**REPUBLIQUE DU SENEGAL**

UN PEUPLE–UN BUT–UNE FOI

**Ministère de l’Enseignement Supérieur**

**Et de la Recherche**



**UNIVERSITE DE THIES**

**UFR SCIENCES ECONOMIQUES ET SOCIALES**

**DEPARTEMEMENT DE MANAGEMENT DES ORGANISATIONS**

**Thiès, le 15 Avril 2014**

**PROJET :** Modélisation de Processus

**THEME :**

**Analyse et conception de systèmes d’informations : le cas de la Sénégalaise Des Eaux (SDE)**

**Réaliser Par :**

Bassirou DIENE

Omar NGOM

Mamadou DIAKHITE

**Sous la direction de :**

**M.Samb** Chef de département

Management Informatisé des Organisations(MIO)

Directeur régional SDE Thiès : M. KIMBE Richard

Secrétaire : Mme NDOYE

**CORPS DU RAPPORT**

* Sommaire à la direction
* Rapport du mandat de diagnostic
* Méthode adopte pour la réalisation du mandat
* Brève description de l’environnement organisationnel
* Pose diagnostic : Problème du SI et PA actuels, leurs impacts, leurs causes
* Nos recommandations et les faisabilités
* La description du nouveau processus et de son système d’information (en présentant brièvement comment les éléments présentés apportent des solutions)

**ANNEXES :**

La documentation du processus c’est-à-dire :

* Tableau des déterminants du processus à l’étude
* Diagramme de frontière du processus
* Diagramme de contexte
* Listes des évènements (spécifier me type de chaque évènement)
* Principaux objectifs du processus
* Matrice des responsabilités et tableau d’analyse de la valeur ajoutée des activités et justifications
* Modèle ANSI du processus à l’étude
* Analyse causale (sous forme d’un diagramme d’arborescence)
* Tableau de synthèse de l’analyse causale
* Le modèle du nouveau processus
* Une précision des technologies de l’information utilisées (si possible leur configuration) ;

**ABREVIATIONS :**

**DCL** (Direction de La Clientèle) ou SC (Section Commerciale)

**STX** (Section des Travaux)

**DT** (Direction Technique) ou ST (Section Technique)

**SDE** (Sénégalaise Des Eaux)

**SONES** (Société Nationale des Eaux du Sénégal)

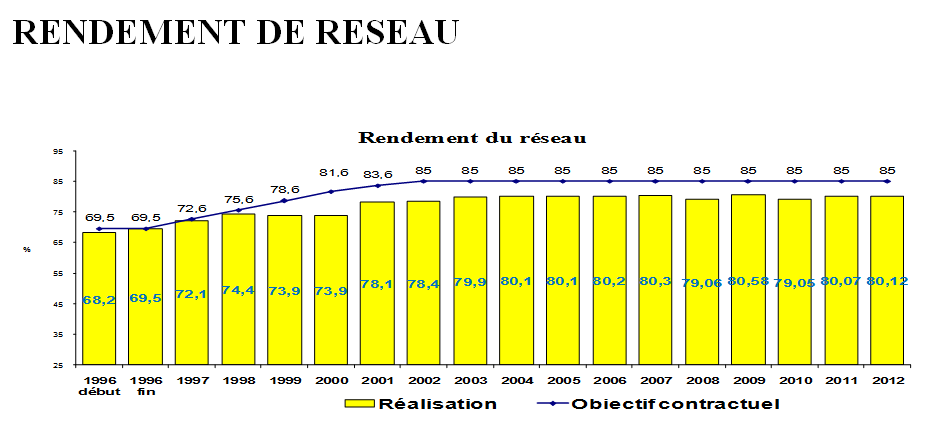
**DFC** (Direction Financière et Comptable)

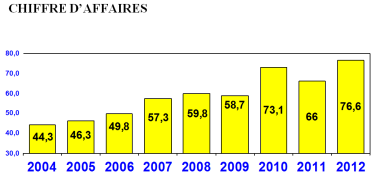
**DMC** (Demande de Matériel de Consommation)

