





## SOMMAIRE

DÉDICACE.....	I	
REMERCIEMENTS.....	III	
Résumé .....	IV	
Abstract.....	V	
Liste des figures .....	VI	
Glossaire.....	VII	
INTRODUCTION GÉNÉRALE.....	1	
PREMIÈRE PARTIE : PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ENTREPRISE YOD		
INGENIERIE .....	2	
I. Présentation de YOD INGENIERIE .....	2	
1. Présentation de l'historique, localisation, missions et activités .....	2	
2. Présentation du service Informatique de Yod Ingénierie .....	4	
II. CADRE THÉORIQUE .....	6	
1. Approche définitionnelle et théorique.....	6	
2. Approches conceptuelles et outils mobilisés .....	15	
DEUXIÈME PARTIE : TRAITEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE .....		19
I. DÉROULEMENT DU STAGE AU SEIN DE YOD INGÉNIERIE .....	19	
1. Tâches effectuées, méthodes et outils utilisés .....	19	
2. Difficultés rencontrées .....	26	
II. RÉSOLUTION DE LA PROBLÉMATIQUE .....	27	
1. Analyse des causes et résultats obtenus .....	27	
2. Évaluation des actions menées et propositions des solutions .....	36	
CONCLUSION GENERALE .....	45	
BIBLIOGRAPHIE .....	VII	
ANNEXES.....	VIII	
Table des matières.....	IX	

## **DÉDICACE**

**Nous dédions ce travail à toute notre famille, avec une pensée particulière pour notre mère. Femme de valeur, animée d'un courage exemplaire, elle a su surmonter les difficultés de la vie pour assurer notre bien-être et notre avenir.**

**Qu'elle trouve dans la réalisation de ce travail le témoignage de notre reconnaissance et de notre profonde gratitude. Puisse ce modeste effort être une source de fierté et un hommage à ses sacrifices constants.**

## **REMERCIEMENTS**

Nous tenons à exprimer notre profonde gratitude envers Directeur de l'INPTIC. **M.  
LANDRY BADIALI**

Nous souhaitons également exprimer notre reconnaissance envers l'ensemble du corps professoral de l'INPTIC pour son efficacité et son engagement dans notre formation tout au long de notre parcours, en particulier envers notre encadreur de stage pédagogique, **M.  
MAGANGA ARMEL** et à notre encadreur professionnel. **M.me LIPEME NESTA.**

## Résumé

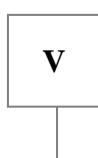
Dans un contexte marqué par la transformation numérique des entreprises et la nécessité d'optimiser la gestion des requêtes internes et externes, YOD Ingénierie a entrepris le développement d'une application de gestion intégrée des demandes d'assistance, dénommée GIDA. Cette initiative répond au besoin de fluidifier la communication entre les services, d'améliorer la traçabilité des interventions et de réduire les délais de traitement des requêtes techniques. L'objectif principal du projet était de concevoir un système automatisé permettant l'enregistrement, le suivi, la priorisation et la clôture des demandes de manière centralisée et transparente. Pour atteindre cet objectif, une méthodologie structurée a été adoptée, reposant sur une analyse approfondie des besoins utilisateurs, la modélisation des processus à l'aide des outils MERISE ainsi que la conception technique selon le modèle MVC. Le développement de l'application a été réalisé avec des technologies web adaptées, intégrant une base de données relationnelle et une interface ergonomique. Les résultats obtenus montrent une nette amélioration de la coordination entre les équipes, une réduction significative du temps de réponse aux demandes et une meilleure visibilité des activités d'assistance. L'application GIDA constitue ainsi un outil stratégique pour YOD Ingénierie, favorisant la modernisation de ses pratiques de gestion et offrant de solides perspectives d'évolution vers une gestion numérique plus performante et durable.

**Les mots clés : Application, Gestion des demandes et Assurances**

## **Abstract**

In a context marked by the digital transformation of companies and the need to optimize the management of internal and external requests, YOD Ingénierie undertook the development of an integrated assistance request management application called GIDA. This initiative addresses the need to streamline communication between departments, improve the traceability of interventions, and reduce the processing time of technical requests. The main objective of the project was to design an automated system allowing the registration, monitoring, prioritization, and closure of requests in a centralized and transparent manner. To achieve this objective, a structured methodology was adopted, based on an in-depth analysis of user requirements, process modeling using MERISE tools, and technical design following the MVC model. The application was developed using appropriate web technologies, integrating a relational database and an ergonomic interface. The results obtained show a significant improvement in team coordination, a considerable reduction in response times, and better visibility of assistance activities. The GIDA application thus represents a strategic tool for YOD Ingénierie, promoting the modernization of its management practices and offering strong prospects for future development toward more efficient and sustainable digital management.

**Keywords:** Application, Request Management, Assistance



## Liste des figures

Figure 1: logo html .....	16
Figure 2: logo css .....	16
Figure 3: logo bootstrap .....	17
Figure 4: logo laravel .....	17
Figure 5: logo html .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
Figure 6: logo css .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
Figure 7: logo bootstrap .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
Figure 8: logo laravel .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>

## Glossaire

**Approche Processus** : Approche qui consiste à cartographier la séquence des activités nécessaires pour atteindre un objectif, comme les étapes d'une demande d'assistance (émission, validation, affectation, traitement, clôture).

- **Approche Systémique** : Approche qui considère l'organisation comme un ensemble d'éléments interdépendants. L'application GIDA y est vue comme un sous-système interagissant avec les autres services et utilisateurs.
- **Application** : Un système complexe qui sert de médiation algorithmique entre un besoin utilisateur et les capacités d'une machine, conçu pour résoudre une classe de problèmes spécifiques.
- **Backend** : Désigne la partie "côté serveur" d'une application, qui gère la logique métier, les traitements et la base de données. Dans ce projet, il s'agit de Laravel.
- **BFEV (Business Flots d'Eau Vive)** : L'entité coordinatrice (siège social) qui souhaite digitaliser et optimiser la gestion des demandes d'assistance pour les sociétés du Groupe NED&CO.
- **Bootstrap** : Un framework CSS qui facilite la création de sites web réactifs et modernes , utilisé pour le frontend de l'application.
- **BPM (Business Process Management)** : Théorie de la gestion des processus métiers. C'est une démarche systémique visant à modéliser, automatiser, suivre et optimiser les processus internes pour les aligner sur les objectifs stratégiques.
- **Cahier de Charges** : Document détaillant le contexte, les enjeux, les fonctionnalités, le workflow et l'architecture d'un projet<sup>10</sup>. Il a été utilisé comme méthode principale pour le projet GIDA.
- **CRM (Customer Relationship Management)** : Système de gestion de la relation client<sup>12121212</sup>.
- **CSS (Cascading Style Sheets)** : Langage utilisé pour styliser et mettre en forme visuellement les éléments d'une page HTML (couleurs, polices, disposition).
- **ERP (Enterprise Resource Planning)** : Terme anglais pour Progiciel de Gestion Intégré (PGI). Une plateforme logicielle centralisée qui intègre les processus métier et les flux d'information d'une organisation.
- **Frontend** : Désigne la partie "côté client" d'une application, c'est-à-dire l'interface utilisateur avec laquelle l'employé interagit. Dans ce projet, il s'agit de HTML et Bootstrap<sup>15</sup>.

- **GED (Gestion Électronique de Documents)** : Un projet visant à moderniser et centraliser la gestion des documents internes
- **GIDA (Gestion Intégrée des Demandes d'Assistance)** : Nom de l'application développée lors du stage. C'est un système centralisé permettant aux employés du groupe de créer, suivre et gérer les demandes d'assistance auprès des sociétés supports.
- **HTML (HyperText Markup Language)** : Langage de base utilisé pour structurer le contenu des pages web (formulaires, tableaux, boutons, etc.).
- **ITIL (Information Technology Infrastructure Library)** : Un référentiel mondial pour la gestion des services informatiques. Il est utilisé pour définir les concepts de "demande d'assistance" (service request) et d'"incident"<sup>212121</sup>.
- **KPI (Key Performance Indicators)** : Indicateurs de performance clés. Ils sont utilisés dans GIDA pour mesurer l'efficacité du service, comme le délai moyen de traitement ou le taux de satisfaction<sup>22</sup>.
- **Laravel** : Un framework PHP utilisé pour le développement du backend<sup>23</sup>. Il repose sur une architecture MVC (Modèle-Vue-Contrôleur).
- **MERISE** : Méthodologie de modélisation des processus.
- **MVC (Modèle-Vue-Contrôleur)** : Une architecture logicielle qui structure le code en trois parties : le Modèle (gestion des données), la Vue (l'interface utilisateur) et le Contrôleur (logique de traitement).
- **MySQL** : Un système de gestion de base de données relationnel (SGBD) utilisé pour stocker et organiser les données de l'application.
- **NED&CO** : Le groupe auquel appartient YOD Ingénierie, ainsi que d'autres sociétés comme INGENIUM ASSURANCES, EZER IMMO, EGCC, et COMEKETING.
- **ORM (Object-Relational Mapping)** : Mécanisme de programmation qui permet de manipuler la base de données en utilisant des objets. Le document mentionne l'ORM Eloquent, qui est une fonctionnalité de Laravel.
- **YOD Ingénierie** : Une entité du Groupe NED&CO, experte dans le numérique. Elle fonctionne comme le pôle technologique du groupe, chargée de la conception d'applications, de l'administration réseau et de la maintenance.

## INTRODUCTION GÉNÉRALE

Dans un environnement professionnel en pleine digitalisation, la gestion efficace des demandes internes est un enjeu stratégique. Au sein de YOD Ingénierie, la multiplication des requêtes (pannes informatiques, besoins techniques, demandes administratives, maintenance) met en lumière les limites d'une gestion manuelle ou dispersée. Ces méthodes traditionnelles causent des retards de traitement, des pertes d'informations, une faible traçabilité et une insatisfaction des collaborateurs. La mise en place d'une application de **Gestion Intégrée des Demandes d'Assistance (GIDA)** apparaît donc comme une solution pertinente pour centraliser, automatiser et suivre efficacement ces sollicitations.

L'intérêt de cette étude est double. D'un point de vue **opérationnel**, elle vise à fluidifier les échanges et à renforcer la réactivité des équipes. Sur le plan **managérial**, elle contribue à la modernisation du système d'information de YOD Ingénierie et à l'optimisation de la performance interne, s'inscrivant ainsi dans la dynamique de transformation numérique des entreprises gabonaises.

La problématique centrale de ce travail est donc la suivante :

**Comment la mise en place d'une application de gestion intégrée des demandes d'assistance (GIDA) peut-elle contribuer à améliorer la coordination, la traçabilité et l'efficacité du traitement des requêtes internes au sein de YOD Ingénierie ?**

Pour répondre à cette question, l'objectif général est de **concevoir et mettre en œuvre une application GIDA** adaptée aux besoins spécifiques de YOD Ingénierie.

Les objectifs spécifiques consistent à :

- Identifier et analyser les insuffisances du système actuel de gestion des demandes ;
- Définir les besoins fonctionnels et techniques liés à la future application ;
- Concevoir un prototype opérationnel favorisant la centralisation, l'automatisation et le suivi en temps réel ;
- Évaluer les impacts de cette solution sur l'efficacité organisationnelle et la satisfaction des utilisateurs internes.

Pour la réalisation de cette application, nous utiliserons le framework **PhP Laravel** pour le backend et **HTML/Bootstrap** pour le frontend.

## **PREMIÈRE PARTIE : PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ENTREPRISE YOD INGENIERIE**

À l'occasion de ce chapitre nous allons présenter tout d'abord l'entreprise YOD INGENIERIE au sein de laquelle nous avons effectué notre stage opérationnel durant (2) mois.

### **I. Présentation de YOD INGENIERIE**

#### **1. Présentation de l'historique, localisation, missions et activités**

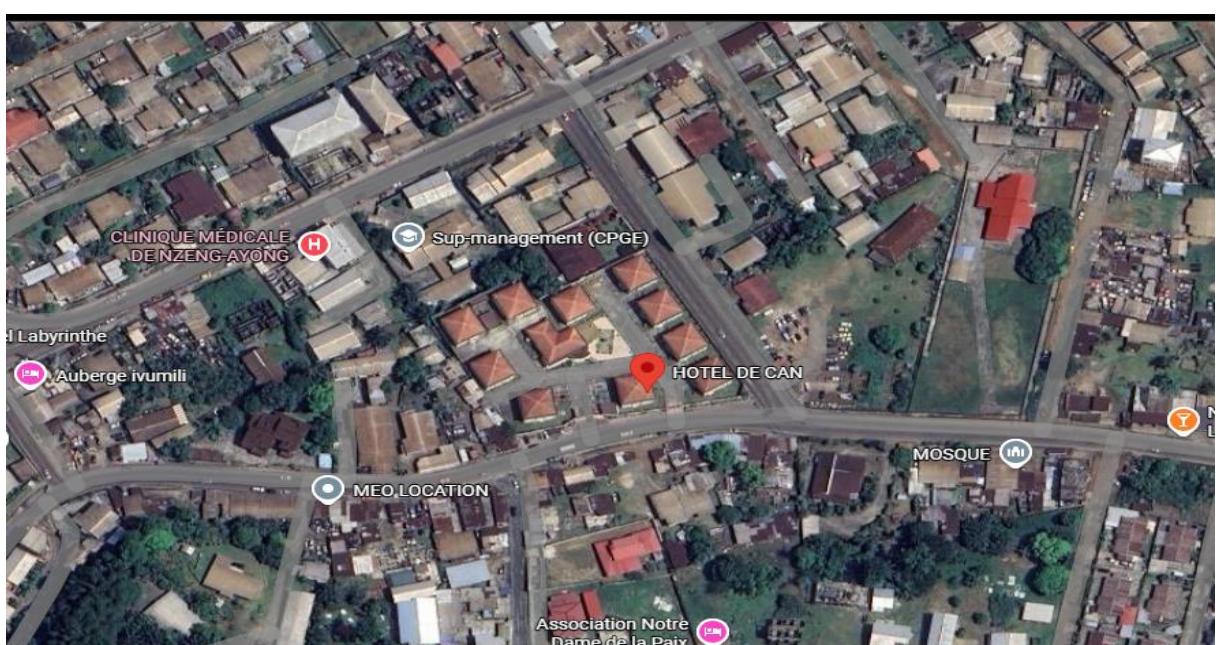
##### **1.1. Historique**

YOD INGENIERIE, une entité du Groupe NED&CO, est experte dans le domaine du numérique. Créée en 2010 au Bénin, elle s'est implantée au Gabon en 2024. Son but stratégique est d'épauler les diverses composantes de NED&CO situées au Gabon (telles que INGENIUM ASSURANCES, EZER IMMO, EGCC, et COMEKETING) tout en offrant son expertise à des clients extérieurs.

