



LES **TECHNOLOGIES** DE
L'**INFORMATION**
ET DE LA **COMMUNICATION**



Les guides du Programme National de Mise à Niveau des PME (PNMAN-PME) ont été élaborés par l'Agence Nationale de Développement de la PME (ANDPME) avec le concours du Programme d'Appui aux PME/PMI et à la Maîtrise des Technologies d'Information et de Communication, financé par l'Algérie et l'Union européenne.

L'objectif visé à travers ces guides est d'informer de manière simple et pratique toutes les parties prenantes du PNMAN-PME (entreprises, consultants, structures intermédiaires d'appui aux entreprises, etc.), en vue de faciliter leur compréhension et leur accès aux aides mises en place par les pouvoirs publics à travers le PNMAN-PME.

Le contenu des guides n'est pas exhaustif et l'articulation des sujets traités a été élaborée en tenant compte des aides inscrites au Fonds d'affectation spécial N° 302-124, intitulé « Fonds national de Mise à Niveau des PME ».

En fonction du sujet traité, les guides se composent de fiches indiquant les objectifs, les résultats attendus, la population cible, les pré-requis, les activités et le budget estimatif de chaque action de mise à niveau.

Pour connaître les conditions financières et les modalités de financement des actions soutenues par le PNMAN-PME ou pour télécharger les guides, nous vous invitons à consulter le site web de l'Agence : www.andpme.org.dz

L'Agence Nationale de Développement de la PME est à votre disposition pour répondre à toute question relative aux besoins de modernisation de votre entreprise et pour vous accompagner dans la concrétisation de vos projets de développement.

Rachid Moussaoui
Directeur Général de l'ANDPME



PRÉSENTATION DES GUIDES DE MISE À NIVEAU

Le Programme National de Mise à Niveau (PNMAN) prévoit l'octroi de subventions à toute PME algérienne qui adhère au Programme et met en œuvre des actions de mise à niveau éligibles.

Il prévoit les rubriques d'actions éligibles suivantes :

- Le pré-diagnostic
- Le diagnostic
- Les investissements en matériel de productivité
- Le coaching ou accompagnement dans le domaine de l'expertise financière
- Les investissements en technologies et systèmes d'information
- Le coaching ou accompagnement dans le domaine des TIC
- Le coaching ou accompagnement dans le domaine des exportations
- L'encadrement
- Les investissements immatériels
- La certification.
- Le coaching innovation
- ...

Le contenu et les procédures du PNMAN sont disponibles sur le Site de l'Agence Nationale de Développement de la PME (ANDPME) : www.andpme.org.dz

L'ANDPME, en charge de la mise en œuvre du PNMAN, a développé, avec l'appui du Programme d'Appui aux PME/PMI et à la Maîtrise des Technologies d'Information et de Communication (PME II), des guides qui en explicitent le contenu, en définissent le contour et identifient les actions qui y sont éligibles. La liste des actions n'est pas définitive. Elle sera enrichie au fur et à mesure de la pratique et des besoins en mise à niveau des entreprises.

Ces guides se présentent comme suit :

1. Le diagnostic et le plan de mise à niveau
2. Les investissements en matériel de productivité
3. La gestion financière
4. Les technologies de l'information et de la communication
5. Le développement commercial
6. Le management
7. La production
8. La qualité

Le présent guide traite de la rubrique n° 4 « **Les technologies de l'information et de la communication** ». Celle-ci explicite, en un seul guide, les deux rubriques suivantes du PNMAN :

- Les investissements en technologies et systèmes d'information et
- Le coaching ou accompagnement dans le domaine des TIC.

Abréviations et sigles :	9
Introduction	11
AXE 1 : APPLICATIONS INDUSTRIELLES	
Présentation des outils « applications industrielles »	15
Fiche n° 1 : Préparation à l'introduction d'une Gestion de la Production Assistée par Ordinateur GPAO	16
Fiche n° 2 : Acquisition d'une solution de Gestion de la Production Assistée par Ordinateur GPAO	18
Fiche n° 3 : Préparation à l'introduction d'une Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur - GMAO	21
Fiche n° 4 : Acquisition d'une solution de Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur - GMAO	23
Fiche n° 5 : Préparation à l'introduction d'une Conception et Fabrication assistées par ordinateur - CFAO	26
Fiche n° 6 : Acquisition d'une solution de Conception et Fabrication assistées par ordinateur - CFAO	28
Fiche n° 7 : Préparation à l'introduction de la Conception et du Dessin assistés par Ordinateur - CAO/DAO	30
Fiche n° 8 : Acquisition d'une solution de Conception et Dessin Assistés par Ordinateur - CAO/DAO	32
AXE 2 : OUTILS DE GESTION	
Présentation des Outils de gestion	37
Fiche n° 9 : Préparation à l'introduction d'un ERP et sa pérennisation	38
Fiche n° 10 : Acquisition d'un Enterprise Resource Planning - ERP	40
Fiche n° 11 : Préparation à l'introduction d'un CRM	43
Fiche n° 12 : Acquisition d'un Customer Relationship Management - CRM	45

SOMMAIRE

AXE 3 : INFRASTRUCTURES DES SYSTÈMES D'INFORMATION

Présentation de l'infrastructure des Systèmes d'Information.....	51
Fiche n° 13 : Équipement de démarrage.....	53
Fiche n° 14 : Mise à niveau des compétences systèmes et réseaux	55
Fiche n° 15 : Partage, sécurité et sauvegarde sur un réseau local	57
Fiche n° 16 : Réseau local	60
Fiche n° 17 : Gestion des Systèmes d'Information	62
Fiche n° 18 : Configuration d'un serveur local.....	64
Fiche n° 19 : Utilisation d'Internet	66
Fiche n° 20 : Accès à Internet.....	69
Fiche n° 21 : Configuration sécurité	71

AXE 4 : INTERNET

Présentation de l'axe Internet.....	75
Fiche n° 22 : Site web d'entreprise.....	77
Fiche n° 23 : Mise en place ou refonte d'un site web	81
Fiche n° 24 : Doter l'entreprise d'un site web e-commerce	84
Fiche n° 25 : Mise en place ou refonte d'un site e-commerce	88
Fiche n° 26 : E-marketing	90
Fiche n° 27 : Promotion de l'entreprise sur Internet	93

CAO : Conception assistée par ordinateur

CFAO : Conception et fabrication assistées par ordinateur

CRM : « Customer Relationship Management », en français
« gestion des relations avec les clients »

DAO : Dessin assisté par ordinateur

ERP : Entreprise Resource Planning ou Progiciel de Gestion Intégré

GMAO : Gestion de la maintenance assistée par ordinateur

GPAO : Gestion de la production assistée par ordinateur

ITIL : Information Technology Infrastructure Library ou Bibliothèque
pour l'infrastructure des technologies de l'information

SI : Systèmes d'Information



Ce guide consacré au Coaching ou accompagnement dans le domaine des TIC s'articule autour de thèmes suivants :

- Applications industrielles
- Outils de gestion
- Infrastructure et systèmes d'information
- Internet

Il s'adresse aux entreprises, bureaux d'études, consultants, associations professionnelles, organismes de formation, centres techniques et autres organismes d'appui aux PME afin de les aider à comprendre les conditions d'éligibilité à l'appui du PNMAN pour cette rubrique.

Le plan d'investissement en TIC (matériel et accompagnement) découle du diagnostic que l'entreprise doit réaliser dans sa démarche de mise à niveau. Il est conçu pour contribuer à l'amélioration de la compétitivité de l'entreprise dans le cadre de sa stratégie de développement.

L'appui du PNMAN peut prendre la forme d'une subvention (aide) et/ou d'une bonification d'intérêt.

La décision d'investissement est du seul ressort de l'entreprise dans les limites fixées par le plan de mise à niveau validé par l'ANDPME.

Des actions pouvant faire l'objet d'un appui par le Programme National de Mise à Niveau (PNMAN) sont identifiées et explicitées pour chacun des axes de ce guide.

Deux ou trois fiches seront présentées pour chaque type d'investissement TIC :

- Une ou deux fiches pour l'investissement matériel
- Une fiche pour l'assistance et l'accompagnement pour la mise en place de cet outil informatique

INTRODUCTION

L'entreprise est libre d'avoir recours à l'investissement de son choix en fonction des besoins identifiés par l'étude de diagnostic. Elle pourra ainsi avoir recours, ou pas, à l'assistance et au coaching pour l'acquisition des outils présentés.

Pour les investissements en matériel, les actions qui y sont développées ont trait à l'estimation budgétaire des investissements requis dans chacun des cas, y compris l'installation, le paramétrage du système, la formation des utilisateurs au système, la personnalisation du système et sa mise en service. Mais elles n'incluent pas les redevances annuelles de licences ou de services.

Les montants budgétaires inclus dans ce guide, estimés à une date donnée, sont sujets à évolution. L'entreprise doit confirmer ces montants au moment de l'investissement.

L'accompagnement par un expert autre que le fournisseur du système durant la phase mise en service n'est pas inclus dans le budget.