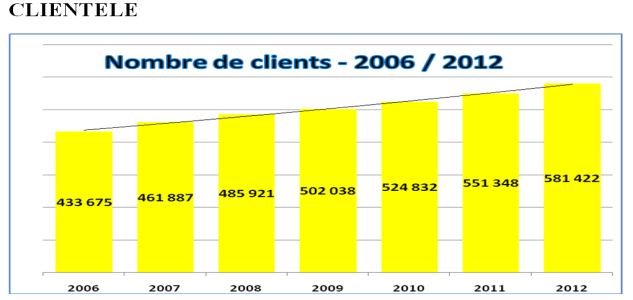
**RAPPEL DU MANDAT DE DIAGNOSTIC :**

Les Objectifs du mandat :

**L a SDE** est liée à l'Etat du Sénégal par un contrat d'affermage. L’entente contractuelle entre l’Etat et la société SDE vise à assure la production et la distribution d'eau dans les principales villes sénégalaises, soit prés de 5 millions d'habitants desservis. Reconnue sur le plan international comme l'une des meilleures références en Afrique dans le domaine de la gestion des services d'eau potable SDE s'illustre par la qualité de son management et le professionnalisme de ses collaborateurs. Ces atouts ont permis à l'entreprise de réussir des performances remarquables qui ont contribué à la viabilité du sous secteur de l'hydraulique urbaine au Sénégal ( cf.voire schéma ci dessous):







Source: http://www.sde.sn/nticsaphir.htm

Plus précisément, le mandat consiste à :

Procéder à l'analyse de la situation actuelle du branchement à l’eau potable au Sénégal : offre

(Produits, services offerts) et performance actuelle (notoriété, fréquentation, caractéristiques et

Besoins de la clientèle, etc.) ainsi que de l'environnement dans lequel évolue ce secteur (modèle organisationnel actuel, tendances Générales, comparables et concurrence).

Identifiant le marché potentiel.

Poser un diagnostic stratégique identifiant les forces et faiblesses, les opportunités et les menaces à prendre en compte et un énoncé des enjeux de développement.

Dégager une vision de développement souhaitable du branchement à l’eau potable pour en faire un secteur hydraulique structurant du Sénégal en particulier les régions ou localités concernées. Identifier les partenaires du développement, préciser leurs intérêts respectifs à son égard et connaître leurs attentes en regard du développement et de la commercialisation de l’eau potable.

**METHODOLOGIE ADOPTEE POUR LA REALISATION DU MANDAT :**

Comment avons-nous procéder pour mener à bien notre recherche ? C’est à cette question que nous allons essayer de répondre dans cette partie.

**Echantillon d’étude :**

Pour les contraintes de temps réellement imparti pour les besoins d’enquête d’opinions,

Seul le personnel du siège Thiès 1 a été ciblé. Mais l’enquête n’a concerné que le Directeur Régional de la SDE de Thiès.

**Méthode de collecte de données :**

Une enquête a été menée auprès du directeur régional(DR) de la SDE Thiès pour recueillir autant d’informations à propos de leurs processus d’affaire(PA) et leur système d’informations (SI).

**L’objectif de cette enquête été de faire :**

* Une étude préliminaire : collecter le maximum d’informations, explicitation de la demande,
* Définir la frontière PA/SI
* Diagnostic de l’existent : Evaluation de l’environnement, modéliser le PA.
* Compréhension du nouveau PA et SI

Les données ont pu être collectées grâce à l’analyse documentaire (document de certification ou manuel qualité de la société, fiche de mission du service technique, axes stratégique à décliner dans le processus de la gestion du branchement à l’eau potable) mais aussi et surtout avec l’aide du Directeur Régional connu sous le nom de **KIMBE Richard**.

**BREVE DESCRIPTION DE L’ENVIRONNEMENT ORGANISATIONNEL :**

Un contrat d’affermage de type tripartite est signé entre l’Etat, la SONES et la SDE pour la gestion ainsi que le ravitaillement en eau potable pour l’organisation du sous-secteur de l’hydraulique urbain au SENEGAL.

Ainsi la répartition des taches se fait de manière rationnelle :

L’état est chargé de règlementer et de mettre en place des actions afin de mener à bien cette coopération.

La SONES en partie se charge des investissements.

La SDE à son tour est appelé à s’occuper de l’exploitation, de la production ainsi que de la distribution de l’eau au Sénégal.