YOD INGENIERIE fonctionne comme le pôle technologique du groupe. Ses missions principales incluent la conception d'applications métier, la création de sites web, l'administration de réseaux et systèmes, ainsi que la maintenance informatique. Elle fournit ainsi une valeur ajoutée aux entités de NED&CORE en optimisant leur fonctionnement.

##### **1.2. Localisation**

Yod Ingénierie est situé derrière l'hôtel de la C.A.N non loin de l'hôtel les oliviers



Source :[https://www.google.com/maps/place/Supmanagement+\(CPGE\),+CFCM%2B2MR,+L'ibreville/@](https://www.google.com/maps/place/Supmanagement+(CPGE),+CFCM%2B2MR,+L'ibreville/@)

### **1.3. Missions et Activités**

#### **1.3.1. Missions**

Les missions exercées au sein de Yod Ingénierie sont organisées comme suite :

- **Solutions Digitales & Web** : Les solutions digitales et web jouent aujourd’hui un rôle essentiel dans la croissance et la compétitivité des entreprises. Elles permettent d’améliorer la visibilité, de renforcer la communication avec les clients et d’optimiser les processus internes grâce à l’automatisation et à l’analyse de données. En combinant design, innovation et technologie, ces solutions offrent des expériences utilisateurs fluides et personnalisées. Elles constituent ainsi un levier stratégique pour toute organisation souhaitant s’adapter aux exigences du marché numérique et accroître son efficacité opérationnelle.

#### **1.3.2. Activités**

La plupart de nos activités ont leurs origines à partir de nos missions, notamment :

#### **🌐 SOLUTIONS DIGITALES & WEB**

- **Création de sites internet sur mesure** : la création de sites internet sur mesure permet de concevoir des solutions digitales parfaitement alignées avec la stratégie et image de marque d’une organisation. Chaque détail du design à la navigation est pensé pour offrir une expérience utilisateur optimale et favoriser la visibilité en ligne. En choisissant un site personnalisé, une entreprise se dote d’un outil évolutif, performant et sécurisé, capable de s’adapter à ses besoins spécifiques et se démarquer dans un environnement numérique de plus en plus concurrentiel.

## 2. Présentation du service Informatique de Yod Ingénierie

Dans cette section, nous parlons de l'organisation (2.1), de son fonctionnement (2.2), de ses missions et activités (2.3).

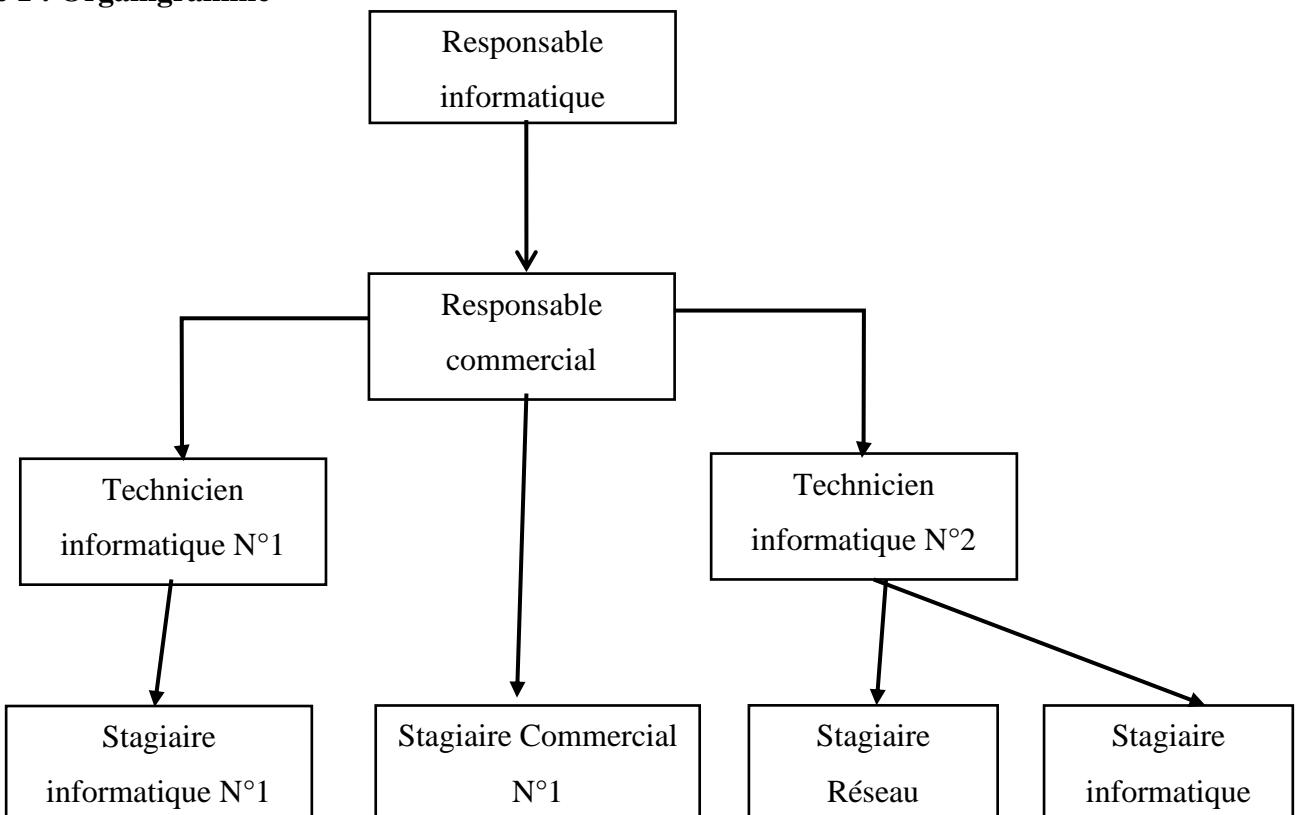
### 2.1 Organisation

Pendant mon stage à **YOD Ingénierie**, j'ai été affecté au service de développement. C'est dans ce service que sont réalisés à la fois le développement de logiciels et de sites web, mais aussi la gestion et la maintenance des systèmes et réseaux de l'entreprise.

Le service comptait huit membres, moi y compris. Il y avait un directeur informatique, quatre développeurs dont j'en faisais partie, qui travaillaient sur la conception des logiciels et des sites web, deux personnes chargées de la communication et du marketing et un stagiaire qui s'occupait de faire la maintenance réseau et superviser les différents équipements informatiques de la structure. Chacun avait son domaine précis, mais nous travaillions ensemble sur certains projets, ce qui permettait d'avancer plus rapidement et de partager les compétences. J'étais chargé au départ de faire la conception d'une application de gestion électronique des documents nommée la (GED) où j'avais commencé par faire toutes les interfaces et également la base de données jusqu'à la connexion, mais vu que le patron de l'entreprise avait besoin de cette application rapidement, il a demandé à mon encadreur de

- **Organigramme du service informatique**

**Figure 1 : Organigramme**



Source : Service Informatique de YOD Ingénierie, 2025

## 2.2. Fonctionnement

- ❖ **Directeur informatique** est chargé de :
- **Définir la stratégie informatique**
  - Concevoir la politique informatique alignée sur la stratégie globale de l'entreprise.
  - Anticiper les évolutions technologiques et proposer des solutions innovantes.
- **Superviser le développement logiciel**
  - Encadrer les équipes de développeurs, chefs de projet, testeurs et designers.
  - Planifier, coordonner et suivre les projets de développement (logiciels, applications web, etc.).

## 2.3.Missions et activités

### 2.3.1. Missions

- **Digitaliser et automatiser les services d'une entreprise :**
- **Organisation des actions de prospection commerciale :**

### 2.3.2. Activités

#### 🌐 SOLUTIONS DIGITALES & WEB

- Création de sites internet sur mesure ;
- Applications web et mobiles performantes ;
- Plateformes e-commerce et paiement mobile ;
- Systèmes de gestion d'entreprise (ERP/CRM) ;
- Hébergement web sécurisé.

#### 🔧 INFRASTRUCTURE & MAINTENANCE

- Maintenance informatique préventive et corrective ;

- Administration réseaux LAN/WAN ;
- Gestion de serveurs distants 24/7 ;
- Support technique multi-niveau ;
- Monitoring et supervision en temps réel.

## **II. CADRE THÉORIQUE**

### **1. Approche définitionnelle et théorique**

Toute recherche scientifique nécessite une clarification des concepts essentiels pour mieux cerner la portée du sujet étudié. Dans le cadre de la mise en place d'une application de gestion intégrée des demandes d'assistance, plusieurs notions méritent d'être définies.

#### **1.1. Approche définitionnelle**

- **Application**

Selon Gilles Dowek, chercheur et professeur renommé en informatique, dans son ouvrage fondamental « Les Principes des Langages de Programmation », une application informatique est bien plus qu'un simple programme ; elle est un système complexe et finalisé qui incarne une médiation algorithmique entre un besoin utilisateur et les capacités de la machine. Pour Dowek, une application se définit par la mise en œuvre concrète et cohérente d'un ensemble de concepts de calcul (variables, fonctions, structures de données) au sein d'un ou plusieurs langages de programmation, le tout orchestré pour résoudre une classe de problèmes spécifiques. Il insiste sur le fait que sa conception est un acte de traduction : elle transforme des exigences et des contraintes du monde réel (le domaine métier, l'ergonomie souhaitée) en une suite d'instructions exécutables par un ordinateur. Cette traduction n'est pas neutre, car elle est contrainte par des « principes » sous-jacents qui gouvernent la structuration du code, tels que l'abstraction, la modularité ou la réutilisabilité, qui sont essentiels pour maîtriser la complexité croissante des logiciels. Ainsi, dans la vision de Dowek, une application est un artefact logique et structuré, dont la qualité et la robustesse dépendent directement de la rigueur avec laquelle les principes des langages de programmation ont été appliqués pour organiser le code, le rendant ainsi fiable, maintenable et compréhensible par d'autres humains, et non seulement fonctionnel pour la machine.

- **Gestion intégrée**

Selon **Robert Reix**, professeur émérite en sciences de gestion, dans son ouvrage fondamental « **Systèmes d'information et management des organisations** », la gestion intégrée au sens informatique représente bien plus qu'une simple interconnection technique ; elle constitue une philosophie de conception du système d'information visant à supprimer les cloisonnements et les redondances pour offrir une vision unifiée et cohérente du fonctionnement de l'organisation. Reix définit cette approche comme l'intégration systémique des processus métier et des flux d'information qui les supportent, rendue possible par une plateforme logicielle centralisée, souvent un Progiciel de Gestion Intégré (PGI ou ERP). L'objectif premier n'est pas technologique mais organisationnel : il s'agit d'harmoniser les pratiques, de fluidifier la circulation de l'information depuis la saisie initiale (par exemple, une commande client) jusqu'à ses conséquences ultimes (la production, la livraison, la facturation et la comptabilité) et de fournir en temps réel une représentation fiable et unique de l'état de l'entreprise. Pour Reix, le succès d'une telle gestion intégrée repose sur une refonte des processus souvent standardisés par le logiciel et exige une forte adhésion des utilisateurs, car elle modifie en profondeur leurs habitudes et leurs zones d'autonomie. Ainsi, dans sa perspective, la gestion intégrée est un levier stratégique de performance qui transforme le système d'information en une colonne vertébrale numérique de l'organisation, permettant non seulement un gain d'efficacité opérationnelle mais aussi une meilleure prise de décision grâce à la consolidation et à la traçabilité des données à tous les niveaux.