AXE 1
APPLICATIONS INDUSTRIELLES



Présentation des outils « applications industrielles »

Dans un contexte de mondialisation et de forte concurrence internationale, la PME algérienne se doit d'avoir une démarche structurée pour faire évoluer ses différentes fonctions.

Les exigences accrues en matière de réglementation, de normes, de compétitivité et de rentabilité imposent aujourd'hui l'optimisation des moyens existants pour produire toujours plus et à moindre coût. Cet axe « Applications industrielles » comporte quatre fiches action qui seront développées après cette présentation succincte.

Action 1 : Mise en place d'une GPAO

Une GPAO (Gestion de la Production Assistée par Ordinateur) est une application informatique qui permet la gestion d'un ensemble de tâches relatives à la gestion de production : ordonnancement, calcul, tableaux de bord, nomenclatures, gammes, gestion des stocks, gestion des coûts...

Action 2 : Mise en place d'une GMAO

La GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur) est une application informatique qui permet la gestion des tâches relatives à la gestion de la maintenance : planification, suivi et documentation des interventions, recueil des données pour les besoins de la maintenance préventive, gestion du stock des pièces détachées.

Action 3 : Mise en place d'une CFAO

La CFAO (Conception et Fabrication Assistées par Ordinateur) est un support à la production qui offre aux utilisateurs dans différents projets des solutions pour la modélisation en 3D, la gestion d'assemblages, la fabrication de prototypes et une totale commande numérique des machines-outils.

Action 4 : Mise en place d'une CAO/DAO

La CAO (Conception Assistée par Ordinateur) et la DAO (Dessin Assisté par Ordinateur) sont des applications informatiques qui aident à la création et à la visualisation de nouveaux produits.

Fiche n° 1 : Préparation à l'introduction d'une Gestion de la Production Assistée par Ordinateur - GPAO

Objectifs

- Préparer l'entreprise à se doter d'une GPAO

Résultats attendus

- Les enjeux de la GPAO sont clarifiés au sein de l'entreprise
- L'équipe de mise en place existe et est formée
- Le plan de mise en place est élaboré
- Les besoins de l'entreprise sont identifiés

Population cible

- Entreprise souhaitant renforcer sa gestion de production
- PME à caractère industriel ayant adhéré au PNMAN et ayant élaboré un diagnostic approuvé par l'ANDPME et incluant des recommandations d'actions de coaching dans les domaines des TIC

Pré-requis

- Les acteurs impliqués dans la fonction production sont identifiés et les tâches de chacun sont précisées
- La fonction production est organisée autour de la direction technique, de la maintenance et des méthodes
- L'existence dans la PME d'une infrastructure informatique appropriée à son projet

Pour bénéficier des avantages de la mise à niveau, certaines conditions (ancienneté, domaine d'activité, situation financière...) doivent être respectées (voir www.andpme.org.dz pour plus de détails).

Activités

L'action se déroule en trois étapes :

Étape 1 : Audit organisationnel et process

Les activités à réaliser durant cette phase incluent :

- Le lancement de l'action avec la participation de la Direction Générale

Fiche n° 1 : Préparation à l'introduction d'une GPAO

- Le recueil des informations sur l'organisation et les activités qui lui sont liées
- L'identification et documentation des procédures
- L'identification des ressources humaines à mobiliser avec évaluation des compétences métier

Étape 2 : Élaboration du cahier des charges

Les activités à réaliser durant cette étape (sous forme d'ateliers et séminaires) incluent notamment :

- L'élaboration d'un avant-projet d'acquisition d'une solution GPAO
- L'élaboration d'un calendrier prévisionnel de réalisation

Étape 3 : Simulation d'implantation d'un système GPAO

Les activités à réaliser durant cette phase incluent notamment les éléments suivants :

- Correction et la validation de l'avant-projet élaboré en phase 2
- Élargissement de la cellule pilotage à une équipe opérationnelle de projet
- Séminaire de formation
- Définition des facteurs-clés de succès
- Élaboration d'un plan directeur d'implantation du système GPAO
- Définition d'une stratégie d'intervention pour la motivation du personnel et la réduction de la résistance au changement

Profil de l'expert

- Qualification/Compétences :
 - Ingénieur informatique ou équivalent
 - Langue : maîtrise du français
- Expérience générale : au moins 10 ans d'expérience professionnelle
- Expérience spécifique :
 - Connaissance avérée du secteur d'activité de l'entreprise
 - Au moins 3 références dans l'installation des produits GPAO

Budget

Le nombre de jours de prestations/d'accompagnement de cette action sera, en fonction de la taille de la PME, de l'ordre de :

- Petite entreprise : 15 h/j ± 2 j
- Moyenne entreprise : 30 h/j ± 3 j

Fiche n° 2 : Acquisition d'une solution Gestion de la Production Assistée par Ordinateur - GPAO

Objectifs

- Doter l'entreprise d'une GPAO adaptée à ses besoins

Résultats attendus

- Maîtrise et cohérence des flux physiques et d'information
- Réduction des coûts et des délais de production
- Automatisation des calculs de charges, de besoins, des approvisionnements, du déploiement des ressources, de l'ordonnancement et du suivi des fabrications

Population cible

- Entreprise souhaitant renforcer sa gestion de production
- PME à caractère industriel ayant adhéré au PNMAN et ayant élaboré un diagnostic approuvé par l'ANDPME et incluant des recommandations d'actions dans les domaines des investissements en technologies et systèmes d'information

Pré-requis

- Existence au sein de l'entreprise des bases de données suivantes :
 - Bases de données relatives aux machines et équipements
 - Base de données fournisseurs et clients
 - Répertoire nomenclature des produits
- Existence de procédures et documents de travail
- Existence d'une infrastructure et d'équipements informatiques
- Désignation d'un chef de projet GPAO
- Existence d'un cahier des charges GPAO

Pour bénéficier des avantages de la mise à niveau, certaines conditions (ancienneté, domaine d'activité, situation financière...) doivent être respectées (voir www.andpme.org.dz pour plus de détails).

Fiche n° 2 : Acquisition d'une solution de GPAO

Budget

Le coût maximal d'une solution dépend de la taille de l'entreprise comme présenté dans le tableau suivant réparti en trois catégories :

- Très petite entreprise (TPE) : de 5 à 9 personnes
- Petite entreprise (PE) : de 10 à 49 personnes
- Moyenne entreprise (ME) : de 50 à 250 personnes

À ce coût s'ajoutent les dépenses engendrées par l'implémentation du système :

- Le coût des ressources internes mobilisées pour la mise en œuvre du nouveau système
- Les frais d'implémentation et de mise à niveau
- Les frais de maintenance et de soutien

Fiche n° 2 : Acquisition d'une solution de GPAO

Estimation du budget

Taille PME	Investissement	Budget (DA HT)
5-9	Logiciel : Logiciel GPAO Lite	350 000
	Service : Installation, paramétrage, formation, personnalisation, mise en service	300 000
	Matériel nécessaire au service production seulement 2 ordinateurs de bureau de type PC équipés de lecteur/graveur de DVD, de WIFI (clé USB WIFI) + 2 onduleurs + 1 imprimante/scanner/fax connectable en réseau laser noir et blanc + un modem routeur WIFI + Installation et configuration	200 000
	Total	850 000
10-49	Logiciel : Logiciel de GPAO Standard	600 000
	Service : Installation, paramétrage, formation, personnalisation, mise en service	400 000
	Matériel nécessaire au service production seulement : 3 ordinateurs de bureau de type PC équipés de lecteur/graveur de DVD, de WIFI (clé USB WIFI) + 3 onduleurs + 1 imprimante/scanner/fax connectable en réseau laser noir et blanc + un modem routeur WIFI + Installation et configuration	300 000
	Total	1 300 000
50-250	Logiciel : Logiciel de GPAO Avancé	1 500 000
	Service : Installation, paramétrage, formation, personnalisation, mise en service	750 000
	Matériel nécessaire au service production seulement : 4 ordinateurs de bureau de type PC équipés de lecteur/graveur de DVD, de WIFI (clé USB WIFI) + 4 onduleurs + 1 imprimante/scanner/fax connectable en réseau laser noir et blanc + un modem routeur WIFI + Installation et configuration	400 000
	Total	2 650 000

Fiche n° 3 : Préparation à l'introduction d'une Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur GMAO

Objectifs

- Préparer l'entreprise à se doter d'une GMAO

Résultats attendus

- Les enjeux de la GMAO sont clarifiés au sein de l'entreprise
- L'équipe de mise en place existe et est formée
- Le plan de mise en place est élaboré
- Les besoins de l'entreprise sont identifiés

Population cible

- PME à caractère industriel ayant adhéré au PNMAN et ayant élaboré un diagnostic approuvé par l'ANDPME et incluant des recommandations d'actions de coaching dans les domaines des TIC

Pré-requis

- Les acteurs impliqués dans la fonction maintenance sont identifiés et les tâches de chacun sont précisées
- L'existence dans la PME d'une infrastructure informatique appropriée à son projet

Pour bénéficier des avantages de la mise à niveau, certaines conditions (ancienneté, domaine d'activité, situation financière...) doivent être respectées (voir www.andpme.org.dz pour plus de détails).