L’environnement organisationnel est agencé de telle sorte qu’on a :

**Direction générale (DG) et Direction Générale Adjoint**

**Direction Centrale Chargée du Budget et des finances**

**Direction des achats et de la logistique**

**Direction de l’exploitation**

**Direction clientèle**

**Direction des travaux**

**Direction technique**

**Direction des ressources humaines**

**Direction des systèmes informatiques**

**Direction de la communication**

**Direction qualité sécurité et environnement**

**Et 13 directions régionales (voir l’organigramme en annexe)**

**Pose Du Diagnostic : Problèmes du SI et PA actuels  leurs impacts et leurs causes**

* **Pose du diagnostic :**

Ce projet relate une étude organisationnelle sur le processus d’affaire de gestion du branchement à l’eau potable au sein de la SDE Thies1 et la conception logique du nouveau système d’information. On procédera d’abord à l’étude préliminaire ensuite au diagnostic des problèmes inhérents au processus.

Toutefois nous avons été mandatés lors de plusieurs entrevues avec le directeur régional et avec les différentes sections à savoir la section commerciale, la section technique, la section travaux entre autres.

Il convient de préciser qu’à la luminescence de notre étude ou de notre analyse plusieurs problèmes ont été mis en lapalissade ou en axiome au niveau du SI et du PA.

* **Problèmes du SI et PA actuels, impacts et causes :**

On constate que ces problèmes découlent des causes qui occasionnent à cet effet des impacts innombrables. Ces problèmes se présentent comme suit :

Plusieurs problèmes peuvent être signalés au niveau du processus actuel mais d'après le Directeur régional ces problèmes apparaissent de manière périodique :

* Pendant les Périodes de Rausch (période des branchements sociaux) : La SDE réalise des branchements et facture les devis à l'Etat. De ce fait, la population ne paye pas les devis.

Souvent au cours de cette période la SDE a des problèmes pour respecter les délais en plus du manque de matériel.

* La fiabilité des études aussi fait souvent défaut à cause du développement de certains quartiers sur des zones parfois non lotissées engendrant ainsi des problèmes de métrage et d'identification des parcelles.
* Au niveau de la procédure d'obtention de branchement :

Souvent la démarche adoptée au sein de ces structures est complexe et assez longue engendrant parfois des découragements de la clientèle ou des cas de non suivis.

* Au niveau de l'efficacité et de la gestion des demandes :

La demande est souvent négligée au niveau de la réceptionniste avant initialisation et validation.

* Le métreur prend du temps au moment de l'étude.
* On note une multitude de structures pour la gestion de la demande..

**RECOMMANDATIONS ET LES FAISABILITES :**

* + **les recommandations :**

Nos recommandations concernant le PA et le SI de la SDE :

* La mesure à appliquer est celle concernant à réduire la procédure d'obtention de branchement en éliminant toutefois les taches et les structures qui semblent les moins importantes ainsi qu'en raccourcissant la durée légale d'accès à l'eau potable.
* Mettons en place un système de gestion qui assimile la section technique avec la section de stockage de ce fait plus besoin de transférer le dossier vers les services de stockage, le métreur l'aura à sa portée et pourra travailler avec la réceptionniste.
* Mettons en place un système de gestion qui assimile la fonction de conducteur de travail avec celle du métreur puisque le métreur est celui qui a déjà effectué les études sur le terrain. On remarquera alors que le métreur pourra travailler avec les chefs d'équipes pour la réalisation technique du travail.
  + **Les faisabilités :**

Evaluations et faisabilités :

Si on devrait mesurer le niveau de faisabilité de ce travail, alors force sera de reconnaitre qu'il est faisable à 90%. Pour mieux cerner notre analyse on a jugé nécessaire de disséquer les différentes parties concernées.

* **Faisabilités Organisationnelles:**

Les membres de la direction semblent, pour la plupart, motivés pour le travail et chacun est conscient que la réussite ne peut être escomptée que si le personnel est motivé. Beaucoup des employés affichent des attitudes positives dans le travail. La situation organisationnelle nous apparaît donc favorable à la réussite du projet de branchement à l'eau potable.

* **Faisabilités Techniques:**

La gestion technique est efficace dans la mesure où le métreur ainsi que le responsable technique effectuent des opérations d'études sur le terrain.

Au niveau de chaque bureau on trouve des Pentium 4 Dell. Cependant, nous n'excluons pas de recommander à la direction de la SDE d'effectuer un achat d'un serveur lors du déploiement du nouveau système afin de faciliter les activités informatisés ainsi que celles humain-machine.

* **Faisabilités Temporelles:**

Le délai accordé pour effectuer ce travail semble acceptable, car il permet à la SDE de regrouper une certaine donnée nécessaire à la réalisation du branchement.