- **Demande d'assistance**

Selon **Pierre Travers**, expert reconnu en gestion des services informatiques, dans son ouvrage de référence « **ITIL® 4 - Mettre en œuvre un service desk et une gestion des incidents** », une demande d'assistance (ou "service request" dans le cadre du référentiel ITIL) est bien plus qu'un simple appel à l'aide ; elle constitue une transaction normalisée et prédéfinie entre un utilisateur et le service desk. Travers insiste sur le fait qu'il s'agit d'une demande de service de routine, formulée pour un service ou une information standard, qui est prédéfinie, autorisée et entièrement documentée dans un catalogue de services. Contrairement à un incident, qui est une interruption non planifiée d'un service, la demande d'assistance concerne des besoins récurrents et anticipés, tels que la réinitialisation d'un mot de passe, l'installation d'un logiciel standard, la commande d'un équipement ou l'accès à un rapport spécifique. L'auteur souligne que l'efficacité du traitement d'une demande d'assistance repose sur sa standardisation et son automatisation : en étant modélisée dans un workflow clair, avec des modèles de résolution pré-approuvés et des niveaux d'autorisation définis, elle peut être exécutée de manière rapide et

cohérente, souvent sans nécessiter d'investigation approfondie. Pour Travers, une gestion optimisée des demandes d'assistance est un pilier central de la valeur perçue par l'utilisateur final, car elle transforme le centre de services d'une équipe réactive en un partenaire de services proactif, capable de fournir des prestations rapides, prévisibles et de qualité, contribuant ainsi directement à la productivité des métiers et à l'alignement de l'informatique sur les besoins de l'organisation.

- **Application de gestion intégrée des demandes d'assistance**

Dans son ouvrage « IT Service Management : A Guide for ITIL® Foundation Exam Candidates » (2019), Ernest Brewster propose une approche scientifique et structurée de la mise en œuvre d'une application de gestion intégrée des demandes d'assistance, en s'appuyant sur les principes du cadre ITIL (Information Technology Infrastructure Library), reconnu comme la référence mondiale en matière de gestion des services informatiques. Selon Brewster, une telle application doit être conçue comme un système socio-technique, où les dimensions technologiques, organisationnelles et humaines interagissent pour optimiser la résolution des incidents et des demandes de service. D'un point de vue informatique, cette application repose sur une architecture modulaire, intégrant des composants tels qu'une base de données centralisée pour le stockage des tickets, des algorithmes de priorisation automatisés (basés sur des critères comme l'urgence et l'impact), et des interfaces utilisateur adaptées aux différents acteurs (clients, agents de support, managers). L'auteur souligne l'importance d'adopter une démarche processus, inspirée des normes ITIL, pour structurer le cycle de vie des demandes : de leur enregistrement à leur clôture, en passant par leur catégorisation, leur affectation et leur résolution. Cette approche permet non seulement de réduire les temps de traitement, mais aussi d'améliorer la traçabilité et la qualité du service rendu.

Brewster insiste sur l'intégration de mécanismes d'automatisation, comme les chatbots ou les systèmes de routage intelligent, pour accélérer le traitement des demandes répétitives et libérer les agents pour des tâches à plus forte valeur ajoutée. Il met également en avant l'utilisation de tableaux de bord analytiques, alimentés par des données en temps réel, pour piloter la performance du service et identifier les tendances récurrentes (par exemple, via des indicateurs comme le Mean Time To Resolve ou le First Contact Resolution). Enfin, il souligne que la réussite d'un tel système dépend de son alignement avec les objectifs métiers de l'organisation, ainsi que de son interopérabilité avec d'autres outils (CRM, ERP, GED), conformément aux

principes de l'alignement stratégique des TI (Strategic Alignment Model, Henderson & Venkatraman, 1993).

Pour garantir l'efficacité de l'application, Brewster recommande une approche itérative, combinant des phases de conception, de test et d'amélioration continue, en s'appuyant sur des retours d'expérience et des audits réguliers. Il cite notamment l'exemple de grandes entreprises ayant adopté des solutions comme ServiceNow ou BMC Helix, qui illustrent comment l'intégration de l'IA et du machine learning peut optimiser la classification des tickets et anticiper les besoins des utilisateurs. En conclusion, l'auteur affirme que la gestion intégrée des demandes d'assistance ne se limite pas à un outil technique, mais constitue un levier stratégique pour transformer la relation client et améliorer l'agilité organisationnelle.

## 1.2. Cadre contextuel

### 1.2.1. Importance de la gestion des demandes dans les organisations modernes

Dans les organisations modernes, la gestion des demandes d'assistance est devenue un pilier central de l'efficacité opérationnelle et de la satisfaction client, comme le soulignent plusieurs auteurs reconnus dans le domaine de la gestion des services et des systèmes d'information. Selon Jan van Bon dans « ITIL 4 Foundation : ITIL 4 Edition » (2020), la gestion structurée des demandes qu'il s'agisse d'incidents, de requêtes ou de problèmes permet non seulement de rationaliser les processus internes, mais aussi de créer une expérience utilisateur cohérente et transparente, essentielle dans un contexte où la digitalisation et l'hyper connectivité ont élevé les attentes des clients et des employés. Van Bon met en avant le cadre ITIL 4, qui positionne la gestion des demandes comme un élément clé de la valeur co-créeée entre les fournisseurs de services et leurs utilisateurs, en insistant sur l'importance d'une approche holistique intégrant à la fois les dimensions techniques, organisationnelles et humaines. Pour lui, une gestion efficace des demandes contribue directement à la résilience organisationnelle, en réduisant les temps d'indisponibilité des services et en améliorant la productivité grâce à des mécanismes de priorisation, de traçabilité et de résolution proactive.

De son côté, Michael E. Porter, dans « Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance » (1985), bien que centré sur la stratégie d'entreprise, souligne que les organisations qui excellent dans la gestion de leurs interactions avec les clients y compris la résolution des demandes développent un avantage concurrentiel durable. Il argue que la capacité à répondre rapidement et efficacement aux besoins des utilisateurs renforce la fidélisation et la différenciation sur le marché, surtout dans des secteurs où la qualité du service

est un critère décisif. Cette idée est reprise par Philip Kotler dans « Marketing Management » (2016), qui considère la gestion des demandes comme un levier de fidélisation, car elle influence directement la perception de la marque et la satisfaction globale des parties prenantes.

Par ailleurs, W. Edwards Deming, pionnier de la qualité totale, affirme dans « Out of the Crisis » (1982) que les organisations doivent traiter les demandes et les réclamations comme des opportunités d'amélioration continue. Pour Deming, chaque demande non résolue ou mal gérée représente un risque de perte de confiance et de dégradation de la réputation, tandis qu'un système robuste de gestion des demandes, fondé sur des boucles de feedback et des indicateurs de performance (KPI), permet d'identifier les dysfonctionnements récurrents et d'optimiser en permanence les processus. Cette vision est complétée par John P. Kotter, dans « Leading Change » (1996), qui insiste sur le rôle de la gestion des demandes dans la culture d'entreprise : une organisation capable de gérer efficacement les demandes démontre une capacité à s'adapter, à innover et à placer le client au cœur de sa stratégie, ce qui est crucial dans un environnement économique en constante évolution.

Enfin, Ernest Brewster (« IT Service Management », 2019) et Axelos (l'organisme derrière ITIL) soulignent que, dans un monde où les technologies de l'information sont omniprésentes, la gestion des demandes ne se limite plus à un simple service de support, mais devient un système nerveux de l'organisation, connectant les différents départements et permettant une prise de décision éclairée grâce à l'analyse des données. Ils montrent que les organisations modernes qui intègrent des outils de gestion des demandes avancés comme les plateformes de ticketing intelligentes ou les solutions basées sur l'IA parviennent à anticiper les besoins, à automatiser les réponses standardisées et à libérer des ressources pour des tâches à plus forte valeur ajoutée. Ainsi, la gestion des demandes n'est plus perçue comme une fonction accessoire, mais comme un facteur clé de performance, essentiel pour maintenir l'agilité, la compétitivité et la pérennité des organisations à l'ère numérique.

### **1.2.2. Rôle des technologies de l'information dans la modernisation administrative**

Le rôle des technologies de l'information (TI) dans la modernisation administrative est largement documenté par des auteurs majeurs en sciences de l'administration, en gestion publique et en systèmes d'information, qui soulignent leur impact transformateur sur l'efficacité, la transparence et la qualité des services publics. Selon David Osborne et Ted Gaebler, dans leur ouvrage fondateur « Reinventing Government » (1992), les TI permettent de repenser radicalement les structures administratives en passant d'une logique bureaucratique

rigide à une administration entrepreneuriale, centrée sur le citoyen et les résultats. Ils argumentent que l'automatisation des processus, la dématérialisation des procédures et l'utilisation de plateformes numériques favorisent une réduction des coûts, une accélération des délais et une meilleure accessibilité des services, tout en libérant les agents publics des tâches répétitives pour se concentrer sur des missions à plus forte valeur ajoutée. Cette vision est renforcée par Jane Fountain, dans « Building the Virtual State » (2001), qui analyse comment les TI redéfinissent les interactions entre l'État et les citoyens, en créant des écosystèmes numériques où la transparence, la participation et l'efficacité deviennent les piliers d'une gouvernance moderne. Fountain insiste sur le fait que la modernisation administrative, portée par les TI, ne se limite pas à une simple informatisation, mais implique une reconfiguration des processus, des cultures organisationnelles et des rapports de pouvoir au sein des institutions.

Yannis Charalabidis et Dimitrious Sarantis, dans « Empowering Open and Collaborative Governance » (2018), mettent en avant le concept de gouvernement électronique (e-gouvernement), où les TI jouent un rôle clé dans la création de services publics intégrés, personnalisés et proactifs. Ils montrent que des outils comme les portails en ligne, les systèmes de gestion électronique des documents (GED), les bases de données interopérables et l'intelligence artificielle permettent de briser les silos administratifs, d'améliorer la coordination inter-institutionnelle et de renforcer la confiance des citoyens dans les institutions. Leur approche s'appuie sur des cadres théoriques comme le modèle de maturité de l'e-gouvernement (Layne & Lee, 2001), qui décrit une évolution progressive, depuis la simple présence en ligne des administrations jusqu'à une transformation complète des services publics, marquée par l'interopérabilité, l'ouverture des données (open data) et l'engagement citoyen.

Par ailleurs, Mark Moore, dans « Creating Public Value » (1995), souligne que les TI sont un levier essentiel pour créer de la valeur publique, en permettant aux administrations de mieux répondre aux attentes des usagers tout en optimisant l'allocation des ressources. Il argue que les technologies comme le big data, l'analytique prédictive et les plateformes collaboratives permettent aux décideurs publics de prendre des décisions évidence-based (fondées sur des données), d'anticiper les besoins sociaux et d'adapter les politiques publiques en temps réel. Cette perspective est complétée par Helen Margetts, dans « Digital Era Governance » (2006), qui analyse comment les TI transforment les modèles de gouvernance, en facilitant la co-production des services publics avec les citoyens et les acteurs privés. Elle met en garde, cependant, contre les risques de fracture numérique et d'exclusion, soulignant la nécessité d'accompagner la modernisation par des politiques d'inclusion et de formation.

Enfin, Nicolau Reinares et ses collaborateurs, dans « Electronic Government: Concepts, Methodologies, Tools, and Applications » (2016), insistent sur l'importance des cadres stratégiques pour réussir la modernisation administrative par les TI. Ils montrent que les pays et organisations qui ont réussi cette transition comme l'Estonie avec son programme e-Estonie ou Singapour avec Smart Nation l'ont fait en combinant une vision claire, un leadership fort, des investissements ciblés et une culture de l'innovation. Pour ces auteurs, les TI ne sont pas seulement des outils techniques, mais des catalyseurs de changement organisationnel, à condition qu'elles soient alignées sur des objectifs politiques et sociaux clairs, et qu'elles s'accompagnent d'une refonte des processus métiers et d'une montée en compétences des agents. Ainsi, les TI apparaissent comme un facteur clé de la modernisation administrative, à la fois comme un moyen d'améliorer l'efficacité interne et comme un vecteur de démocratisation et de redevabilité des institutions.

### **1.3. Approche théorique**

#### **1.3.1. La théorie des systèmes d'information**

Dans son ouvrage fondateur \*« \*Information Systems: The Foundation of E-Business » (2002, 4e éd.), Ralph M. Stair développe une théorie holistique des systèmes d'information (SI) qui met en lumière l'interdépendance critique entre leurs quatre composantes fondamentales : les données, les logiciels, les utilisateurs et les processus. Selon Stair, un système d'information ne peut être réduit à une simple juxtaposition de technologies, mais doit être appréhendé comme un écosystème dynamique, où chaque élément interagit avec les autres pour créer de la valeur organisationnelle. Les données, qu'elles soient structurées (bases de données) ou non structurées (emails, documents), constituent le socle informationnel du système, mais leur utilité dépend entièrement des logiciels (applications, algorithmes) qui les traitent, les analysent et les transforment en connaissances actionnables. Cependant, Stair insiste sur le fait que ces composantes techniques ne prennent tout leur sens que lorsqu'elles sont intégrées aux processus métiers (workflows, procédures) et appropriées par les utilisateurs (collaborateurs, managers), dont les compétences, les comportements et les besoins déterminent l'efficacité globale du système.