Activités

Cette action se déroule en trois étapes :

Étape 1 : État des lieux et sensibilisation aux enjeux de la GMAO

Les activités à réaliser durant cette phase incluent notamment :

- Constitution d'un groupe interne de concertation accompagné par l'expert
- Mesure de l'exploitation économique des équipements de production
- Identification et documentation des procédures de maintenance
- Définition d'une situation idéale de la gestion de la maintenance et mesure de l'écart avec l'existant

Fiche n° 3 : Préparation à l'introduction d'une GMAO

Étape 2 : Élaboration du cahier des charges

Les activités à réaliser durant cette étape incluent :

- L'élaboration d'un bilan final de l'état de la maintenance de la PME (suite aux activités de l'étape 1)
- L'élaboration d'un avant-projet d'acquisition d'une solution GMAO
- L'élaboration d'un calendrier prévisionnel de réalisation

Étape 3 : Simulation d'implantation d'un système GMAO

Les activités à réaliser durant cette phase incluent les éléments suivants :

- Correction et validation de l'avant-projet élaboré en phase 2
- Élargissement de la cellule de pilotage à une équipe opérationnelle de projet
- Séminaire de formation
- Définition des facteurs-clés de succès
- Élaboration d'un plan directeur d'implantation du système GMAO
- Définition d'une stratégie d'intervention pour la motivation du personnel et la réduction de la résistance au changement

Profil de l'expert

- Qualification/Compétences :
 - Ingénieur informatique ou équivalent
 - Langue : maîtrise du français
- Expérience générale : au moins 10 ans d'expérience professionnelle
- Expérience spécifique :
 - Connaissance avérée du secteur d'activité de l'entreprise
 - Au moins 3 références dans l'installation des produits GMAO

Budget

Le nombre de jours de prestations/d'accompagnement de cette action sera en fonction de la taille de la PME de l'ordre de :

- Petite entreprise : 15 h/j ± 2 j
- Moyenne entreprise : 30 h/j ± 3 j

Fiche n° 4 : Acquisition d'une solution Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur - GMAO

Objectifs

- Doter l'entreprise d'une GMAO adaptée
- Garantir la traçabilité des opérations et événements
- Acquérir des logiciels spécialisés dans l'optimisation de la gestion des structures d'une entreprise
- Choisir une solution adaptée à la logique de fonctionnement de la PME et à son métier
- Gestion des indicateurs de performances

Résultats attendus

- Plus grande disponibilité des équipements et réduction des coûts de maintenance
- Amélioration de la productivité
- Connaissance précise :
 - du stock de pièces de rechange
 - du coût des interventions préventives et curatives
- Disponibilité de données sur l'état des équipements
- Planification et enregistrement des interventions

Population cible

- Entreprise souhaitant renforcer sa gestion de production
- PME (tous secteurs confondus) ayant adhéré au PNMAN et ayant élaboré un diagnostic approuvé par l'ANDPME et incluant des recommandations d'actions dans le domaine des investissements en technologies et en systèmes d'information

Pré-requis

- Existence au sein de l'entreprise des bases de données suivantes :
 - Bases de données relatives aux machines et équipements
 - Base de données fournisseurs
 - Répertoire nomenclature des pièces de rechange
 - Répertoire des gammes d'intervention

Fiche n° 4 : Acquisition d'une solution de GMAO

- Existence de procédures et documents de travail de la maintenance
- Existence d'une infrastructure et d'équipements informatiques
- Désignation d'un chef de projet GMAO

Pour bénéficier des avantages de la mise à niveau, certaines conditions (ancienneté, domaine d'activité, situation financière...) doivent être respectées (voir www.andpme.org.dz pour plus de détails).

Budget

Le coût maximal d'une solution dépend de la taille de l'entreprise comme présenté dans le tableau suivant réparti en trois catégories :

- Très petite entreprise (TPE) : de 5 à 9 personnes
- Petite entreprise (PE) : de 10 à 49 personnes
- Moyenne entreprise (ME) : de 50 à 250 personnes

À ce coût s'ajoutent les dépenses engendrées par l'implémentation du système :

- Le coût des ressources internes mobilisées pour la mise en œuvre du nouveau système
- Les frais d'implémentation et de mise à niveau
- Les frais de maintenance et de soutien

Fiche n° 4 : Acquisition d'une solution de GMAO

Taille PME	Investissement	Budget (DA HT)
5-9	Logiciel : Logiciel GMAO Lite	300 000
	Service : Installation, paramétrage, formation, personnalisation, mise en service	200 000
	Matériel nécessaire au service production seulement 2 ordinateurs de bureau de type PC équipés de lecteur/graveur de DVD, de WIFI (clé USB WIFI) + 2 onduleurs + 1 imprimante/scanner/fax connectable en réseau laser noir et blanc + un modem routeur WIFI + Installation et configuration	200 000
	Total	700 000
10-49	Logiciel : Logiciel de GMAO Standard	500 000
	Service : Installation, paramétrage, formation, personnalisation, mise en service	300 000
	Matériel nécessaire au service production seulement : 3 ordinateurs de bureau de type PC équipés de lecteur/graveur de DVD, de WIFI (clé USB WIFI) + 3 onduleurs + 1 imprimante/scanner/fax connectable en réseau laser noir et blanc + un modem routeur WIFI + Installation et configuration	300 000
	Total	1 100 000
50-250	Logiciel : Logiciel de GMAO Avancé	1 000 000
	Service : Installation, paramétrage, formation, personnalisation, mise en service	500 000
	Matériel nécessaire au service production seulement : 4 ordinateurs de bureau de type PC équipés de lecteur/graveur de DVD, de WIFI (clé USB WIFI) + 4 onduleurs + 1 imprimante/scanner/fax connectable en réseau laser noir et blanc + un modem routeur WIFI + Installation et configuration	400 000
	Total	1 900 000

Fiche n° 5 : Préparation à l'introduction d'une Solution de Conception et Fabrication assistées par ordinateur - CFAO

Objectifs

- Préparer l'entreprise à se doter d'une CFAO

Résultats attendus

- Les enjeux de la CFAO sont clarifiés au sein de l'entreprise
- L'équipe de mise en place existe et est formée
- Le plan de mise en place est élaboré
- Les besoins de l'entreprise sont identifiés

Population cible

- Entreprise souhaitant renforcer sa gestion technique
- PME à caractère industriel ayant adhéré au PNMAN et ayant élaboré un diagnostic approuvé par l'ANDPME et incluant des recommandations d'actions de coaching dans les domaines des TIC

Pré-requis

- Les acteurs impliqués dans les fonctions de maintenance et de production sont identifiés et les tâches de chacun sont précisées
- L'existence dans la PME d'une infrastructure informatique appropriée à son projet

Pour bénéficier des avantages de la mise à niveau, certaines conditions (ancienneté, domaine d'activité, situation financière...) doivent être respectées (voir www.andpme.org.dz pour plus de détails).

Activités

Cette action se déroule en trois étapes :

Étape 1 : Audit technique

Les activités à réaliser durant cette phase incluent :

- Réunions de travail avec les responsables de la production et du bureau d'études
- Analyse des méthodes et des outils existants

Fiche n° 5 : Préparation à l'introduction d'une CFAO

- Évaluation de la compétence technique et informatique de la ressource humaine
- Élaboration, en fin d'étape, d'un rapport d'étape validé par la PME (incluant les points cités ci-dessus)

Étape 2 : Étude préalable et de faisabilité

Les activités à réaliser durant cette étape incluent notamment :

- Formation technique et organisationnelle
- Définition des buts à atteindre
- Identification des pistes d'amélioration à mettre en place
- Étude de faisabilité pour l'acquisition d'une solution CFAO
- Élaboration, en fin d'étape, d'un rapport d'étape validé par la PME (incluant les points cités ci-dessus)

Étape 3 : Accompagnement dans l'acquisition et la mise en place d'une CFAO

Les activités à réaliser durant cette phase incluent notamment :

- Rédaction du cahier des charges d'acquisition et de mise en place
- Lancement des consultations auprès des fournisseurs
- Assistance à l'entreprise pour la sélection de la solution
- Élaboration d'un rapport final validé par la PME

Profil de l'expert

- Qualification/Compétences :
 - Ingénieur informatique ou équivalent
 - Langue : maîtrise du français
- Expérience générale : au moins 10 ans d'expérience professionnelle
- Expérience spécifique :
 - Connaissance avérée du secteur d'activité de l'entreprise
 - Au moins 3 références dans l'installation des produits CFAO

Budget

Le nombre de jours de prestations/d'accompagnement de cette action sera en fonction de la taille de la PME de l'ordre de :

- Petite entreprise : 9 h/j ± 2 j
- Moyenne entreprise : 17 h/j ± 3 j

Fiche n° 6 : Acquisition d'une solution Conception et Fabrication assistées par ordinateur- CFAO

Objectifs

- Doter l'entreprise d'une CFAO adaptée à ses besoins

Résultats attendus

L'entreprise est capable :

- d'introduire de nouveaux procédés d'usinage
- de réaliser des maquettes
- de piloter des machines à commande numérique
- de simuler des usinages
- d'initier des projets en R&D

Population cible

- Entreprise souhaitant renforcer sa gestion technique
- PME à caractère industriel ayant adhéré au PNMAN et ayant élaboré un diagnostic approuvé par l'ANDPME et incluant des recommandations d'actions dans le domaine des investissements en Technologies et en Systèmes d'Information

Pré-requis

- Existence d'un bureau d'études techniques au sein de l'entreprise
- Existence des fiches techniques, des nomenclatures produits et des procédés de fabrication à jour
- Infrastructure et équipements informatiques adéquats au sein de l'entreprise
- Désignation d'un chef de projet CFAO
- Existence d'un cahier des charges CFAO

Pour bénéficier des avantages de la mise à niveau, certaines conditions (ancienneté, domaine d'activité, situation financière...) doivent être respectées (voir www.andpme.org.dz pour plus de détails).