* **Faisabilités Financières:**

L'environnement financière constitue l'élément central pour la gestion de la SDE. De ce fait, une bonne gestion financière de la SDE et la détermination des acteurs sont propices, à la réalisation du branchement et, lui permettent de considérer un emprunt bancaire et/ou de puiser à même ses fonds propres pour financer pendant les périodes de Rausch l'accroissement du personnel pour une bonne précision des études et l'achat de matériels si possibles.

**DESCRIPTION DU NOUVEAU PROCESSUS ET DE SON SYSTEME D’INFORMATION :**

Vu l’agrandissement de la population et les fortes demandes en eau, la direction régionale de la SDE de Thiès, après un agrandissement des locaux et une augmentation du personnel administratif, devra établir un nouveau processus afin de gagner en temps et en satisfaction du coté de la clientèle.

Le processus du système de gestion du branchement à l’eau potable que va apporter le nouveau processus est d’un intérêt capital pour tout le personnel de l’entreprise .Il sera adéquat et facilitera le travail ainsi que les rapports avec la clientèle. À titre d’exemple, au niveau du branchement social, on constate que la distance entre le domicile et la conduite d’eau ne peut excéder 20 mètres.

Il entre dans le cadre d’un programme financé par la SONES, se situant dans les zones d’habitations (identifiées) défavorisées et s’adressant à des particuliers qui en feront un usage domestique, c’est pourquoi il est doté d’un compteur de diamètre 15mm.

Cependant, la manière d’agir du personnel sera relayée de façon plus efficace.

Le client bénéficie de la gratuité du branchement et ne paye que la caution de l’abonnement.

Sa durée de réalisation est d’un mois après mise à disposition de SDE du matériel nécessaire par la SONES

1. **LA FRONTIERE PA /SI : Tableau des déterminants, gestion du branchement à l’eau potable chez la SDE**

|  |  |
| --- | --- |
| **COMPOSANTES du PA** | **DESCRIPTIONS** |
| **Inputs(les flux entrants)** | **Demande de formulaire pour branchement à l’eau potable, saisie du dossier physique par le métreur, présentation du nouveau devis auprès de la caisse, ajout de matériels de consommation** |
| **Fournisseurs** | **Réceptionniste** |
| **Outputs(les flux sortants)** | **Acceptation de la demande, transmission du dossier à la section technique, revalider le dossier physique, reçu paiement effectué, bon de sortie** |
| **Clients** | **Personne morale ou intéressé** |
| **Activités** | **Initialisation de la demande, ajout et édition du devis dans le dossier physique puis validation, signature du contrat, fin-vérification cohérence, enregistrement de la demande, envoi du dossier au service facturation, faire pré-localisation,** |
| **Services engagés dans le processus** | **Section commerciale, section technique, service comptable ou financier, section travaux, service facturation** |
| **Personnes effectuant les tâches** | **Réceptionniste, métreur, responsable gestion des stocks, responsable ou conducteur travaux, chefs d’équipes** |
| **Interfaces avec d’autres processus** | **NEANT** |
| **Activités exclues du processus** | **Etude du terrain pour faire le travail (l’activité du métreur), réalisation du branchement pour que le client ait de l’eau potable, entrevue avec le responsable gestion des stocks** |

1. **LA FRONTIERE PA/SI : diagramme de frontière gestion du branchement à l’eau potable chez la SDE**

**Le diagramme de frontière gestion du branchement à l’eau potable chez la SDE se présente comme suit :**

Service commercial

**Personnes effectuant les taches**

Réceptionniste, métreur, responsable gestion des stocks, responsable ou conducteur travaux, chefs d’équipes

**Services impliqués**

Section commerciale, section technique, service comptable ou financier, section travaux, service facturation

CLIENTS (Personnes morales ou intéressés)

Transmission de dossier

Métreur

**Acceptation de la demande**

**Saisie du dossier physique**

**Demande de formulaire**

Revalider le dossier physique

Réceptionniste (service accueil)

**Présentation du nouveau devis**

**Ajout de matériels de consommation**

Reçu paiement effectué

Caisse

Bon de sortie

Client ou (personne morale)

1. **La frontière PA/SI : Diagramme de contexte gestion du branchement à l’eau potable chez la SDE**

Le diagramme de contexte de SI du branchement à l’eau potable chez la SDE se présente comme suit :