Cette approche systémique est particulièrement pertinente dans le cadre d'une application de gestion intégrée (comme un ERP, un CRM ou une plateforme de gestion des demandes d'assistance), où l'interconnexion des composantes est essentielle pour garantir la cohérence et la performance. Stair illustre cette interdépendance à travers le modèle des 5 composantes des

SI (données, logiciels, matériel, réseaux, utilisateurs), en montrant que toute défaillance dans l'une d'elles par exemple, des données obsolètes, un logiciel mal conçu, des utilisateurs non formés ou des processus rigides peuvent compromettre l'ensemble du système. Dans « Principles of Information Systems » (2019, 13e éd.), il approfondit cette idée en expliquant que les systèmes d'information modernes, notamment ceux dédiés à la gestion intégrée, doivent être conçus pour faciliter les interactions entre ces composantes. Par exemple, une base de données centralisée (données) doit être accessible via une interface intuitive (logiciel), utilisée par des employés formés (utilisateurs) et alignée sur des processus optimisés (ex. : gestion des tickets, suivi des projets). Sans cette synergie, le système risque de devenir un simple outil technique sans impact réel sur la productivité ou la prise de décision.

**Stair** souligne également l'importance de l'alignement stratégique entre le système d'information et les objectifs de l'organisation, un concept qu'il emprunte en partie aux travaux de Henderson et Venkatraman (1993) sur l'alignement SI/métier. Dans une application de gestion intégrée, cela signifie que les données doivent refléter les indicateurs clés de performance (KPI), les logiciels doivent soutenir les processus critiques (ex. : résolution des demandes clients), les utilisateurs doivent être impliqués dans la conception et l'amélioration continue du système, et les processus doivent être suffisamment flexibles pour s'adapter aux évolutions de l'environnement (ex. : télétravail, nouvelles réglementations). Enfin, Stair met en garde contre une approche purement techno centrée, rappelant que les systèmes d'information les plus performants sont ceux qui intègrent pleinement la dimension humaine, c'est-à-dire, les besoins, les résistances et les compétences des utilisateurs dans leur conception et leur déploiement. Cette vision systémique et interactive offre un cadre précieux pour comprendre pourquoi certaines applications de gestion intégrée réussissent là où d'autres échouent : non pas à cause d'une faille technique, mais souvent en raison d'une mauvaise articulation entre leurs composantes ou d'un décalage avec les réalités opérationnelles et humaines de l'organisation.

### 1.3.2. La théorie de la gestion des processus métiers (Business Process Management)

Dans son ouvrage de référence \*« \*Fundamentals of Business Process Management » (2018, 2e éd.), **Marlon Dumas** accompagné de ses coauteurs **Marcello La Rosa, Jan Mendling et Hajo A. Reijers** développe une théorie complète du Business Process Management (BPM), qui offre un cadre méthodologique rigoureux pour modéliser, automatiser et améliorer en continu les processus métiers au sein des organisations. Selon Dumas, le BPM ne se limite pas à une simple optimisation des tâches, mais constitue une démarche systémique visant à aligner les processus internes sur les objectifs stratégiques de l'entreprise, tout en intégrant les dimensions

technologiques, humaines et organisationnelles. Cette approche repose sur un cycle en cinq étapes : conception, modélisation, exécution, suivi et optimisation qui s'applique particulièrement bien aux systèmes de gestion des demandes, où la fluidité, la traçabilité et l'efficacité des processus sont essentielles pour répondre aux attentes des utilisateurs (clients internes ou externes).

La conception des processus, première étape du cycle BPM, consiste à identifier et cartographier les activités clés, les rôles des acteurs et les flux d'informations nécessaires pour traiter une demande, depuis sa réception jusqu'à sa résolution. Dans le cadre d'une application de gestion des demandes (comme un système de ticketing ou un help desk), cette phase implique de définir des règles claires (ex. : niveaux de priorité, escalades), des responsabilités (qui traite quoi ?) et des indicateurs de performance (ex. : temps moyen de résolution). Dumas insiste sur l'importance d'adopter une vision processus plutôt qu'une approche par silos, afin d'éviter les ruptures de flux et les redondances qui nuisent à l'efficacité. Dans « Process-Aware Information Systems » (2005), il montre comment les langages de modélisation comme BPMN (Business Process Model and Notation) permettent de représenter visuellement ces processus, facilitant ainsi leur compréhension et leur amélioration collaborative.

La modélisation, deuxième étape, vise à formaliser les processus à l'aide d'outils standardisés, ce qui permet de les analyser, de les simuler et de les optimiser avant leur mise en œuvre. Pour une application de gestion des demandes, cela peut impliquer la création de workflows automatisés (ex. : routage des tickets vers les bons services), l'intégration avec d'autres systèmes (ex. : CRM, ERP) ou la définition de scénarios d'exception (ex. : demandes urgentes). Dumas souligne que cette étape est cruciale pour identifier les goulets d'étranglement et anticiper les dysfonctionnements, avant même que le processus ne soit déployé. L'automatisation, troisième étape, permet ensuite de réduire les tâches manuelles répétitives (ex. : envoi de notifications, mise à jour des statuts), libérant ainsi les équipes pour des activités à plus forte valeur ajoutée, comme l'analyse des causes racines des demandes récurrentes.

Le suivi (ou monitoring) des processus, quatrième étape, repose sur la collecte et l'analyse de données en temps réel pour mesurer leur performance. Dans une application de gestion des demandes, cela peut inclure le suivi d'indicateurs tels que le temps moyen de traitement, le taux de résolution au premier contact ou la satisfaction des utilisateurs. Dumas et ses coauteurs insistent sur l'importance des tableaux de bord et des alertes automatisées pour permettre aux managers d'identifier rapidement les déviations et d'agir en conséquence. Enfin, l'optimisation, dernière étape du cycle, consiste à améliorer en continu les processus en s'appuyant sur les

données collectées et les retours des utilisateurs. Cela peut passer par des ajustements mineurs (ex. : modification des priorités) ou des refontes plus profondes (ex. : réingénierie d'un workflow), toujours dans une logique d'amélioration continue (ou continuous improvement), inspirée des principes du Lean Management et de l'Agile.

L'apport majeur de Dumas réside dans sa démonstration que le BPM n'est pas un projet ponctuel, mais une démarche permanente qui nécessite une culture organisationnelle adaptée, où la collaboration entre les métiers et les équipes IT est essentielle. Dans « Business Process Management : Practical Guidelines to Successful Implementations » (2013), il montre que les organisations qui réussissent leur transformation BPM sont celles qui intègrent pleinement les utilisateurs dans la conception des processus, qui automatisent sans déshumaniser, et qui mesurent systématiquement les résultats pour ajuster leurs pratiques. Pour une application de gestion des demandes, cela signifie par exemple impliquer les agents de support dans l'amélioration des workflows, ou utiliser des boucles de feedback pour affiner les critères de priorisation. En définitive, la théorie de Dumas offre un cadre à la fois théorique et pratique pour transformer la gestion des demandes en un levier de performance, où chaque étape du cycle BPM contribue à rendre les processus plus fluides, transparents et orientés utilisateur.

## 2. Approches conceptuelles et outils mobilisés

### 1.3. Approches conceptuelles

- **Approche systémique**

L'approche systémique considère l'organisation comme un ensemble d'éléments interdépendants. Dans ce cadre, l'application de gestion intégrée est perçue comme un sous-système interagissant avec les services, les utilisateurs et les flux d'information. Cette vision permet de concevoir un outil cohérent, aligné sur les besoins et la structure globale de l'organisation.

- **Approche processus**

Cette approche s'intéresse à la séquence d'activités nécessaires à l'accomplissement d'un objectif. Dans le cas présent, elle consiste à cartographier les étapes d'une demande d'assistance : émission, validation, affectation, traitement et clôture. Elle vise à optimiser chaque étape pour réduire les délais et améliorer la qualité du service rendu.

- **Approche participative**

La réussite d'un projet d'application dépend aussi de l'implication des futurs utilisateurs. L'approche participative favorise la co-construction du système en intégrant les besoins, les contraintes et les suggestions des agents concernés. Elle renforce l'adhésion au projet et garantit la pertinence des fonctionnalités développées.

- **Schéma conceptuel**

Le schéma conceptuel d'une application de gestion intégrée des demandes d'assistance illustre le flux d'information depuis la soumission d'une demande par un utilisateur, jusqu'à sa validation, son traitement et son archivage. Ce circuit met en relation les acteurs (demandeurs, agents d'assistance, responsables hiérarchiques) et les modules du système (base de données, interface utilisateur, tableau de bord de suivi).

#### **1.4. Outils mobilisés**

- **HTML/CSS**



HTML est le langage de base utilisé pour structurer les pages web. Il permet de définir les éléments essentiels de l'application, tels que les sections, les formulaires, les tableaux, et les boutons. Chaque fonctionnalité de l'application PRISMII repose sur une structure HTML bien définie.

Figure 1: logo html

- **Css (Cascading Style Sheets)**



CSS est utilisé pour styliser les éléments HTML. Grâce à cette technologie, l'application PRISMII a une présentation visuelle attrayante et cohérente. CSS permet de définir les couleurs, les polices, les espacements et la disposition des différents éléments, garantissant ainsi une interface agréable à utiliser.

Figure 2: logo css

- **Bootstrap**



Bootstrap est un framework CSS qui facilite la création de sites web réactifs et modernes. Il offre une collection de composants préconçus tels que des formulaires, des boutons et des tableaux. Dans PRISMII, Bootstrap a été utilisé pour garantir une mise en page responsive, optimisée pour tous types d'appareils (ordinateurs, tablettes, mobiles).

Figure 3: logo bootstrap

- **Laravel**



Figure 4: logo laravel

Laravel est un framework PHP élégant et puissant qui facilite le développement d'applications web. Il propose une architecture MVC (Modèle-Vue-Contrôleur) qui permet de structurer le code de manière claire et efficace. Grâce à ses fonctionnalités intégrées comme l'ORM Eloquent, le routage intuitif et la gestion des migrations, Laravel permet de développer rapidement des applications robustes.

- **MySQL**



Figure 6 : Logo de MySQL

MySQL est un système de gestion de base de données relationnel. Dans le cadre de mon travail, MySQL joue un rôle fondamental en tant que système de gestion de base de

données. Il permet d'organiser, stocker et récupérer de manière efficace les données cruciales pour l'application web mais aussi l'application mobile. Que ce soit les profils des utilisateurs, les résultats scolaires ou d'autres informations, MySQL garantit la persistance et la disponibilité des données essentielles. Son utilisation nous permet d'effectuer des requêtes complexes, des mises à jour et des modifications de données, contribuant ainsi au bon fonctionnement et à la fiabilité de notre système

## **DEUXIÈME PARTIE : TRAITEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE**

### **I. DÉROULEMENT DU STAGE AU SEIN DE YOD INGÉNIERIE**

Cette partie concerne l'étape du stage qui sera abordé en deux chapitres. Le premier chapitre consiste à présenter les missions qui nous ont été assignées et la méthodologie adaptée à notre travail d'étude. Le deuxième chapitre fera état des résultats obtenus et nous présenterons une évaluation des actions menées et nous ferons des propositions de solutions.

#### **1. Tâches effectuées, méthodes et outils utilisés**

##### **1.1. Tâches effectuées**

Dans le cadre de mon stage au sein de YOD INGENIERIE, j'ai eu l'opportunité de participer à différentes missions liées à la formation et au développement de solutions informatiques pour l'entreprise et ses clients. Ce stage m'a permis à la fois de développer mes compétences en bureautique et accompagnement pédagogique et de découvrir le développement d'applications web pour la gestion des documents et des demandes d'assistance.

###### **1.1.1. Mes tâches en tant qu'assistante de formation Excel**

Cours de mon stage, j'ai exercé le rôle d'assistante de formation Excel au sein de la société OCT (Owendo Centenaire Terminal). J'ai participé à deux sessions : la première pour le niveau débutant et la deuxième pour le niveau intermédiaire.

###### **❖ Responsabilités principales**

- Préparation du matériel pédagogique : mise en place des ordinateurs, souris et chargeurs nécessaires à la formation.

- Assistance et orientation des apprenants : aider les participants à suivre correctement le cours et m'assurer qu'ils comprennent les notions enseignées.
- Gestion des horaires et suivi administratif : signaler les heures de pause, ainsi que les heures de début et de fin des sessions, faire passer les listes de présence et assurer le suivi administratif des participants.

###### **❖ Compétences développées**

Cette expérience m'a permis de développer :

- Mon sens de l'organisation et ma rigueur.

- Mes compétences en accompagnement pédagogique.
- Mes connaissances en Excel et Word, bien que cela n'ait pas été l'objectif principal du stage.

### **1.1.2. Projets de soutenance**

Dans le cadre de ma soutenance, j'ai été impliqué(e) dans deux projets majeurs : GED et GIDA.

#### **❖ Gestion Électronique de Documents (GED)**

Le projet GED vise à moderniser, sécuriser et centraliser la gestion des documents internes et clients de l'entreprise. Développé avec Laravel pour le backend, Html et Bootstrap pour le frontend, le système comprend :

- Tableaux de bord dédiés (Administrateur, Employé).
- Recherche avancée de documents.
- Contrôle d'accès par rôles (RBAC).
- Gestion des versions des documents.
- Workflows de validation pour les processus internes.
- Journal d'audit pour la traçabilité des actions.
- Module de tickets pour le support interne.

#### **❖ Gestion Intégrée des Demandes d'Assistance (GIDA)**

Le projet GIDA a pour objectif de créer un système centralisé permettant aux employés de toutes les entités du groupe de solliciter efficacement les services des sociétés supports.