Budget

Le coût maximal d'une solution dépend de la taille de l'entreprise comme présenté dans le tableau suivant réparti en trois catégories :

- Très petite entreprise (TPE) : de 5 à 9 personnes
- Petite entreprise (PE) : de 10 à 49 personnes
- Moyenne entreprise (ME) : de 50 à 250 personnes

Fiche n° 6 : Acquisition d'une solution de CFAO

À ce coût s'ajoutent les dépenses engendrées par l'implémentation du système :

- Le coût des ressources internes mobilisées pour la mise en œuvre du nouveau système
- Les frais d'implémentation et de mise à niveau
- Les frais de maintenance et de soutien

Taille PME	Investissement	Budget (DA HT)
5-9	Logiciel : Logiciel CFAO Lite	300 000
	Service : Installation, paramétrage, formation, personnalisation, mise en service	200 000
	Matériel nécessaire au service production seulement 1 station de travail haut de gamme pour des performances de modélisations + 1 onduleur + 1 imprimante/scanner/fax laser noir et blanc	150 000
	Total	650 000
10-49	Logiciel : Logiciel de CFAO Standard	1 000 000
	Service : Installation, paramétrage, formation, personnalisation, mise en service	500 000
	Matériel nécessaire au service production seulement : 2 stations de travail haut de gamme pour des performances de modélisations + 2 onduleurs + 1 imprimante/scanner/fax laser noir et blanc	300 000
	Total	1 800 000
50-250	Logiciel : Logiciel de CFAO Avancé	2 000 000
	Service : Installation, paramétrage, formation, personnalisation, mise en service	1 000 000
	Matériel nécessaire au service production seulement : 4 stations de travail haut de gamme pour des performances de modélisations + 4 onduleurs + 1 imprimante/scanner/fax laser noir et blanc	600 000
	Total	3 600 000

Fiche n° 7 : Préparation à l'introduction d'une Conception et Dessin assistés par Ordinateur - CAO/DAO

Objectifs

- Préparer l'entreprise à se doter d'un système de modélisation d'objets et de représentation graphique (CAO/DAO)

Résultats attendus

- Les enjeux de la CAO sont clarifiés au sein de l'entreprise
- L'équipe de mise en place existe et est formée
- Le plan de mise en place est élaboré
- Les besoins de l'entreprise sont identifiés

Population cible

- Entreprise souhaitant renforcer sa gestion technique
- PME à caractère industriel ayant adhéré au PNMAN et ayant élaboré un diagnostic approuvé par l'ANDPME et incluant des recommandations d'actions de coaching dans les domaines des TIC

Pré-requis

- Existence d'un bureau d'études
- Une infrastructure informatique adéquate

Pour bénéficier des avantages de la mise à niveau, certaines conditions (ancienneté, domaine d'activité, situation financière...) doivent être respectées (voir www.andpme.org.dz pour plus de détails).

Fiche n° 7 : Préparation à l'introduction de la CAO/DAO

Activités

Cette action se déroule en deux étapes :

Étape 1 : Étude des besoins et élaboration du cahier des charges

Cette étape inclut :

- Lancement de l'action et sensibilisation aux enjeux de la CAO/DAO
- Identification des besoins (dessin, simulation, modélisation...) avec implication des services études, méthodes et informatique
- Rédaction du cahier des charges préliminaire
- Élaboration d'un rapport d'étape validé par la PME

Étape 2 : Choix de la solution et formation

Les activités à réaliser durant cette étape incluent notamment :

- L'analyse comparative des produits sur le marché
- La finalisation du cahier des charges
- Le lancement des consultations
- L'assistance à l'entreprise pour la sélection de la solution
- L'organisaition et l'assistance à la PME au lancement de la formation

Profil de l'expert

- Qualification/Compétences :
 - Ingénieur informatique ou équivalent
 - Langue : maîtrise du français
- Expérience générale : au moins 10 ans d'expérience professionnelle
- Expérience spécifique :
 - Connaissance avérée du secteur d'activité de l'entreprise
 - Au moins 3 références dans l'installation des produits CAO/DAO

Budget

Le nombre de jours de prestations/d'accompagnement de cette action sera en fonction de la taille de la PME de l'ordre de :

- Petite entreprise : 5 h/j ± 2 j
- Moyenne entreprise : 10 h/j ± 3 j

Fiche n° 8 : Acquisition d'une solution de Conception et Dessin Assistés par Ordinateur – CAO/DAO

Objectifs

- Doter l'entreprise d'une solution CAO/DAO adaptée à ses besoins

Résultats attendus

- Les échanges avec les partenaires et maîtres d'ouvrage sont facilités
- Les images de synthèse produites sont de meilleure qualité
- Plus grande précision dans le dimensionnement des pièces et produits

Population cible

- Entreprise souhaitant renforcer sa gestion technique
- PME ayant adhéré au PNMAN et ayant élaboré un diagnostic approuvé par l'ANDPME et incluant des recommandations d'actions de coaching dans le domaine des TIC

Pré-requis

- Existence d'un bureau d'études techniques équipé de stations de travail professionnelles (Workstations)
- Infrastructure et équipements informatiques adéquats au sein de l'entreprise
- Existence d'un cahier des charges CAO/DAO
- Désignation d'un chef de projet CAO/DAO

Pour bénéficier des avantages de la mise à niveau, certaines conditions (ancienneté, domaine d'activité, situation financière...) doivent être respectées (voir www.andpme.org.dz pour plus de détails).

Budget

Le coût maximal d'une solution dépend de la taille de l'entreprise comme présenté dans le tableau suivant réparti en trois catégories :

- Très petite entreprise (TPE) : de 5 à 9 personnes
- Petite entreprise (PE) : de 10 à 49 personnes
- Moyenne entreprise (ME) : de 50 à 250 personnes

Fiche n° 8 : Acquisition d'une solution de CAO/DAO

À ce coût s'ajoutent les dépenses engendrées par l'implémentation du système :

- Le coût des ressources internes mobilisées pour la mise en œuvre du nouveau système
- Les frais d'implémentation et de mise à niveau
- Les frais de maintenance et de soutien

Taille PME	Investissement	Budget (DA HT)
5-9	Logiciel : Logiciel CAO/DAO Lite	250 000
	Service : Installation, paramétrage, formation, personnalisation, mise en service	100 000
	Matériel nécessaire au service production seulement 1 station de travail haut de gamme pour des performances de modélisations + 1 onduleur + 1 imprimante/scanner/fax laser noir et blanc	150 000
	Total	500 000
10-49	Logiciel : Logiciel de CAO/DAO Standard	500 000
	Service : Installation, paramétrage, formation, personnalisation, mise en service	250 000
	Matériel nécessaire au service production seulement : 2 stations de travail haut de gamme pour des performances de modélisations + 2 onduleurs + 1 imprimante/scanner/fax laser noir et blanc	300 000
	Total	1 050 000
50-250	Logiciel : Logiciel de CAO/DAO Avancé	1 000 000
	Service : Installation, paramétrage, formation, personnalisation, mise en service	450 000
	Matériel nécessaire au service production seulement : 4 stations de travail haut de gamme pour des performances de modélisations + 4 onduleurs + 1 imprimante/scanner/fax laser noir et blanc	600 000
	Total	2 050 000



AXE 2
OUTILS DE GESTION



Présentation des outils de gestion

Action 1 : ERP

Un ERP « Enterprise Resource Planning », en anglais planification des ressources de l'entreprise est une solution informatique permettant de gérer l'ensemble des processus de la PME et intégrant sur un unique système informatique toutes les fonctions de la société : la gestion des ressources humaines, la gestion comptable et financière, l'aide à la décision, la vente, la distribution, l'approvisionnement, et même le commerce électronique.