Reçu paiement effectué

Revalider le dossier

Transmission de dossier

Réceptionniste

Service commercial

Caisse

Métreur

**Bon de sortie**

Personnes morales ou intéressés

**Ajout de matériels de consommation**

**Présentation du nouveau devis**

**Saisie du dossier physique**

**Demande de formulaire**

Acceptation de demande

1. **Frontière PA/SI : Listes des évènements**

* On distingue deux types d’évènements à savoir les évènements d’information(I) et les évènements temporels (T). Ainsi, en ce qui concerne le processus de gestion du branchement à l’eau potable on a les évènements suivants :
* Evènements d’information (demande de formulaire par exemple), il convient de préciser que toutes les entrées ou Inputs du diagramme de frontière sont considérées comme des évènements d’informations.
* Evènements temporels : Délai pour traitement de la demande pour 10 jours, le branchement pour un délai de 10 jours.

1. **Définition des principaux objectifs du processus**

Il s’agit de montrer les performances du processus et du SI en termes d’efficience (qualité) et d’efficacité (productivité). Dans ce cas, lors de notre enquête au sein de l’organisation à savoir la SDE, nous avons énuméré un nombre important de critères de qualités de la sortie du PA de gestion du branchement à l’eau potable à savoir :

* Disponibilité au moment voulu
* La rapidité et la facilité d’accès aux informations : on constate qu’un système trop lent ou trop compliqué à utiliser peut décourager les utilisateurs et diminuer l’efficacité ou la pertinence des décisions. Et ce n’est pas le cas pour la SDE en ce qui concerne le processus de gestion du branchement à l’eau potable
* La Fiabilité, la pertinence et l’intégrité des informations
* La sécurité et la confidentialité des informations : au sein de la SDE, la sécurité du système gestion du branchement à l’eau potable est assurée par des dispositifs qui permettent de sauvegarder régulièrement les données. Au cours de notre enquête, le directeur régional a signalé que si le système est critique, il sera nécessaire d’utiliser des machines à tolérance de panne élevée, ainsi on peut dire que ceci fait partis des objectifs envisagés par la société. Leur système est également protégé de la malveillance et des attaques extérieurs grâce à des logiciels (identification, antivirus, pare-feu). Bref, on peut aussi dire que la confidentialité des données est un autre aspect important de la sécurité du système de gestion du branchement à l’eau potable. A titre d’exemple, les compteurs sont toujours individuels.

1. **Matrice des responsabilités et tableau d’analyse de la valeur ajoutée des activités des justifications**

* Modélisation du processus d’affaire : Matrice de responsabilités
* Cas : le processus de gestion du branchement à l’eau potable.
* Synthèse ou condensé du texte de la gestion du branchement à l’eau potable :

Texte : la gestion du branchement à l’eau potable.

Gestion du branchement à l'eau potable: La démarche pour l'obtention de branchement dans les locaux de la Sénégalaise des eaux s'avère un peu palpitant et la procédure à suivre requiert un peu de temps.

En effet le client dépose une demande d'obtention de branchement ou formulaire au niveau de la section commercial (Accueil, Réception).

Celle-ci le fourni un formulaire à remplir. Le client à son tour le rempli puis y joint des pièces d'identifications ou de justifications et le tout légalisé auprès de la police nationale avant de le déposer chez la réceptionniste.

Cette dernière initialise la demande pour qu'on lui fasse un devis avant de le transférer à la section technique dirigé par le métreur et le responsable technique.

Le métreur reçoit la demande en provenance de la réceptionniste et va sur le terrain pour faire une étude ou plan métré y compris le tracé et le matériel pour faire le travail afin de voir comment la réalisation technique du branchement va s'effectuer. Il établit à son tour un nouveau dossier comportant le devis confectionné par la réceptionniste puis y joint un rapport de précision du matériel dont la section technique a besoin (tracé + matériel) et l'enregistre manuellement par un saisi.

La machine le stock au niveau de la rubrique "stockage de demande" après que le nouveau dossier soit activé ou validé.

Après stockage on note un retour de demande vers la réceptionniste en plus du plan métré cette dernière édite la demande et y ajoute le dossier physiquement constitué puis fait une copie conforme pour le client.

La réceptionniste active ou valide de nouveau le devis pour que la caisse puisse avoir un aperçu du dossier, cependant le délai contractuel est de 10 jours, le 10ém jours ou même avant, le client arrive compte tenue de la disponibilité du devis qui lui est remis s'il dispose de l'argent afin d'effectuer la transaction proprement dite.