Il assure :

- Suivi rigoureux des demandes.
- Traçabilité complète des interventions.
- Optimisation de la communication entre les différentes entités du groupe et le support technique.

Ces projets m'ont permis de mettre en pratique mes compétences en développement web, en gestion de projets informatiques, et en organisation des processus internes, tout en découvrant de nouvelles technologies et outils professionnels.

## **1.2. Méthodes et outils utilisés**

### **1.2.1. Méthode**

Comme méthode nous avons opté pour l'élaboration d'un cahier de charges pour l'application GIDA.

## **CAHIER DE CHARGES – GIDA**

### **❖ CONTEXTE ET ENJEUX**

Dans le cadre de l'accompagnement et de la coordination des sociétés du Groupe NED&CO, BFEV souhaite digitaliser et optimiser le processus de gestion des demandes d'assistance interne à travers GIDA - Gestion Intégrée des Demandes d'Assistances. L'objectif est de créer un système centralisé permettant aux employés de toutes les entités du groupe de solliciter efficacement les services des sociétés supports, tout en assurant un suivi rigoureux et une traçabilité complète des interventions.

B.F.E.V SUARL (Business Flots d'Eau Vive) – Siège Social : Nzeng ayon – BP : 645 Libreville (GABON)

Tél. : 077 06 05 72 | Email : contact@bfev.com | RCCM : RG.LBV.2012.B.13645 | NIF : 079471 M

## **DESCRIPTION FONCTIONNELLE DE GIDA**

### **❖ VOLET 1 : INTERFACE UTILISATEUR GIDA (EMPLOYÉS DU GROUPE)**

Fonctionnalités principales de la plateforme GIDA :

- Création de tickets d'assistance GIDA : Interface intuitive permettant de formuler une demande d'assistance avec description détaillée du besoin.
- Catégorisation des demandes : Classification par type de service (Marketing/Communication, Ingénierie, Finance, Conseil en Management).
- Gestion des priorités GIDA : Système de priorisation (Urgent, Normal, Faible) avec justification.
- Suivi en temps réel : Consultation du statut d'avancement de la demande via le dashboard GIDA (En attente, Assignnée, En cours, Résolue).
- Communication bidirectionnelle : Possibilité d'échanger avec la société support assignée via la messagerie intégrée GIDA.

- Évaluation de satisfaction : Module de feedback à l'issue du traitement de la demande.

Informations requises lors de la création d'un ticket GIDA :

- Identité du demandeur (nom, société d'appartenance, fonction).
- Nature de la demande (technique, stratégique, opérationnelle, administrative).
- Description détaillée du besoin ou problème rencontré.
- Niveau d'urgence souhaité avec justification.
- Documents ou pièces jointes si nécessaire.
- Délai souhaité pour la résolution.

## **❖ VOLET 2 : INTERFACE ADMINISTRATEUR GIDA (BFEV - COORDINATION)**

Fonctionnalités principales du back-office GIDA :

- Réception centralisée : Dashboard GIDA de visualisation de toutes les demandes entrantes.
- Analyse et qualification : Outils d'évaluation de la pertinence et du niveau de priorité via GIDA.
- Affectation intelligente : Système d'attribution automatique ou manuelle aux sociétés supports compétentes :
- COMKETING (Marketing/Communication)
- YOD INGÉNIERIE (Technique/Ingénierie)
- FCI (Finance/Investissement)
- ALPHON CONSULTING (Management/Organisation)
- Supervision du traitement : Suivi de l'avancement des demandes assignées via les tableaux de bord GIDA.
- Contrôle qualité : Validation des réponses avant clôture dans GIDA.
- Reporting et analytics GIDA : Génération de rapports de performance et statistiques d'utilisation.

- Gestion des escalades : Procédures automatisées en cas de non-respect des délais ou de problème de traitement.
- 

## ❖ WORKFLOW OPÉRATIONNEL GIDA

- Émission de la demande : L'employé crée un ticket via l'interface utilisateur GIDA.
- Réception et analyse : BFEV réceptionne, analyse et qualifie la demande dans le système GIDA.
- Affectation : La demande est assignée à la société support compétente via GIDA.
- Notification : Le demandeur et la société support sont notifiés automatiquement par GIDA.
- Traitement : La société support traite la demande et communique avec le demandeur via GIDA.
- Validation : BFEV supervise et valide la résolution dans le système GIDA.
- Clôture : Le demandeur confirme sa satisfaction via GIDA et le ticket est clos automatiquement.
- Archivage : GIDA conserve l'historique complet pour suivi et amélioration continue.

## ❖ ARCHITECTURE TECHNIQUE GIDA

Modules principaux :

- Module de ticketing : Gestion complète du cycle de vie des demandes.
- Module de workflow : Automatisation des processus d'affectation et de suivi.
- Module de communication : Messagerie intégrée et notifications.
- Module de reporting : Analytics et tableaux de bord en temps réel.
- Module d'administration : Gestion des utilisateurs, paramétrage et configuration.

Intégrations GIDA :

- Connexion avec l'ERP groupe pour la gestion des utilisateurs.
- Interface avec la messagerie électronique existante.
- Synchronisation avec les systèmes de chaque société support.
- Export vers les outils de reporting consolidé BFEV.

## ❖ OBJECTIFS STRATÉGIQUES DE GIDA

- Centralisation : Unifier les canaux de demande d'assistance intra-groupe via GIDA.
- Traçabilité : Assurer un suivi complet de toutes les interventions dans GIDA.
- Efficacité : Optimiser les délais de traitement et la qualité des réponses grâce à GIDA.
- Coordination : Renforcer le rôle de BFEV comme pivot organisationnel du groupe via GIDA.
- Satisfaction : Améliorer l'expérience utilisateur et la qualité des services supports.
- Pilotage : Disposer d'indicateurs de performance pour l'amélioration continue via les analytics GIDA.

## ❖ INDICATEURS DE PERFORMANCE GIDA

KPI Opérationnels :

- Nombre de tickets GIDA créés par mois/société.
- Délai moyen de traitement des demandes dans GIDA.
- Taux de satisfaction des utilisateurs GIDA.
- Temps de réponse moyen des sociétés supports.

KPI Stratégiques :

- Taux d'utilisation de GIDA par société du groupe.
- Répartition des demandes par type de service.
- Évolution de la charge de travail des sociétés supports.
- ROI des interventions via GIDA.

## ❖ PLAN DE DÉPLOIEMENT GIDA

Phase 1 : Développement et Tests (Mois 1-3)

- Développement des maquettes GIDA (utilisateur et administrateur).
- Tests fonctionnels et techniques de GIDA.
- Formation des équipes BFEV à l'administration de GIDA.

## Phase 2 : Pilote (Mois 4-5)

- Déploiement GIDA dans 2-3 sociétés pilotes.
- Ajustements et optimisations suite aux retours utilisateurs.
- Formation des premiers utilisateurs GIDA.

## Phase 3 : Déploiement Généralisé (Mois 6-8)

- Extension de GIDA à toutes les sociétés du groupe.
- Formation massive des utilisateurs.
- Support et accompagnement au changement.

## Phase 4 : Optimisation Continue (Mois 9-12)

- Analyse des performances GIDA.
- Développement de fonctionnalités avancées.
- Amélioration continue basée sur les analytics GIDA.

## ❖ LIVRABLES ATTENDUS POUR GIDA

- Maquette Interface Utilisateur GIDA : Écrans de création, suivi et gestion des tickets.
- Maquette Interface Administrateur GIDA : Dashboard de coordination, affectation et supervision.
- Spécifications techniques GIDA : Architecture système, base de données, sécurité.
- Manuel utilisateur GIDA : Guide d'utilisation pour les employés et administrateurs.
- Plan de déploiement GIDA : Stratégie de mise en œuvre progressive dans le groupe.
- Formation GIDA : Supports de formation et sessions d'accompagnement.

## ❖ BUDGET ET RESSOURCES

Estimation budgétaire GIDA :

- Développement initial : [À définir selon le prestataire]

- Licences et hébergement : [Coûts récurrents annuels]
- Formation et accompagnement : [Budget formation]
- Maintenance et évolutions : [Budget maintenance annuel]

Ressources internes mobilisées :

- Chef de projet BFEV pour le pilotage GIDA.
- Référents fonctionnels dans chaque société support.
- Équipe IT pour les aspects techniques et intégrations.

## 2. Difficultés rencontrées

Les principales difficultés rencontrées durant mon stage ont été liées à la gestion du temps. En effet, il n'était pas toujours évident de concilier mes différentes responsabilités, notamment mon rôle d'assistante lors des formations en Excel et ma participation simultanée à deux projets distincts en l'espace de seulement deux mois. Cette charge de travail importante a parfois rendu la planification et le suivi des tâches plus complexes. Toutefois, cette expérience m'a permis de renforcer mes compétences en organisation, en gestion des priorités et en adaptation face à des situations exigeantes.

Les coupures incessantes de la SEEG ont également constitué une difficulté majeure durant mon stage. En effet, ces interruptions fréquentes d'électricité perturbaient souvent le bon déroulement des activités, notamment lors des formations ou des travaux nécessitant l'utilisation d'un ordinateur. Cela entraînait parfois des retards dans l'exécution des tâches et obligeait à réorganiser le planning pour rattraper le temps perdu. Malgré ces contraintes, j'ai appris à faire preuve de patience et à m'adapter aux imprévus afin de maintenir la qualité du travail attendu.

## **II. RÉSOLUTION DE LA PROBLÉMATIQUE**

### **1. Analyse des causes et résultats obtenus**

#### **1.1. Analyse des causes**

Avant la mise en place de GIDA, la gestion des demandes d'assistance au sein du Groupe NED&CO souffrait de plusieurs dysfonctionnements majeurs qui impactaient l'efficacité opérationnelle et la satisfaction des employés.

**Dispersion des canaux de communication** Les employés utilisaient des moyens variés et non standardisés pour formuler leurs demandes : emails individuels, appels téléphoniques, messages WhatsApp, ou déplacements physiques. Cette hétérogénéité des canaux rendait difficile la centralisation et le suivi des sollicitations.

**Absence de traçabilité** Aucun système formel ne permettait de conserver l'historique des demandes, de leurs traitements et de leurs résolutions. Cette lacune entraînait :

- Des pertes d'information lors des changements d'équipe
- L'impossibilité de mesurer les performances du service support
- Des difficultés à identifier les problèmes récurrents
- Un manque de preuve en cas de litige ou de réclamation

**Délais de traitement imprévisibles** Sans système de priorisation ni de workflow défini, les demandes étaient traitées de manière aléatoire, selon la disponibilité des agents ou leur perception subjective de l'urgence. Cela générait :

- Des frustrations chez les demandeurs
- Un sentiment d'inéquité dans le traitement
- Des blocages opérationnels pour les cas urgents non identifiés

**Manque de coordination inter-services** Les sociétés supports (COMKETING, YOD INGÉNIERIE, FCI, ALPHON CONSULTING) travaillaient en silos, sans visibilité sur les demandes des autres entités. Cette situation provoquait :

- Des redondances dans les interventions
- Des transferts de responsabilité sans suivi

- Une absence de vision globale pour BFEV

**Inefficacité administrative** La gestion manuelle des demandes mobilisait un temps considérable pour :

- La recherche d'informations dispersées
- Les relances multiples par email ou téléphone
- La consolidation des rapports d'activité
- La communication du statut aux demandeurs

### 1.1.2. Analyse par la méthode

#### Matériel

- Absence d'outil dédié à la gestion des demandes
- Utilisation de solutions inadaptées (Excel, email)
- Infrastructure informatique insuffisante

#### Méthode

- Processus non formalisé et non documenté
- Absence de procédures standardisées
- Manque de critères de priorisation

#### Main-d'œuvre

- Formation insuffisante des agents support
- Turnover élevé entraînant une perte de compétences
- Charge de travail mal répartie

#### Milieu

- Culture organisationnelle peu orientée vers la digitalisation
- Résistance au changement
- Communication interne défaillante

#### Matière (information)

- Données dispersées et non structurées
- Absence de base de connaissances
- Manque d'indicateurs de performance

### **1.1.3. Analyse SWOT de la situation initiale**

#### **Forces**

- Expertise technique des sociétés supports
- Volonté de BFEV d'améliorer les processus
- Équipes motivées et disponibles

#### **Faiblesses**

- Absence de système centralisé
- Processus manuels chronophages
- Manque de traçabilité et de reporting

#### **Opportunités**

- Transformation digitale du groupe
- Budget disponible pour l'innovation
- Expérience d'autres projets de digitalisation (GED)

#### **Menaces**

- Résistance au changement des utilisateurs
- Complexité organisationnelle du groupe
- Contraintes techniques (coupures électriques, connectivité)

### **1.1.4. Impact quantitatif**

D'après les observations effectuées durant le stage :

- Temps moyen de traitement d'une demande : **5 à 10 jours**
- Taux de demandes perdues ou oubliées : **estimé à 15%**
- Temps consacré à la recherche d'information : **30% du temps des agents**
- Taux de satisfaction utilisateur : **60%** (estimé d'après enquêtes informelles)

Ces indicateurs démontraient l'urgence de mettre en place une solution structurée et efficace.