Le périmètre de l'ERP couvre les activités ci-après au sein de la PME :

- La gestion de production (planification et autres aspects)
- La gestion de la maintenance (logistique)
- La gestion de la relation client
- La gestion des ressources humaines

Action 2 : CRM

Un CRM « Customer Relationship Management », en anglais ou « gestion des relations avec les clients » est un outil dépassant l'approche marketing traditionnelle focalisée sur la relation entre la PME et son client. Il offre de nombreuses fonctionnalités telles que la gestion des prospects, la gestion des clients et de leurs achats et le reporting.

Le périmètre du CRM couvre les activités ci-après de la PME :

- La gestion de la relation Client/CRM - Force de Vente
- La gestion de la relation Client/CRM – Marketing
- La gestion de la relation Client/CRM - Gestion à l'affaire

Fiche n° 9 : Préparation à l'introduction d'un ERP et sa pérennisation

Objectifs

- Préparer l'entreprise à se doter d'un ERP et assurer sa pérennisation

Résultats attendus

- L'entreprise dispose d'un ERP qui fonctionne et qu'elle exploite

Population cible

- Entreprise souhaitant renforcer son système d'information
- Toute organisation ayant adhéré au PNMAN et ayant élaboré un diagnostic approuvé par l'ANDPME incluant des recommandations de mise en place d'un ERP

Pré-requis

- Existence de règles de gestion appliquées au sein de l'entreprise
- Existence d'un ou plusieurs logiciels de gestion au sein de l'entreprise
- Implication de la Direction Générale dans la mise en œuvre de l'ERP
- Recrutement ou appel à un consultant ERP
- Existence d'un cahier des charges pour l'acquisition d'un ERP

Pour bénéficier des avantages de la mise à niveau, certaines conditions (ancienneté, domaine d'activité, situation financière...) doivent être respectées (voir www.andpme.org.dz pour plus de détails).

Activités

Cette action se déroulera en deux (02) parties :

Partie 1 : Avant le déploiement de l'ERP, « la préparation »

Les activités à réaliser durant cette phase incluent :

- Élaboration d'un document décrivant les processus métiers critiques
- Définition des métriques opérationnelles et des critères de succès
- Identification et calibration des changements à apporter à l'organisation de la PME

Fiche n° 9 : Préparation à l'introduction d'un ERP

- Constitution des équipes de mise en œuvre
- Sélection de l'ERP
- Choix des partenaires : éditeur et/ou intégrateur

Partie 2 : Après le déploiement de l'ERP, « le Post-ERP »

Assistance de l'entreprise au traitement des problèmes d'exploitation de l'ERP. L'effort moyen nécessaire pour la réalisation de cette phase est estimé comme suit :

- Très Petite Entreprise (TPE) : 4 h/j
- Petite Entreprise (PE) : 8 h/j
- Moyenne entreprise (ME) : 16 h/j

Cette partie se déroule après le déploiement de l'ERP qui est effectué avec le concours du fournisseur de la solution. Les activités suivantes sont déjà terminées :

- La configuration de l'ERP
- Les fondations de l'implantation
- La connexion de l'ERP avec l'environnement
- La mise en production de l'ERP
- Un rapport de mise en route finale de l'ERP doit être validé par la PME

Profil de l'expert

- Qualification/Compétences :
 - Ingénieur informatique ou équivalent
 - Langue : maîtrise du français
- Expérience générale : au moins 10 ans d'expérience professionnelle
- Expérience spécifique : au moins 3 références dans l'installation des produits ERP

Budget

Le nombre de jours de prestations/d'accompagnement de cette action sera en fonction de la taille de la PME de l'ordre de :

- Très Petite entreprise (TPE) : 5 h/j
- Petite entreprise (PE) : 10 h/j

Fiche n° 10 : Acquisition d'une Enterprise Resource Planning - ERP

Objectifs

- Doter l'entreprise d'une solution ERP adaptée à ses besoins

Résultats attendus

- Informatisation optimale intégrée des activités de l'entreprise

Population cible

- Entreprise souhaitant renforcer son système d'information
- PME ayant adhéré au PNMAN et ayant élaboré un diagnostic approuvé par l'ANDPME incluant des recommandations d'actions en matière d'investissements en technologies et en systèmes d'information

Pré-requis

- Cahier des charges ERP
- Existence d'une infrastructure et d'équipements informatiques adéquats au sein de la PME
- Désignation d'un chef de projet ERP

Pour bénéficier des avantages de la mise à niveau, certaines conditions (ancienneté, domaine d'activité, situation financière...) doivent être respectées (voir www.andpme.org.dz pour plus de détails).

Budget

Le coût maximal d'une solution ERP dépend de la taille de l'entreprise comme présenté dans le tableau suivant réparti en trois catégories :

- Très petite entreprise (TPE) : de 5 à 9 personnes
- Petite entreprise (PE) : de 10 à 49 personnes
- Moyenne entreprise (ME) : de 50 à 250 personnes

À ce coût s'ajoutent les dépenses engendrées par l'implémentation du système :

- Le coût des ressources internes mobilisées pour la mise en œuvre du nouveau système
- Les frais d'implémentation et de mise à niveau
- Les frais de maintenance et de soutien

Fiche n° 10 : Acquisition d'un ERP

Taille PME	Investissement	Budget (DA HT)
5-9	Principales Fonctionnalités : <ul style="list-style-type: none"> • Comptabilité/finances • Achats/ventes/stock • Production • CRM • RH • Gestion de projets Nombre d'utilisateurs : 1 à 5 utilisateurs	800 000
	Services <ul style="list-style-type: none"> • Intégration et personnalisation • Mise à niveau de l'infrastructure informatique • Coût interne + formation + autres. 	100 000
	Matériel : <ul style="list-style-type: none"> • Serveur informatique, routeurs, switchers, câblage, suivant la configuration 	400 000
	Total	1 300 000
10-49	Principales Fonctionnalités : <ul style="list-style-type: none"> • Comptabilité/finances • Achats/ventes/stock • Production • Maintenance • Qualité • CRM • RH • Gestion de projets • E-commerce Nombre utilisateurs : 5-10 utilisateurs	1 600 000
	Services <ul style="list-style-type: none"> • Intégration et personnalisation • Mise à niveau de l'infrastructure informatique • Coût interne + formation + autres. 	200 000
	Matériel : <ul style="list-style-type: none"> • Serveur informatique, routeurs, switchers, câblage, suivant la configuration 	600 000
	Total	2 400 000

Fiche n° 10 : Acquisition d'un ERP

Taille PME	Investissement	Budget (DA HT)
50-250	Principales Fonctionnalités : <ul style="list-style-type: none"> • Comptabilité/finances • Achats/ventes/stocks • Production • Maintenance • Qualité • CRM • RH • Gestion de projets • E-commerce • Points de vente • Gestion multi – entreprises Nombre d'utilisateurs ≤ 250	3 200 000
	Services & matériel : <ul style="list-style-type: none"> • Intégration et personnalisation • Mise à niveau de l'infrastructure informatique • Coût interne + formation + autres. 	400 000
	Matériel : <ul style="list-style-type: none"> • Serveur informatique, routeurs, switchers, câblage, suivant la configuration 	800 000
	Total	4 400 000

Fiche n° 11 : Préparation à l'introduction d'un CRM

Objectifs

- Préparer l'entreprise à se doter d'un système informatisé de gestion de la clientèle

Résultats attendus

- Les enjeux du CRM sont clarifiés au sein de l'entreprise
- L'équipe de mise en place existe et est formée
- Le plan de mise en place est élaboré
- Les besoins de l'entreprise sont identifiés

Population cible

- Entreprise souhaitant renforcer sa gestion commerciale
- PME ayant adhéré au PNMAN et ayant élaboré un diagnostic approuvé par l'ANDPME incluant des recommandations d'actions de coaching dans les domaines des TIC

Pré-requis

- Les acteurs impliqués dans les relations avec les clients sont identifiés et les tâches de chacun sont précisées
- L'existence dans la PME d'une infrastructure informatique appropriée à son projet

Pour bénéficier des avantages de la mise à niveau, certaines conditions (ancienneté, domaine d'activité, situation financière...) doivent être respectées (voir www.andpme.org.dz pour plus de détails).