Après paiement, le devis et le reçu sont transmise à la réceptionniste pour qu'elle signe le contrat. De même le délai pour le branchement ordinaire après paiement est de 10 jours en secteur.

Le nouveau devis ainsi faite est donc constitué du plan métré des éléments du règlement du contrat (preuve et reçu) ainsi qu'une copie du reçu avant d'être transmise par la réceptionniste auprès de la section travaux dirigés par la conductrice et les chefs d'équipes.

Cette dernière dispose uniquement de 10 jours pour que le branchement soit réalisé.

La conductrice programme les travaux et les remet au chef d'équipe pour une bonne gestion de la réalisation du travail, ce dernier prend les dossiers après d'y avoir ajouté la demande de matériel de consommation (DMC) et le transmet auprès du responsable de la gestion des stocks pour qu'il vérifie la cohérence de la procédure et toutefois livré un bon de sortie.

Le bon de sortie prêt, alors vient la phase de branchement sur le terrain, suivi par celle qui consiste à boucler la commande.

Enfin, le conducteur des travaux remet le dossier à la réceptionniste qui l'enregistre dans les registres avant de l'envoyer au niveau de la section facturation pour boucler la commande.

Après enregistrement, on note une campagne qui suit le branchement afin d'intégrer le nouveau client qui a déjà été pré localisé par le releveur, de ce fait chaque bimestre ce dernier relevé la quantité consommé en eau pour la transmettre à la section facturation afin de lui établir une facture.

1. **Diagnostic de l’existant : Modélisation du processus d’affaire**

**Matrice de responsabilité de gestion du branchement à l’eau potable**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Client | Réceptionniste | Métreur | Service comptable et financier | Responsable travaux et services d’équipe | Responsable gestion et stock | Service facturation |
| Demande de formulaire | I |  |  |  |  |  |  |
| Si demande non initialisée |  | x |  |  |  |  |  |
| Dossier classé à côté |  | x |  |  |  |  |  |
| Sinon (demande initialisée) |  | x |  |  |  |  |  |
| Faire un devis |  | x |  |  |  |  |  |
| Transmission du dossier à la section technique |  | x | o |  |  |  |  |
| Saisie complément devis |  |  | x |  |  |  |  |
| Retour dossier à la réceptionniste avec ajout du plan métré |  | o | x |  |  |  |  |
| Ajout et édition du devis dans le dossier physique |  | x |  |  |  |  |  |
| Validation devis en direction de la caisse |  | x |  | O |  |  |  |
| Si paiement effectué |  |  |  | X |  |  |  |
| Signature contrat |  | x |  |  |  |  |  |
| Transmission dossier à la section travaux |  | x |  |  | o |  |  |
| Ajout de DMC |  |  |  |  |  | X |  |
| Fin vérification cohérence |  |  |  |  |  | X |  |
| Bon de sortie | **O** |  |  |  |  | X |  |
| Dossier bouclé auprès de la réceptionniste |  | x |  |  |  |  |  |
| Transmission dossier au service facturation |  | x |  |  |  |  | o |
| Faire pré localisation |  |  |  |  |  |  | x |
| Première facture du -client après consommation | **O** |  |  |  |  |  | x |

**Tableau d’analyse de la valeur ajoutée des activités et justification**

1. **Diagnostic de l'existant: Modélisation du processus**

Modèle ANSI du processus de gestion du branchement à l’eau potable :

**Processus d’affaires – Gestion du branchement à l’eau potable**

**Demande Formulaire**

Bon de sortie

1ere facture client

lientArrivée c

**Client**

Réceptionniste

Dossier bouclé

Validation devis

à

Dossier classé

Côté

Formulaire

**Service**

**Facturation**

**Resp-Gestion**

**Stock**

**Section travaux**

**Métreur**

**Non**

Signature contrat

**Oui**

Demande

Initialisée ?