## 1.2. Résultats obtenus

Figure 7: interface de connexion



Source : Yod Ingénierie, 2025

Une interface de connexion est un point d'accès sécurisé qui permet aux utilisateurs de s'authentifier et d'accéder à un système, une application, un site web ou une plateforme réservée, en vérifiant leur identité à l'aide d'identifiants uniques (comme un nom d'utilisateur, une adresse email ou un numéro de matricule) et d'un mot de passe ou d'une autre méthode d'authentification (biométrie, code temporaire, etc.). Son rôle principal est de protéger les données sensibles en garantissant que seuls les utilisateurs autorisés puissent accéder aux ressources ou fonctionnalités proposées, tout en offrant une expérience utilisateur fluide et intuitive. Elle sert également à personnaliser l'accès en fonction des droits et des rôles de chaque

utilisateur, à suivre les activités pour des raisons de sécurité ou de conformité, et à renforcer la confiance en assurant une première interaction claire et professionnelle avec le système. En résumé, une interface de connexion est à la fois une barrière de sécurité et une porte d'entrée vers une expérience utilisateur adaptée et sécurisée.

**Figure 8 : tableau de bord GIDA**

The screenshot shows the GIDA dashboard with a sidebar on the left containing navigation links: Dashboard, Nouvelle Demande, Historique, Profil, Évaluation, and Déconnexion. The main area is titled "Tableau de bord GIDA" and features a section titled "Statut de mes demandes". This section contains a table with the following data:

Référence	Date	Catégorie	Priorité	Statut	Action
TK-04_38-BD21A8	17/10/2025 08:04	Juridique	Normale	En attente	<button>Voir</button>
TK-31_18-288878	17/10/2025 07:31	Finances	Urgente	En attente	<button>Voir</button>
TK-26_49-733713	17/10/2025 07:26	Informatique	Critique	En cours	<button>Voir</button>
TK-26_36-4C4ABE	17/10/2025 07:26	Informatique	Critique	En attente	<button>Voir</button>
TK-48_50-7D9A33	13/10/2025 15:48	Informatique	Urgente	En cours	<button>Voir</button>

A blue button labeled "+ Nouvelle demande" is located in the top right corner of the main area. A message icon is also visible on the right side.

Source : Yod Ingénierie, 2025

Un tableau de bord GIDA (Gestion Intégrée des Données et des Activités) est un outil stratégique conçu pour centraliser, visualiser et analyser en temps réel les données clés d'une organisation, afin d'en faciliter le pilotage, la prise de décision et l'optimisation des processus. Il permet aux responsables et aux équipes de suivre des indicateurs de performance (KPI), des tendances, des alertes et des rapports synthétiques liés à des domaines variés comme la gestion des ressources humaines, les finances, la logistique, les projets ou la communication interne. En agrégeant des informations souvent dispersées dans différents systèmes, ce tableau de bord offre une vue d'ensemble claire et interactive, favorisant la réactivité, la transparence et l'efficacité opérationnelle. Il sert également à identifier des opportunités d'amélioration, à anticiper les risques, et à aligner les actions stratégiques avec les objectifs globaux de l'organisation, tout en simplifiant la collaboration entre les services grâce à une base de données partagée et actualisée.

**Figure 9 : Nouvelle demande d'assistance**

The screenshot shows the GIDA application interface. On the left is a sidebar with a dark blue background containing the following menu items:

- Dashboard
- Nouvelle Demande (highlighted with a purple icon)
- Historique
- Profil
- Évaluation
- Déconnexion

The main content area has a white background and displays the following information:

## Nouvelle demande d'assistance

[← Retour au tableau de bord](#)

### Informations du demandeur

Nom complet	Société
BIGNOUMBA Divassa I	Yod Ingénierie Gabon
Matricule	Email
B.layka	divassamacy@gmail.com

Titre de la demande \*

Titre de votre demande

Catégorie de la demande \*

Sélectionnez une catégorie

Priorité \*

Above the Priority field is a small blue circular icon with a white speech bubble symbol.

Source : Yod Ingénierie, 2025

Une nouvelle demande d'assistance est une sollicitation formulée par un utilisateur ou un collaborateur pour obtenir un soutien technique, opérationnel ou informatif afin de résoudre un problème, lever un blocage ou optimiser un processus. Elle peut concerner divers besoins, comme l'accès à un outil, la résolution d'une erreur technique, la clarification d'une procédure, ou encore l'accompagnement pour une tâche spécifique et s'appuie généralement sur une description précise du problème, du contexte, ainsi que des attentes en termes de solution. Cette demande permet aux services d'assistance ou aux experts de fournir une réponse ciblée, rapide et efficace, tout en garantissant la continuité des activités et l'amélioration de l'expérience utilisateur.

**Figure 10 : Historique de mes demandes**

The screenshot shows the GIDA application interface. On the left is a dark sidebar with the GIDA logo at the top and a list of navigation items: Dashboard, Nouvelle Demande, Historique, Profil, Évaluation, and Déconnexion. The main content area has a title "Historique de mes demandes" and a "Retour au tableau de bord" button. Below the title is a table with columns: Réf., Date, Catégorie, Statut, and Action. A single row is displayed: TK-07\_08-A97695, 16/10/2025 15:07, Marketing, Clôturé, and a "Voir" button. A blue circular message icon is visible in the bottom right corner of the main content area.

Source : Yod Ingénierie, 2025

**Figure 11 : Profil de l'utilisateur (gestionnaire)**

The screenshot shows the GIDA application interface. On the left is a dark sidebar with the GIDA logo at the top and a list of navigation items: Dashboard, Nouvelle Demande, Historique, Profil, Évaluation, and Déconnexion. The main content area shows a user profile for "BIGNOUMBA Divassa I", who joined in September 2025. It includes sections for "Informations personnelles" (Personal Information) and "Préférences" (Preferences). In the "Informations personnelles" section, there are fields for "NOM COMPLET" (Full Name) containing "BIGNOUMBA Divassa I" and "EMAIL" containing "divassamacy@gmail.com". In the "Préférences" section, there are fields for "SOCIÉTÉ" (Company) containing "Yod Ingenierie Gabon", "NOTIFICATIONS" (Notifications) containing "Push", and "ACCESIBILITÉ" (Accessibility) containing "Mode sombre". A blue circular message icon is visible in the bottom right corner of the main content area.

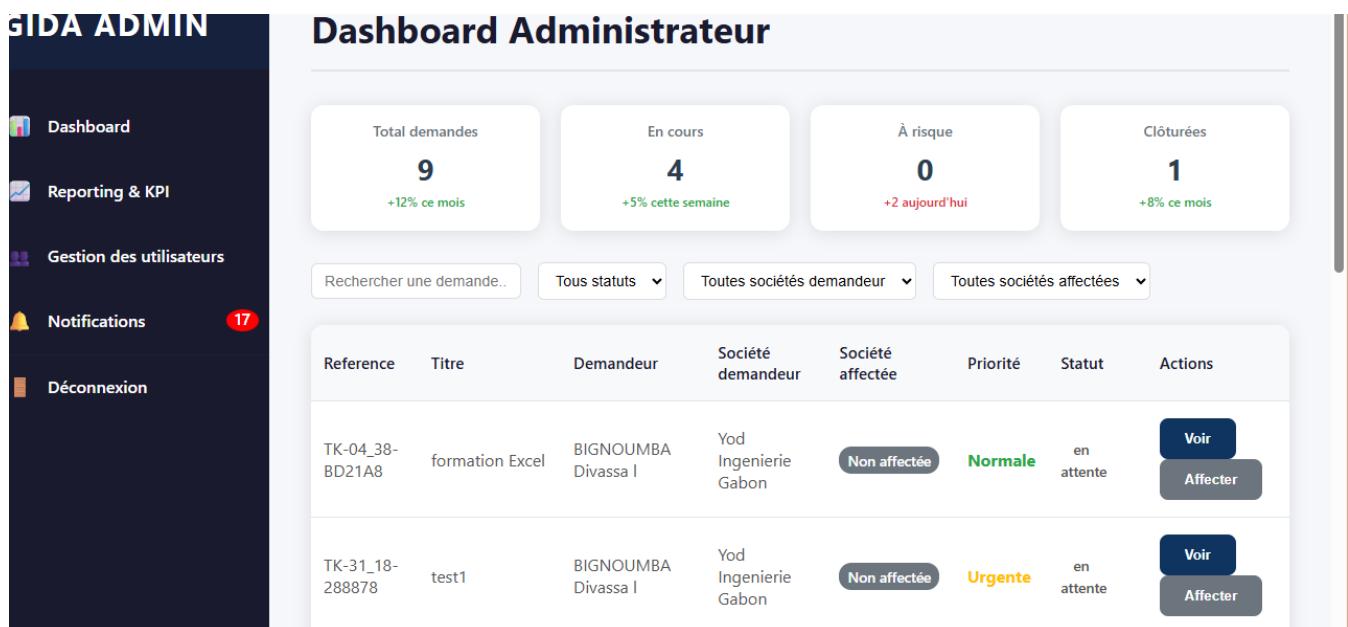
Source : Yod Ingénierie, 2025

**Figure 13 : d'évaluation de satisfaction**

The screenshot shows a user interface for satisfaction evaluation. On the left, a sidebar menu includes 'Dashboard', 'Nouvelle Demande', 'Historique', 'Profil', 'Évaluation', and 'Déconnexion'. The main area is titled 'Évaluation de satisfaction' with a sub-section 'Évaluation de la prise en charge'. It features a message 'Merci de partager votre expérience pour nous aider à nous améliorer'. Below this is a section for a global note: 'Note globale : 0/5' with five grey stars above a scale from 'Pas satisfait' to 'Très satisfait'. A row of emoji faces (angry, sad, neutral, happy, laughing) is positioned between the scale and a comment field labeled 'Commentaire (facultatif) :'. At the bottom, a button says 'Partagez votre expérience vos suggestions'. A blue 'Retour au tableau de bord' button is in the top right.