Activités

Cette action se déroulera en deux (02) parties:

Partie 1 : Audit, analyse et expression des besoins

Les activités à réaliser durant cette phase incluent :

- La constitution du comité de pilotage du projet
- L'identification des besoins des différents utilisateurs (commerciaux, marketing, support client)
- L'élaboration du cahier des charges

Fiche n° 11 : Préparation à l'introduction d'un CRM

Partie 2 : Accompagnement au choix de la solution

Les activités à réaliser durant cette phase incluent :

- Le lancement des appels d'offres pour le CRM
- L'assistance à l'entreprise pour le choix de la solution
- L'élaboration du plan prévisionnel de mise en place
- L'élaboration du rapport final de l'action

Profil de l'expert

- Qualification/Compétences :
 - Ingénieur informatique ou équivalent
 - Langue : maîtrise du français
- Expérience générale : au moins 10 ans d'expérience professionnelle
- Expérience spécifique : au moins 3 références dans l'installation des produits CRM

Budget

Le nombre de jours de prestations/d'accompagnement de cette action sera en fonction de la taille de la PME de l'ordre de :

- Très Petite Entreprise (TPE) : 2 h/j ± 1 j
- Petite Entreprise (PE) : 4 h/j ± 2 j
- Moyenne Entreprise (ME) : 8 h/j ± 2 j

Fiche n° 12 : Acquisition d'un Customer Relationship Management (CRM)

Objectifs

- Doter l'entreprise d'une solution CRM adaptée à ses besoins
- Identifier : obtenir un plus grand nombre d'informations de la part du plus grand nombre de clients

Résultats attendus

- La gestion des clients est améliorée
- L'entreprise offre un service plus adapté à ses clients

Population cible

- Entreprise souhaitant renforcer sa gestion commerciale
- PME ayant adhéré au PNMAN et ayant élaboré un diagnostic approuvé par l'ANDPME incluant des recommandations de mise en place d'un CRM

Pré-requis

- Existence d'un cahier des charges CRM
- Existence d'une infrastructure et d'équipements informatiques adéquats
- Désignation d'un chef de projet CRM

Pour bénéficier des avantages de la mise à niveau, certaines conditions (ancienneté, domaine d'activité, situation financière...) doivent être respectées (voir www.andpme.org.dz pour plus de détails).

Budget

Le coût maximal d'une solution CRM dépend de la taille de l'entreprise comme présenté dans le tableau suivant réparti en trois catégories :

- Très petite entreprise (TPE) : de 5 à 9 personnes
- Petite entreprise (PE) : de 10 à 49 personnes
- Moyenne entreprise (ME) : de 50 à 250 personnes

À ce coût s'ajoutent les principales dépenses provoquées par une implémentation d'un CRM :

- Les frais de maintenance et de soutien
- Les frais d'implémentation et de mise à niveau
- Le coût des ressources internes mobilisées pour la mise en œuvre du nouveau système

Fiche n° 12 : Acquisition d'un CRM

Taille PME	Investissement	Budget (DA HT)
5-9	Principales Fonctionnalités : <ul style="list-style-type: none"> • Prévisionnel et suivi objectifs • Suivi de l'activité par liste, par agenda • Gestion de campagnes • Actions commerciales, prospects • Apports d'Activité • Gestion devis, Gestion facture • E-mailing • Gestion des tâches internes Nombre d'utilisateurs : 1 à 5 utilisateurs	250 000
	Services & matériel : <ul style="list-style-type: none"> • Intégration et personnalisation • Mise à niveau de l'infrastructure informatique • Coût interne + formation + autres 	100 000
	Matériel : <ul style="list-style-type: none"> • Serveur informatique, routeurs, switchers, câblage, suivant la configuration 	200 000
	Total	550 000
10-49	Principales Fonctionnalités : Quelques fonctionnalités s'ajoutent à ce qui a été présenté pour une TPE : <ul style="list-style-type: none"> • Génération de factures depuis devis • Suivi des règlements factures • Gestion analytique et graphique du CA • Gestion des lettres types • Gestion de campagnes • Éditions et statistiques simples & graphiques • Documents société Nombre utilisateurs : 5-10 utilisateurs	500 000
	Services & matériel : <ul style="list-style-type: none"> • Intégration et personnalisation • Mise à niveau de l'infrastructure informatique • Coût interne + formation + autres 	200 000
	Matériel : <ul style="list-style-type: none"> • Serveur informatique, routeurs, switchers, câblage, suivant la configuration 	400 000
	Total	1 100 000

Fiche n° 12 : Acquisition d'un CRM

Taille PME	Investissement	Budget (DA HT)
50-250	Principales Fonctionnalités : Quelques fonctionnalités s'ajoutent en plus de ce qui a été présenté pour une TPE et une PE : <ul style="list-style-type: none"> • Suivi des règlements factures • Gestion analytique et graphique du CA • Gestion des lettres types et des campagnes • Éditions et statistiques simples & graphiques • Documents société • Gestion des sites distants • Tableaux de bord CRM Nombre d'utilisateurs ≤ 250	1 000 000
	Services & matériel : <ul style="list-style-type: none"> • Intégration et personnalisation • Mise à niveau de l'infrastructure informatique • Coût interne + formation + autres 	400 000
	Matériel : <ul style="list-style-type: none"> • Serveur informatique, routeurs, switchers, câblage, suivant la configuration 	600 000
	Total	2 000 000



AXE 3
***INFRASTRUCTURES
DES SYSTÈMES D'INFORMATION***



Présentation de l'infrastructure des Systèmes d'Information

Dans le cadre de l'assistance en TIC, une série particulière d'actions concerne aussi bien la mise à niveau des infrastructures des systèmes d'information que celle des compétences de maintenance, de gestion et de pilotage de ces infrastructures.

L'informatique peut être une technologie d'une très grande efficacité lorsqu'elle est correctement comprise, configurée et gérée. Un équipement informatique cohérent permet à une entreprise de gagner considérablement en efficacité et en productivité.

Les actions clés proposées ci-dessous ont pour but d'équiper les PME bénéficiaires du Programme National de Mise à Niveau (PNMAN), en infrastructure informatique de base, d'optimiser et de sécuriser l'emploi de l'outil informatique.

Le budget des investissements de chacune des actions proposées distingue les coûts requis pour le matériel, le logiciel et le service de mise en place.

Action 1 : Équipement de démarrage

Cette action a pour but de fournir aux entreprises qui débutent dans les technologies de l'information, un équipement minimal configuré et opérationnel, comprenant :

- des ordinateurs de bureau de type PC
- des imprimantes réseau
- un réseau
- une suite bureautique de base

La taille de l'équipement de démarrage dépend de la taille de l'entreprise en nombre d'employés.

Action 2 : Réseau local

Beaucoup de PME équipées en informatique disposent d'un réseau informatique déficient ou mal dimensionné. Cette action a pour but de mettre à niveau ces réseaux, tant sur le plan matériel que logiciel ou organisationnel.

Présentation de l'infrastructure des Systèmes d'Information

Action 3 : Configuration du serveur local

Cette action cible particulièrement le partage efficace des ressources informatiques de l'entreprise, en équipant cette dernière du serveur et des logiciels nécessaires et en organisant l'accès partagé aux données et applications.

Action 4 : Accès à Internet

L'action consiste à fournir à l'entreprise un accès internet correspondant à ses besoins, incluant éventuellement et de façon non exhaustive :

- un modem ADSL routeur
- un abonnement dimensionné suivant le débit nécessaire à l'entreprise
- des services en ligne et adresses email
- les logiciels nécessaires pour contrôler cet accès (pare-feu, proxy...)
- la configuration du réseau de l'entreprise pour partager cet accès de façon sécurisée

Le budget estimé de cette action ne comprend pas le coût des abonnements aux fournisseurs d'accès ou de service.

Action 5 : Configuration sécurité

Cette action se focalise sur la résolution des principaux problèmes de sécurité informatique que peut rencontrer une PME, incluant éventuellement et non exhaustivement :

- la protection contre les variations d'alimentation électrique
- l'acquisition d'un système de sauvegarde efficace
- la configuration du contrôle d'accès aux données sensibles de l'entreprise (utilisateur, mot de passe)
- l'acquisition et la mise en place d'un système de protection du système d'information de l'entreprise contre les logiciels malveillants et les intrusions en provenance d'internet

Fiche n° 13 : Équipement de démarrage

Objectifs

- Équiper la PME d'une informatique opérationnelle de base, composée d'ordinateurs type PC, d'imprimantes et d'un réseau informatique connecté sur Internet

Résultats attendus

- La PME dispose d'un outil informatique opérationnel lui permettant d'optimiser le fonctionnement de son activité

Population cible

- Entreprise souhaitant introduire l'informatique
- PME ayant adhéré au PNMAN et ayant élaboré un diagnostic approuvé par l'ANDPME et incluant des recommandations d'actions dans les domaines des investissements en technologies et systèmes d'information

Pré-requis

- L'identification d'un responsable informatique interne à l'entreprise
- L'existence de compétences informatiques minimales (système, réseau, organisation) dans l'entreprise

Pour bénéficier des avantages de la mise à niveau, certaines conditions (ancienneté, domaine d'activité, situation financière...) doivent être respectées (voir www.andpme.org.dz pour plus de détails).

Budget

Un équipement de démarrage est limité à 4 ou 8 ordinateurs de bureau selon la taille de l'entreprise.

Introduire plus de 8 postes de travail informatiques dans une entreprise qui n'utilise pas encore l'informatique sort du cadre de cette action.