Faire un devis

Ajout et édition devis

**Envoi dossier**

**Transmission dossier**

**Transmission avec ajout plan métré**

Saisie

**Service compta**

**Financier**

Paiement

Réception devis validé

Préparer paiement

caissier

**Dossiers reçus**

**Ajout DMC**

**Pré localisation**

1. **Analyse causale (sous forme d’un diagramme en arborescence)**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Etudiant** | **Non** | Envoie frais d’inscription | Saisir réfèrence | Remplissage formilaire |  | Entrer login-mot passe | Recevoir message |  |
| **PMB** | Avez vous inscrit ? | **Oui** | **Recevoir**  **Inscription** | **Formulaire à remplir** |  | **Oui** | Obtension login-mot depasse  Message erreur  **Non** | Documentation |
| **Comptable** | **Recevoir**  **Frais**  **Inscription** |  |  |  |  | inscription reussit ? |  |  |
| **BD Scolarité** |  |  |  |  | Véri  fication |  |  |  |

Saisir référence

Envoyer vos inscription

Diagramme en arborescence :

|  |
| --- |
| **Pré localisation**  **Perte de temps et d’argent**  Perte de clientèle  Inexactitude des études  Perte de crédibilité  Effets ou conséquences |
| **Durée d’attente**  Procédure complexe  Manque de matériaux  **Mauvaise gestion du temps**  Cause de niveau 1 |
| **Néant**  **Trop de structure inutile**  Accroissement des quartiers  Manque de matériaux  Cause de niveau 2 |
| Non efficacité du SI  Procédure longue  **Certains quartiers ne sont pas lotissés**  Délai non respecté  Causes fondamentales |

**Kh »yr »éot »rjl**

1. **Tableau de synthèse de l’analyse causale**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objectifs** | **Problèmes** | **Evaluation-Impacts** | **Causes** | **Solutions** |
| 1. Le temps de la préparation de la demande de gestion du branchement à l’eau potable devrait correspondre à 20 jours en plus de la fiabilité du travail. | **1.** La préparation d’une demande de gestion du branchement à l’eau potable requiert beaucoup de temps, ce qui peut même entrainer une perte de la clientèle due a la perte de crédibilité. | La demande est souvent négligée au niveau de la réceptionniste, le métreur prend trop de temps pour faire une étude de plan | **1.** On constate une mauvaise gestion du temps et un manque de matériaux ce qui provoque une procédure très complexe avec une durée d’attente indéterminable.  **2.** Avec l’accroissement des quartiers, et une combinaison des structures qui ne sont pas du tout utiles en plus du manque de matériaux résultent des conséquences défavorables. | **[P].**Réduction de la procédure par la suppression de certaines structures inutiles.  **[S.I].** Mise en place d’un système de gestion assimilant section technique et section de stockage. |

1. **Précision des technologies de l’information utilisées :**

Au cours de notre enquête au sein de la société SDE Thiès, le directeur régional a évoqué un certain nombre de logiciels permettant de faciliter certaines tâches qui nécessitent une activité à interface humain-machine.

Parmi ces logiciels, on peut citer :

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Saphir:**    Le progiciel de gestion clientèle Saphir déployé dans les sites SDE permet d'améliorer la qualité du service, notamment sur les aspects suivants :  - Encaissement de tous les clients à partir de tous les sites SDE (Encaissement déplacé).  - Gestion centralisée des sauvegardes.  -Mise en place de poste autonome dans les sites éloignés.  -Impressions des documents statistiques et factures isolées dans chaque site.  -Gestion automatisée des prélèvements bancaires et prélèvements sur salaire.  -Gestion des clients groupés locaux et nationaux .  -Mise en place d'un Work-Flow dynamique.  -Statistique sur les réclamations et demandes des clients . |

**HA 3000:**

C’est un logiciel chargé de la gestion des stockages, c’est à dire qu’il enregistre les entrées et les sorties de stocks.

**Prisme:**

Se spécialise dans la gestion et l’enregistrement de l’ensemble des documents comptables.

**Net & Gys:**

Se charge de la numérisation des cartes c’est à dire, il enregistre dans sa base de données ( BDD) les cartes collectées sur le terrain.

Conclusion:

En définitive, nous retiendrons que lors de notre enquête au sein de la société concernée à savoir la SDE Thiès 1, beaucoup d’informations ont été mises en exergue pour pouvoir aboutir à ce résultat qui consiste à la réalisation de notre projet concernant le processus de gestion du branchement à l’eau potable et du SI de ce secteur. Cependant, il convient de préciser que ce travail ne s’est pas effectué en une seule journée.Il nous a fallu un maximum de temps pour pouvoir mener correctement nos activités par le biais d’une analyse de documentation au sein de la SDE Thiès mais également et surtout avec l’aide du directeur régional de la dite société.