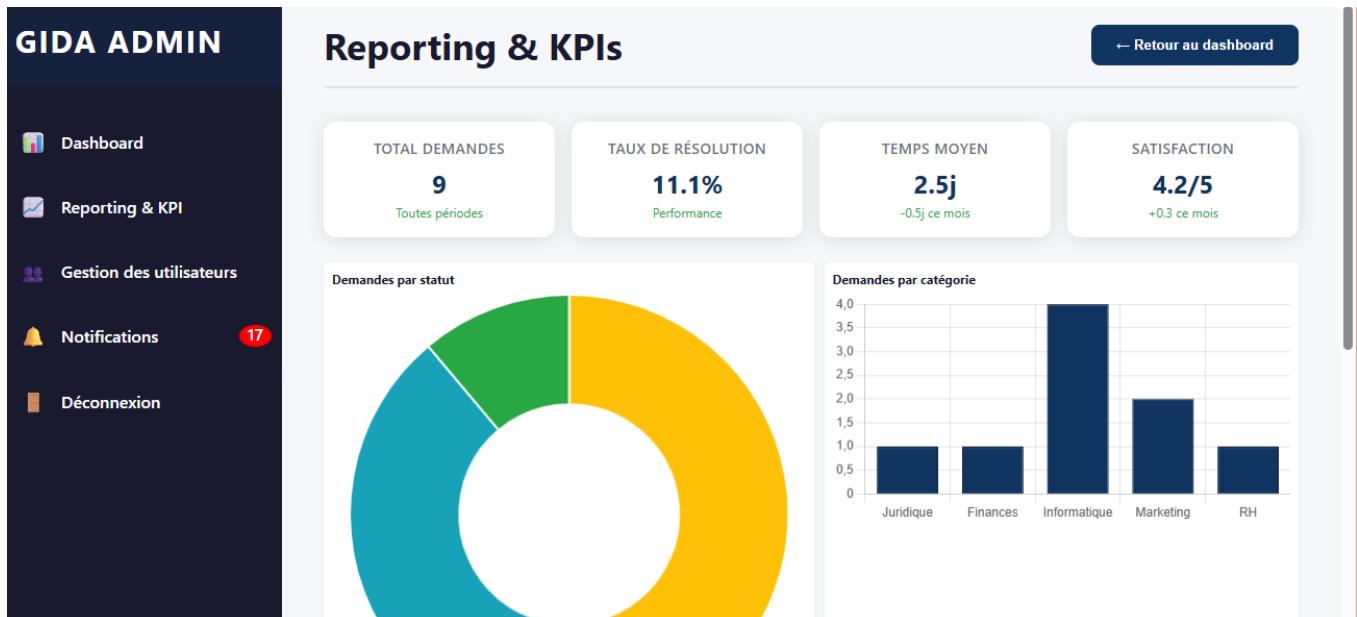
Source : Yod Ingénierie, 2025

**Figure 14 : Dashboard Administrateur**



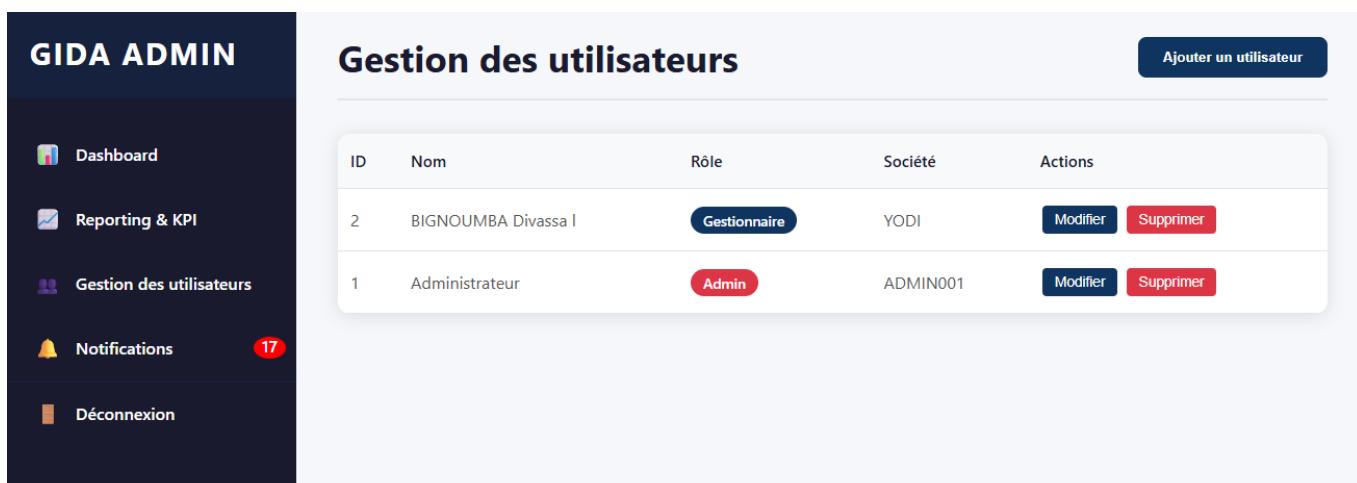
Source : Yod Ingénierie, 2025

Figure 15 : Reporting & KPIs



Source : Yod Ingénierie, 2025

Figure 16 : Gestion des utilisateurs par l'administrateur



Source : Yod Ingénierie, 2025

**Figure 17 : rubrique des notifications**

The screenshot shows the GIDA Admin interface. On the left is a sidebar with the title 'GIDA ADMIN' and a dark blue background. It contains the following menu items: 'Dashboard' (with a bar chart icon), 'Reporting & KPI' (with a line graph icon), 'Gestion des utilisateurs' (with a user icon), 'Notifications' (with a bell icon and a red badge showing '17'), and 'Déconnexion' (with a power-off icon). The main area has a light gray background and is titled 'Notifications'. At the top right is a blue button labeled '← Retour au dashboard'. Below the title is a section titled 'Vos notifications' with a yellow header. A single notification card is visible, titled 'Nouvelle demande' with a yellow circular icon. The card details a new request from 'BIGNOUMBA Divassa I' sent 'Il y a 1 semaine'. A vertical orange scroll bar is on the right side of the main content area.

Source : Yod Ingénierie, 2025

## 2. Évaluation des actions menées et propositions des solutions

### 2.1. Évaluation des actions menées

L'évaluation des actions menées dans le cadre du développement de l'application GIDA permet d'apprécier l'efficacité des solutions déployées et leur impact sur l'organisation de YOD Ingénierie et des entités du groupe NED&CO.

**2.2. Propositions des solutions** Sur le plan méthodologique, la démarche adoptée via l'élaboration d'un cahier de charges s'est révélée pertinente. Elle a permis de clarifier les besoins, de structurer le développement et de faciliter la communication entre les parties prenantes. Cette approche a garanti l'alignement constant entre les fonctionnalités développées et les objectifs stratégiques de BFEV.

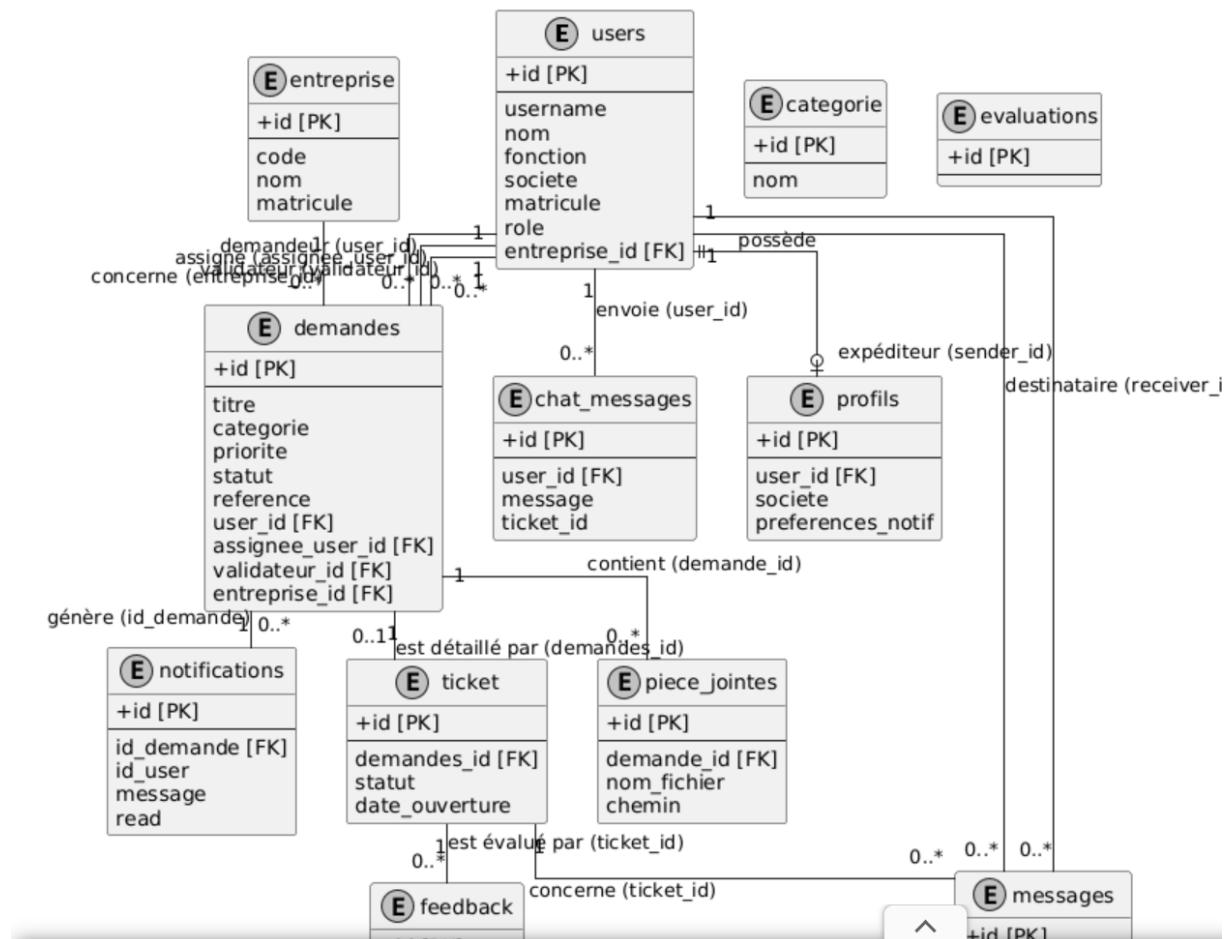
**Sur le plan technique**, l'application GIDA répond aux exigences fonctionnelles définies. La centralisation des demandes, la traçabilité complète des interventions, l'automatisation des workflows et les tableaux de bord de pilotage constituent des avancées majeures. Les technologies utilisées (Laravel, HTML/Bootstrap, MySQL) ont démontré leur robustesse et leur adaptabilité.

**Sur le plan organisationnel**, l'introduction de GIDA a engendré plusieurs impacts positifs : amélioration de la coordination entre services, réduction des délais de traitement, transparence accrue dans le suivi des demandes et renforcement de la satisfaction des utilisateurs grâce au module d'évaluation intégré.

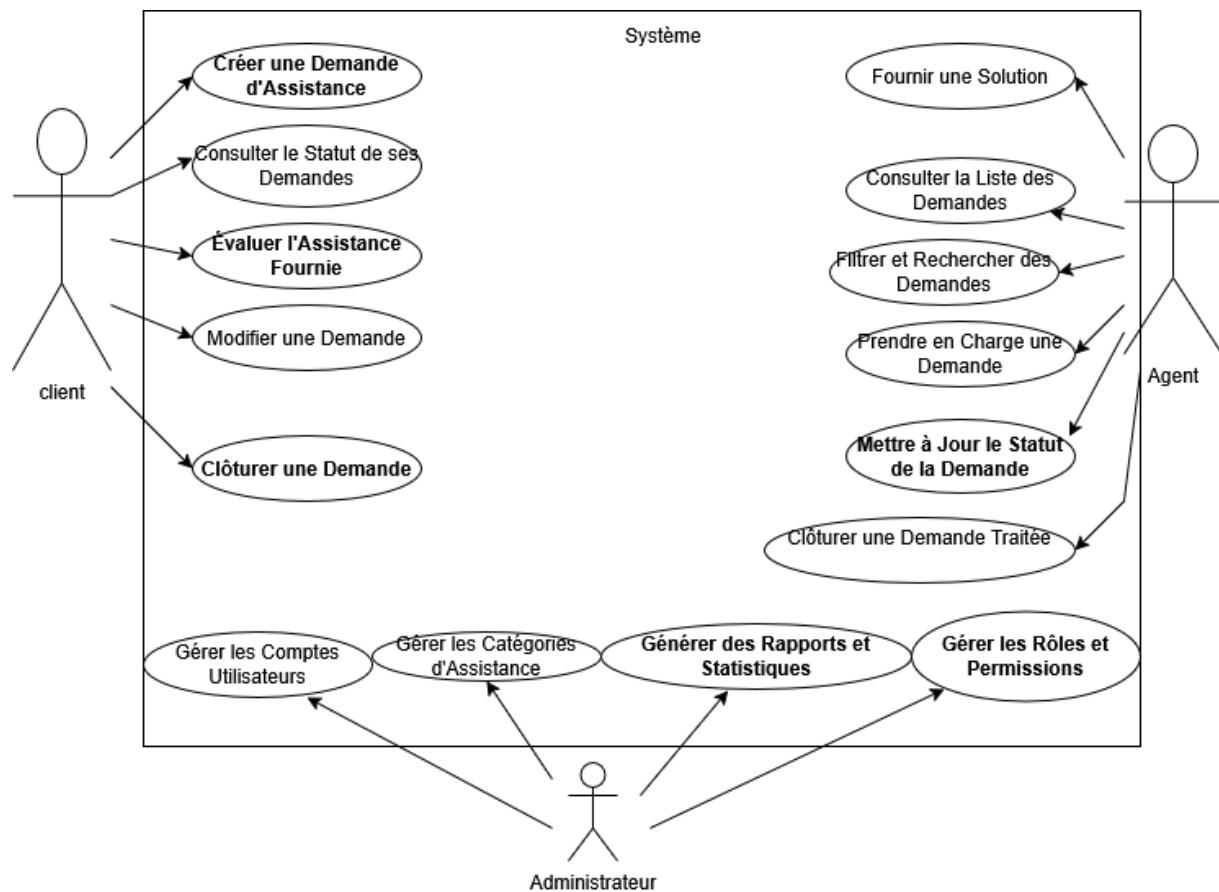
Toutefois, certaines limites ont été identifiées : la gestion du temps entre les différentes missions du stage, les perturbations liées aux coupures d'électricité, le besoin de formations complémentaires pour certains utilisateurs et l'intégration incomplète avec d'autres systèmes existants (ERP, CRM).

Dans l'ensemble, les actions menées ont permis de poser les bases d'un système performant et évolutif, répondant aux objectifs fixés en matière de digitalisation et d'optimisation des processus de gestion des demandes d'assistance.