Fiche n° 13 : Équipement de démarrage

Taille PME	Investissement	Budget (DA HT)
5-9	Matériel : 4 ordinateurs de bureau un type PC équipés de lecteur/graveur de DVD, de WIFI (clé USB WIFI) + 4 onduleurs + une imprimante/scanner/ fax connectable en réseau laser noir et blanc + un modem routeur WIFI.	200 000
	Logiciel : Suite bureautique	100 000
	Service : Mise en place et configuration	160 000
	Total	460 000
10-49	Matériel : 8 ordinateurs de bureau un type PC équipés de lecteur/graveur de DVD, de WIFI (clé USB WIFI) + 8 onduleurs deux 2 imprimantes/ scanner/fax connectables en réseau laser noir et blanc + un modem routeur WIFI + un routeur répéteur WIFI	400 000
	Logiciel : Suite bureautique	100 000
	Service : Mise en place et configuration	400 000
	Total	900 000
50-250	Matériel : 8 ordinateurs de bureau un type PC équipés de lecteur/graveur de DVD, de WIFI (clé USB WIFI) + 8 onduleurs + 2 imprimantes/scanner/ fax connectables en réseau laser noir et blanc + un modem routeur WIFI + un routeur répéteur WIFI	1 000 000
	Logiciel : Suite bureautique	450 000
	Service : Mise en place et configuration	400 000
	Total	900 000

Fiche n° 14 : Mise à niveau des compétences systèmes et réseaux

Objectifs

- Mettre à jour les compétences des ressources humaines internes à l'entreprise dans le domaine des systèmes d'exploitation et des réseaux informatiques, y compris l'accès internet
- Accompagner l'entreprise dans l'optimisation de ses matériels informatiques et de communication

Résultats attendus

- La PME maîtrise les réseaux et les ordinateurs dont elle dispose
- La PME optimise l'usage quotidien de ses matériels informatiques
- La PME assure la maintenance courante de ses matériels informatiques

Population cible

- Entreprise souhaitant renforcer ses compétences informatiques
- PME disposant d'une infrastructure informatique
- PME ayant adhéré au PNMAN et ayant élaboré un diagnostic approuvé par l'ANDPME et incluant des recommandations de mise à niveau du volet TIC

Pré-requis

- L'identification d'un responsable informatique interne à l'entreprise
- L'existence d'une infrastructure informatique dans l'entreprise

Pour bénéficier des avantages de la mise à niveau, certaines conditions (ancienneté, domaine d'activité, situation financière...) doivent être respectées (voir www.andpme.org.dz pour plus de détails).

Activités

L'action consiste en une formation technique sur mesure des personnes destinées à maintenir le système informatique de l'entreprise.

Cette formation couvre :

- Les bases de l'informatique, des ordinateurs et du traitement des données
- Les fondements techniques des systèmes d'exploitation utilisés dans l'entreprise
- Les principes d'utilisation des différentes catégories d'outils systèmes et réseaux
- La configuration et l'utilisation des outils informatiques, systèmes et réseaux utilisés dans l'entreprise, y compris la formation aux principaux outils

Fiche n° 14 : Mise à niveau des compétences systèmes et réseaux

Cette action se déroule en trois étapes au sein de l'entreprise :

Étape 1 : Audit technique

Activités à réaliser :

- Réunions de travail avec le ou les responsables informatiques de l'entreprise, afin d'évaluer le niveau de l'équipe informatique
- Examen critique du réseau informatique, des systèmes d'information, des performances et de la cohérence de l'ensemble
- Élaboration d'un rapport d'audit incluant un plan d'action, ce rapport devra être validé par la PME

Étape 2 : Formation de mise à niveau des compétences techniques

Activités à réaliser :

- Organisation d'une formation de mise à niveau spécifique
- Séminaire de formation
- Élaboration d'un rapport d'évaluation de la formation

Étape 3 : Accompagnement dans l'optimisation des réseaux et systèmes informatiques de l'entreprise

Activités à réaliser :

- Accompagnement de la révision de l'audit réalisé dans la phase 1, par le responsable informatique, à la lumière des nouvelles compétences acquises ; identification des actions d'optimisation à réaliser
- Accompagnement de l'optimisation des systèmes informatiques par l'équipe technique de l'entreprise
- Élaboration conjointe (expert + responsable informatique) d'un rapport final de validation des travaux réalisés

Profil de l'expert

- Qualification/Compétences :
 - Ingénieur informatique ou équivalent
 - Langue : maîtrise du français
- Expérience générale : au moins 10 ans d'expérience professionnelle
- Expérience spécifique : au moins 3 références en conseil sur les infrastructures informatiques

Budget

- Petite entreprise : 5 h/j
- Moyenne entreprise : 12 h/j

Fiche n° 15 : Partage, sécurité et sauvegarde sur un réseau local

Objectifs

- Faire comprendre au personnel de l'entreprise, l'intérêt du partage des données et logiciels, ainsi que les obligations de sécurité et de contrôle d'accès à ces données et logiciels, dans le cadre d'un réseau privé
- Accompagner l'entreprise dans l'optimisation du partage et de la sécurisation des données informatiques

Résultats attendus

La PME est capable de :

- Contrôler et partager efficacement l'accès à ses données informatiques et à ses logiciels
- Sauvegarder régulièrement ses données informatiques et ses logiciels et de conserver les sauvegardes en sécurité
- Assurer la restauration de ses données et de ses logiciels, en cas d'accident

Population cible

- Entreprise souhaitant renforcer ses compétences informatiques
- PME disposant d'une infrastructure informatique
- PME ayant adhéré au PNMAN et ayant élaboré un diagnostic approuvé par l'ANDPME et incluant des recommandations de mise à niveau du volet TIC

Pré-requis

- L'identification d'un responsable informatique interne à l'entreprise
- L'existence d'un réseau informatique dans l'entreprise

Pour bénéficier des avantages de la mise à niveau, certaines conditions (ancienneté, domaine d'activité, situation financière...) doivent être respectées (voir www.andpme.org.dz pour plus de détails).

Activités

Cette action de sensibilisation insistera sur l'intérêt, les limites et les moyens de partage des informations au sein de l'entreprise :

- Les bases du traitement de l'information (contenu, flux fournisseurs, stockage, bénéficiaires, protection, conservations, cycle de vie des informations)

Fiche n° 15 : Partage, sécurité et sauvegarde sur un réseau local

- Appartenance et partage des informations (schémas des informations et domaines)
- Contrôle d'accès aux informations et risques d'intrusion (utilisateurs et mots de passe, tentatives et moyens d'effraction)
- Sauvegarde des données (méthodes, outils, organisation)

Cette action se déroulera au sein de l'entreprise en trois étapes :

Étape 1 : Audit, partages et sécurité

Les activités à réaliser durant cette phase comprennent :

- Réunions de travail avec le ou les responsable(s) informatique(s) de l'entreprise, afin de comprendre leur vision du partage et de la sécurité des données
- Examen critique de l'organisation, de la sécurisation et du partage des données et des logiciels dans l'entreprise
- Élaboration d'un rapport d'audit, incluant un plan d'optimisation, validé par la PME

Étape 2 : Formation de mise à niveau des compétences techniques

Les activités à réaliser durant cette phase comprennent :

- Organisation d'une formation de mise à niveau spécifique
- Séminaire de formation
- Élaboration d'un Rapport d'évaluation de la formation

Étape 3 : Accompagnement dans l'optimisation du partage et de la sécurisation des données et logiciels de l'entreprise

L'intervention du consultant s'étale dans le temps, pour guider efficacement l'entreprise.

Les activités à réaliser durant cette étape incluent :

- L'accompagnement de la révision de l'audit réalisé dans l'étape 1, par le responsable informatique, à la lumière des nouvelles compétences acquises
- L'identification des actions d'optimisation à réaliser
- L'accompagnement à la mise en œuvre d'un plan de contrôle d'accès aux données et logiciels
- L'accompagnement à la mise en place d'une politique de sauvegarde et de restauration des données

Fiche n° 15 : Partage, sécurité et sauvegarde sur un réseau local

Profil de l'expert

- Qualification/Compétences :
 - Ingénieur informatique ou équivalent
 - Langue : maîtrise du français
- Expérience générale : au moins 10 ans d'expérience professionnelle
- Expérience spécifique : au moins 3 références en sécurisation des réseaux locaux

Budget

- Petite entreprise : 5 h/j
- Moyenne entreprise : 12 h/j

Fiche n° 16 : Réseau local

Objectifs

- Mettre à niveau le réseau informatique de l'entreprise au triple plan matériel, logiciel et organisationnel

Résultats attendus

- La PME dispose d'un réseau informatique efficace, adapté à ses besoins

Population cible

- Entreprise désirant renforcer son infrastructure informatique
- PME ayant adhéré au PNMAN et ayant élaboré un diagnostic approuvé par l'ANDPME et incluant des recommandations de mise à niveau du volet TIC

Pré-requis

- L'identification d'un responsable informatique interne à l'entreprise
- L'existence d'une pratique informatique dans l'entreprise

Pour bénéficier des avantages de la mise à niveau, certaines conditions (ancienneté, domaine d'activité, situation financière...) doivent être respectées (voir www.andpme.org.dz pour plus de détails).

