التي كانت الحل الإداري الأكثر موثوقية لمشروعنا، من أجل سنعرض عملية دمج نظام المعلومات وصعوبات إيجاد دمجها في الشركات الجزائرية.

## **الكلمات المفتاحية:**

المعلومات، نظم المعلومات، إدارة نظم المعلومات، إدارة الوثائق الإلكترونية.