### 2.3. Model conceptuelle de données



## Diagramme de cas d'utilisation



Nom du champ	Type	Contraintes	Description	Nom du champ
id	bigint UNSIGNED	PK, AI	Identifiant unique de l'entreprise	id
matricule	varchar(255)	NULL	Matricule interne de l'entreprise	
code	varchar(255)	NOT NULL, UNIQUE	Code unique (ex: YODI)	
nom	varchar(255)	NOT NULL	Nom complet de l'entreprise	

Dictionnaire

Nom du champ	Type	Contraintes	Description	
id	bigint UNSIGNED	PK, AI	Identifiant unique de la demande	
titre	varchar(255)	NOT NULL	Titre de la demande	
categorie	varchar(255)	NOT NULL	Catégorie de la demande	
priorite	varchar(255)	NOT NULL	Niveau de priorité	
reference	varchar(255)	NULL	Référence unique du ticket	
societe_assignee	varchar(255)	NULL	Société support assignée	
assignee_user_id	bigint UNSIGNED	NULL, FK	Utilisateur assigné	
entreprise_id	bigint UNSIGNED	NULL, FK	Entreprise concernée	
description	text	NOT NULL	Description du problème	
statut	varchar(255)	NOT NULL, DEF 'en attente'	Statut global	
workflow_status	enum(...)	NOT NULL, DEF 'nouvelle'	Statut détaillé du workflow	
validateur_id	bigint UNSIGNED	NULL, FK	Utilisateur ayant validé la clôture	
user_id	bigint UNSIGNED	NOT NULL, FK	Créateur de la demande	

Nom du champ	Type	Contraintes	Description
--------------	------	-------------	-------------

<b>id</b>	bigint UNSIGNED	PK, AI	Identifiant unique de l'utilisateur
<b>username</b>	varchar(255)	NOT NULL, UNIQUE	Nom d'utilisateur pour la connexion
<b>type</b>	varchar(255)	NOT NULL	Type d'utilisateur (0=Admin, 1=Employé, 2=Support)
<b>nom</b>	varchar(255)	NOT NULL	Nom complet de l'utilisateur
<b>code_entreprise</b>	varchar(255)	NOT NULL	Code de l'entreprise liée
<b>fonction</b>	varchar(255)	NULL	Poste ou fonction de l'utilisateur
<b>societe</b>	varchar(255)	NULL	Société d'appartenance
<b>matricule</b>	varchar(255)	NOT NULL, UNIQUE	Matricule unique de l'utilisateur
<b>password</b>	varchar(255)	NOT NULL	Mot de passe haché
<b>email</b>	varchar(255)	NULL	Adresse e-mail de l'utilisateur
<b>role</b>	varchar(255)	NOT NULL, DEF 'Support'	Rôle dans l'application
<b>entreprise_id</b>	bigint UNSIGNED	NULL, FK	Lien vers la table entreprise

```
PROBLEMS    OUTPUT    DEBUG CONSOLE    TERMINAL    PORTS    [Σ] ph

PS C:\laragon\www\FCI2notif\FCI2> php artisan serve

INFO Server running on [http://127.0.0.1:8000].

Press Ctrl+C to stop the server

2025-11-07 18:39:51 / ..... ~ 1s
2025-11-07 18:39:52 /assets/style.css ..... ~ 5.45ms
2025-11-07 18:39:52 /assets/app.js ..... ~ 22.87ms
2025-11-07 18:39:52 ..... ~ 1.23ms
2025-11-07 18:40:48 /login ..... ~ 1s
2025-11-07 18:40:49 /dashboardEmployer ..... ~ 1s
2025-11-07 18:40:56 /evaluation ..... ~ 1s
2025-11-07 18:55:51 /evaluations ..... ~ 9s
2025-11-07 18:56:00 /_ignition/health-check ..... ~ 1s
2025-11-07 18:56:33 /dashboardEmployer ..... ~ 2s
2025-11-07 18:56:39 /demandes/5 ..... ~ 1s
2025-11-07 18:56:39 /js/app.js ..... ~ 506.01ms
2025-11-07 18:56:57 /dashboardEmployer ..... ~ 506.47ms
2025-11-07 18:57:20 /historique ..... ~ 507.68ms
2025-11-07 18:57:23 /Nouvelle-demande ..... ~ 508.61ms
2025-11-07 18:57:25 /dashboardEmployer ..... ~ 507.58ms
```

lien pour se connecter à l'interface de connexion

## Code HTML de la page de connexion

```
resources > views > dashboard.blade.php
1 @extends('layouts.appAdministration')
2
3 @section('title', 'Dashboard Administrateur - GIDA')
4
5 @section('content')
6    <!-- Header -->
7    <div class="admin-header">
8        <h1>Dashboard Administrateur</h1>
9    </div>
10
11    <!-- Statistiques -->
12    <div class="stats-grid">
13        <!-- Statistiques des demandes -->
14        <div class="stat-card compact">
15            <h4>Total demandes</h4>
16            <div class="number">{{ $stats['total'] }}</div>
17            <div class="trend">+12% ce mois</div>
18        </div>
19        <div class="stat-card compact">
20            <h4>En cours</h4>
21            <div class="number">{{ $stats['en_cours'] }}</div>
22            <div class="trend">+5% cette semaine</div>
23        </div>
24        <div class="stat-card compact">
25            <h4>À risque</h4>
26            <div class="number">{{ $stats['a_risque'] }}</div>
27            <div class="trend" style="color: #dc3545;">+2 aujourd'hui</div>
28        </div>
29        <div class="stat-card compact">
30            <h4>Clôturées</h4>
31            <div class="number">{{ $stats['cloturees'] }}</div>
32            <div class="trend">+8% ce mois</div>
33        </div>
34    </div>
35
```

## Routes de l'administrateur

```
// Routes pour l'administration
Route::get('/dashboard', [HomeController::class, 'dashboard'])->name('dashboard');
Route::get('/qualification', [HomeController::class, 'qualification'])->name('qualification');
Route::get('/supervision', [HomeController::class, 'supervision'])->name('supervision');
Route::get('/reporting', [HomeController::class, 'reporting'])->name('reporting');
Route::get('/users', [HomeController::class, 'users'])->name('users');
Route::get('/notificationsAdmin', [HomeController::class, 'notificationAdmin'])->name('notificationAdmin');
```

## Routes des utilisateurs employeur

```
/ Routes pour les employés
route::get('/dashboardEmployer', [HomeController::class, 'dashboardEmployer'])->name('dashboardEmployer');
route::get('/Nouvelle-demande', [HomeController::class, 'nouvelledemande'])->name('nouvelledemande');
route::get('/historique', [HomeController::class, 'historique'])->name('historique');
route::get('/messagerie', [HomeController::class, 'messagerie'])->name('messagerie');
route::get('/evaluation', [HomeController::class, 'evaluation'])->name('evaluation');
route::get('/notifications', [HomeController::class, 'notification'])->name('notifications');
route::get('/profil', [HomeController::class, 'profil'])->name('profil');
route::put('/profile/update', [HomeController::class, 'updateProfile'])->name('profile.update');
```

## Code d'authentification des Utilisateurs

```
~+ PHP

use Illuminate\Support\Facades\Route;
use App\Http\Controllers\HomeController;
use App\Http\Controllers\DemandesController;
use App\Http\Controllers\NouvelleDemandeController;
use App\Http\Controllers\ProfilController;
use App\Http\Controllers\UserController;
use App\Http\Controllers\NotificationController;
use App\Http\Controllers\Auth\AuthenticatedSessionController;

// Route d'accueil: afficher le formulaire de connexion si non authentifié.
Route::get('/', function () {
    if (auth()->check()) {
        $user = auth()->user();
        if ($user->type == 0) { // admin
            return redirect()->route('dashboard');
        } elseif ($user->type == 2) { // support entreprise
            return redirect()->route('supportEntreprise.dashboard');
        } else { // type 1 = employé
            return redirect()->route('dashboardEmployer');
        }
    }

    // Si non authentifié, afficher directement la vue de connexion pour que
    // la première page affichée au lancement du serveur soit le formulaire.
    return view('auth.login');
});
```

## **CONCLUSION GENERALE**

Au terme de ce travail portant sur la mise en place d'une application de gestion intégrée des demandes d'assistance (GIDA) au sein de YOD Ingénierie, il ressort que la digitalisation des processus de suivi et de traitement des requêtes constitue un levier essentiel d'efficacité opérationnelle et de transparence organisationnelle. L'étude a permis de démontrer que la centralisation des informations, la traçabilité des interventions et l'automatisation des circuits de validation favorisent une meilleure coordination entre les équipes et une amélioration sensible de la qualité du service rendu. Sur le plan méthodologique, l'application du modèle tel que (MVC) a permis d'assurer une cohérence entre les besoins fonctionnels exprimés, la conception du système et son déploiement technique. D'un point de vue personnel et académique, ce stage a été une expérience formatrice, car il m'a offert l'opportunité de mettre en pratique les connaissances acquises au cours de ma formation, tout en développant des compétences nouvelles en analyse des systèmes d'information, en conception de bases de données et en gestion de projet informatique. Cette immersion professionnelle m'a également sensibilisé à l'importance de la communication, de la rigueur et de la planification dans la réussite d'un projet technologique. Enfin, cette étude ouvre des perspectives d'amélioration et de prolongement : l'intégration d'outils d'intelligence artificielle pour le tri automatique des demandes, la mise en place d'un tableau de bord décisionnel ou encore la connexion de GIDA à d'autres systèmes de gestion interne pourraient renforcer la performance globale de YOD Ingénierie. Ces pistes futures témoignent de la nécessité d'une réflexion continue sur la digitalisation des processus métiers et sur la manière dont la technologie peut devenir un véritable moteur d'innovation et de compétitivité pour l'entreprise

## BIBLIOGRAPHIE

- Dowek Gilles (2004), dans son ouvrage “Les Principes des Langages de Programmation“, Éditions Vuibert ;
- Rowe, Frantz, et Robert Reix (2004). La performance des projets de système d'information : concepts et mesures. Vuibert ;
- Kalika, Michel, et al (2010), Systèmes d'information en action. Éditions EMS. (Cet ouvrage collectif aborde souvent les enjeux de l'intégration) ;
- Bon, Jan van. Foundations of IT Service Management based on ITIL® 4. Van Haren Publishing, 2020 ;
- AXELOS. ITIL® Foundation: ITIL 4 Edition. The Stationery Office Ltd, 2019 ;
- Stair, R. M., & Reynolds, G. W. (2002). Information Systems: The Foundation of E-Business (4th ed.). Prentice Hall.
- Stair, R. M., & Reynolds, G. W. (2019). Principles of Information Systems (13th ed.). Cengage Learning.
- Henderson, J. C., & Venkatraman, N. (1993). Strategic Alignment: Leveraging Information Technology for Transforming Organizations. IBM Systems Journal, 32(1), 4–16.
- Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2018). Fundamentals of Business Process Management (2nd ed.). Springer.
- Dumas, M., La Rosa, M., Mendling, J., & Reijers, H. A. (2013). Business Process Management : Practical Guidelines to Successful Implementations. Springer.
- Dumas, M., van der Aalst, W. M. P., & ter Hofstede, A. H. M. (2005). Process-Aware Information Systems: Bridging People and Software Through Process Technology. Wiley

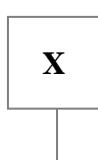
## ANNEXES



## Table des matières

DÉDICACE.....	I
REMERCIEMENTS.....	III
Résumé .....	IV
Abstract.....	V
Liste des figures .....	VI
Glossaire.....	VII
<b>INTRODUCTION GÉNÉRALE .....</b>	<b>1</b>
<b>PREMIÈRE PARTIE : PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ENTREPRISE YOD</b>	
INGENIERIE .....	2
<b>I. Présentation de YOD INGENIERIE .....</b>	<b>2</b>
1. Présentation de l'historique, localisation, missions et activités .....	2
1.1. Historique.....	2
1.2. Localisation.....	2
1.3. Missions et Activités.....	3
1.3.1. Missions .....	3
1.3.2. Activités .....	3
2. Présentation du service Informatique de Yod Ingénierie .....	4
2.1 Organisation .....	4
Figure 1 : Organigramme.....	4
2.2. Fonctionnement.....	5
2.3. Missions et activités .....	5
2.3.1. Missions .....	5
2.3.2. Activités .....	5
<b>II. CADRE THÉORIQUE .....</b>	<b>6</b>
1. Approche définitionnelle et théorique.....	6

1.1.	Approche définitionnelle .....	6
1.2.	Cadre contextuel .....	9
1.2.1.	Importance de la gestion des demandes dans les organisations modernes .....	9
1.2.2.	Rôle des technologies de l'information dans la modernisation administrative..	10
1.3.	Approche théorique.....	12
1.3.1.	La théorie des systèmes d'information.....	12
1.3.2.	La théorie de la gestion des processus métiers (Business Process Management)	
	13	
2.	Approches conceptuelles et outils mobilisés .....	15
1.3.	Approches conceptuelles.....	15
1.4.	Outils mobilisés .....	16
<b>DEUXIÈME PARTIE : TRAITEMENT DE LA PROBLÉMATIQUE</b>		<b>19</b>
<b>I. DÉROULEMENT DU STAGE AU SEIN DE YOD INGÉNIERIE</b>		<b>19</b>
1.	Tâches effectuées, méthodes et outils utilisés .....	19
1.1.	Tâches effectuées .....	19
1.1.1.	Mes tâches en tant qu'assistante de formation Excel .....	19
1.1.2.	Projets de soutenance .....	20
1.2.	Méthodes et outils utilisés.....	21
1.2.1.	Méthode.....	21
1.2.2.	Outils utilisés.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
Figure 2:	logo html.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
Figure 3:	logo css .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
Figure 4:	logo bootstrap .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
Figure 5:	logo laravel .....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
Figure 6 :	Logo de MySQL.....	<b>Erreur ! Signet non défini.</b>
2.	Difficultés rencontrées .....	26
<b>II. RÉSOLUTION DE LA PROBLÉMATIQUE</b>		<b>27</b>



1.	Analyse des causes et résultats obtenus .....	27
1.1.	Analyse des causes.....	27
1.2.	Résultats obtenus .....	30
	Figure 7: interface de connexion.....	30
	Figure 8 : tableau de bord GIDA .....	31
	Figure 9 : Nouvelle demande d'assistance.....	32
	Figure 10 : Historique de mes demandes .....	33
	Figure 11 : Profil de l'utilisateur (gestionnaire) .....	33
	Figure 13 : d'évaluation de satisfaction .....	34
	Figure 14 : Dashboard Administrateur.....	34
	Figure 15 : Reporting & KPIs .....	35
	Figure 16 : Gestion des utilisateurs par l'administrateur .....	35
	Figure 17 : rubrique des notifications .....	36
2.	Évaluation des actions menées et propositions des solutions .....	36
2.1.	Évaluation des actions menées.....	36
2.2.	Propositions des solutions .....	36
	<b>CONCLUSION GENERALE .....</b>	<b>45</b>
	<b>BIBLIOGRAPHIE .....</b>	<b>VII</b>
	<b>ANNEXES.....</b>	<b>VIII</b>
	<b>Table des matières.....</b>	<b>IX</b>