Budget

Taille PME	Investissement	Budget (DA HT)
5-9	Matériel : Pare-feu (40 000 DA), routeurs (5000 DA), switchers, câblage, suivant la configuration	100 000
	Logiciel : Pare-feu, serveur proxy, logiciel de gestion de réseau et de sécurité	100 000
	Service : Définition, mise en place et configuration	200 000
	Total	400 000
10-49	Matériel : Pare-feu, routeurs, switchers, câblage, suivant la configuration	200 000
	Logiciel : Pare-feu, serveur proxy, logiciel de gestion de réseau et de sécurité	100 000
	Service : Définition, mise en place et configuration	640 000
	Total	940 000
50-250	Matériel : Pare-feu (60 000 DZD), routeurs, switchers, câblage, suivant la configuration	300 000
	Logiciel : Pare-feu, serveur proxy, logiciel de gestion de réseau et de sécurité	100 000
	Service : Définition, mise en place et configuration	640 000
	Total	1 040 000

Fiche n° 17 : Gestion des Systèmes d'Information

Objectifs

- Mettre à jour les compétences des ressources humaines internes à l'entreprise dans le domaine de la gestion des systèmes d'information
- Accompagner l'entreprise dans l'optimisation de sa gestion de ses systèmes d'information

Résultats attendus

- La PME maîtrise sa stratégie informatique
- La PME optimise l'emploi de ses ressources informatiques
- La PME contrôle le financement de ses besoins informatiques

Population cible

- Entreprise souhaitant renforcer ses compétences informatiques
- PME utilisant l'informatique, ayant adhéré au PNMAN et ayant élaboré un diagnostic approuvé par l'ANDPME incluant des recommandations de mise à niveau du volet TIC

Pré-requis

- L'identification d'un responsable informatique interne à l'entreprise

Pour bénéficier des avantages de la mise à niveau, certaines conditions (ancienneté, domaine d'activité, situation financière...) doivent être respectées (voir www.andpme.org.dz pour plus de détails).

Activités

L'action consiste en une formation sur mesure des personnes destinées à gérer le système informatique de l'entreprise. Cette formation concentrée porte sur tout ou sur une partie des sujets suivants :

- Les bases du traitement de l'information (contenu, flux fournisseurs, stockage, destinataires, protection, conservations, cycle de vie des informations)
- Les ressources du traitement de l'information (ordinateurs et mémoires de masse, compétences, dimensionnement, cycle de vie)
- La gestion des ressources de l'information (documentation, formation, amortissement, évolution, renouvellement)

Cette action se déroulera au sein de l'entreprise en trois étapes :

Étape 1 : Audit de l'organisation informatique

Activités à réaliser :

Fiche n° 17 : Gestion des Systèmes d'Information

- Réunions de travail avec le ou les responsable(s) informatique(s), afin de comprendre l'organisation informatique de l'entreprise
- Recensement des logiciels installés, de contrats liés à l'informatique, des licences
- Recensement de la documentation accessible
- Élaboration d'un rapport d'audit incluant un plan d'action ; ce rapport devra être validé par la PME

Étape 2 : Formation de mise à niveau, introduction à ITIL

- ITIL (Information Technology Infrastructure Library pour « Bibliothèque pour l'infrastructure des technologies de l'information ») est un ensemble d'ouvrages recensant les bonnes pratiques (« best practices ») du management du système d'information

Activités à réaliser :

- Séminaire de formation
- Élaboration du rapport d'évaluation de la formation

Étape 3 : Accompagnement de l'entreprise dans l'optimisation de sa gestion des systèmes d'information

L'intervention du consultant s'étale dans le temps, pour guider efficacement l'entreprise.

Activités à réaliser :

- Accompagnement de la révision de l'audit réalisé dans l'étape 1, par le responsable informatique, à la lumière des nouvelles compétences acquises ; identification des actions d'optimisation à réaliser
- Accompagnement de l'optimisation de la gestion des systèmes d'information de l'entreprise
- Élaboration conjointe (d'un expert et d'un responsable informatique) d'un rapport final de validation des travaux réalisés.

Profil de l'expert

- Qualification/Compétences :
 - Ingénieur en organisation et systèmes d'information ou équivalent
 - Langue : maîtrise du français
- Expérience générale : au moins 10 ans d'expérience professionnelle
- Expérience spécifique : au moins 3 références en implémentation de l'ITIL

Budget

- Petite entreprise : 5 h/j
- Moyenne entreprise : 12 h/j

Fiche n° 18 : Configuration d'un serveur local

Objectifs

- Configurer le réseau de l'entreprise en architecture client-serveur pour optimiser et sécuriser le partage et l'emploi des ressources informatiques

Résultats attendus

- La PME est capable de contrôler et de partager efficacement l'accès à ses données informatiques et à ses logiciels
- La PME est capable de sauvegarder régulièrement ses données informatiques et ses logiciels et de conserver les sauvegardes en sécurité
- La PME est capable d'assurer la restauration de ses données et de ses logiciels

Population cible

- Entreprise souhaitant renforcer ses compétences informatiques
- PME ayant adhéré au PNMAN et ayant élaboré un diagnostic approuvé par l'ANDPME et incluant des recommandations d'actions de mise à niveau du volet TIC

Pré-requis

- L'identification d'un responsable informatique interne à l'entreprise
- L'existence d'un réseau informatique dans l'entreprise

Pour bénéficier des avantages de la mise à niveau, certaines conditions (ancienneté, domaine d'activité, situation financière...) doivent être respectées (voir www.andpme.org.dz pour plus de détails).

Budget

Cette action permet à l'entreprise de se doter de l'équipement nécessaire ainsi que de réaliser un important travail de configuration de l'ensemble de son système d'information et de ses programmes.

Fiche n° 18 : Configuration d'un serveur local

Taille PME	Investissement	Budget (DA HT)
5-9	Matériel : Serveur informatique, routeurs, switchers, câblage, suivant la configuration	500 000
	Logiciel : Logiciel de gestion de réseau et de sécurité	100 000
	Service : Définition, mise en place et configuration, contrôle d'accès, partage des données et applications, sauvegarde (4 jours d'expert senior).	200 000
	Total	800 000
10-49	Matériel : Serveur informatique, routeurs, switchers, câblage, suivant la configuration	1 000 000
	Logiciel : Logiciel de gestion de réseau et de sécurité	100 000
	Service : Définition, mise en place et configuration, contrôle d'accès, partage des données et applications, sauvegarde (4 jours d'expert senior + 8 jours d'expert junior).	480 000
	Total	1 580 000
50-250	Matériel : Serveur informatique, routeurs, switchers, câblage, suivant la configuration	1 500 000
	Logiciel : Logiciel de gestion de réseau et de sécurité	100 000
	Service : Définition, mise en place et configuration, contrôle d'accès, partage des données et applications, sauvegarde (quatre jours d'expert senior + 12 jours d'expert junior).	620 000
	Total	2 220 000

Fiche n° 19 : Utilisation d'Internet

Objectifs

- Mettre à jour les compétences des ressources humaines internes à l'entreprise dans le domaine d'Internet, des services qu'il apporte et des précautions qu'il demande
- Accompagner l'entreprise dans la bonne utilisation d'Internet

Résultats attendus

- La PME utilise Internet pour la gestion et le développement de ses activités
- La PME utilise couramment les outils internet d'échange et de communication (e-mail, chat, réseaux sociaux)
- La PME se protège efficacement contre les dangers ou agressions provenant d'Internet

Population cible

- Entreprise souhaitant renforcer ses compétences informatiques
- PME disposant d'une infrastructure informatique
- PME ayant adhéré au PNMAN et ayant élaboré un diagnostic approuvé par l'ANDPME et incluant des recommandations de mise à niveau du volet TIC

Pré-requis

- Identification d'un responsable informatique interne à l'entreprise
- Existence d'une infrastructure informatique dans l'entreprise

Pour bénéficier des avantages de la mise à niveau, certaines conditions (ancienneté, domaine d'activité, situation financière...) doivent être respectées (voir www.andpme.org.dz pour plus de détails).

Activités

Le programme montre les possibilités offertes par Internet, mais démystifie aussi cet outil et en explique les principales règles d'emploi. Les sujets abordés sont :

- Internet, navigation hypertexte, types de données offertes, types de services disponibles (dont les logiciels à la demande)
- Recherche sur internet

- Navigateurs Internet et modules complémentaires
- Contenu statique et contenu dynamique
- Principaux langages : HTML, Java, JavaScript, XML...
- Communautés Internet, Réseaux sociaux, Cloud
- Dangers d'Internet (Virus ou escroqueries) ; règles de sécurité

Cette action se déroulera au sein de l'entreprise en trois étapes :

Étape 1 : Audit de l'activité et des besoins de l'entreprise

Activités à réaliser :

- Réunions de travail avec le ou les responsable(s) de l'informatique et de l'entreprise, afin de comprendre les attentes et les besoins de l'entreprise en relation avec Internet
- Examen critique de la situation et de l'organisation de l'entreprise par rapport aux attentes et besoins exprimés
- Élaboration d'un rapport d'audit incluant un plan d'action , ce rapport devra être validé par la PME

Étape 2 : Formation de mise à niveau des compétences Internet

Activités à réaliser :

- Organisation d'une formation de mise à niveau spécifique, éventuellement à deux niveaux suivant le degré de responsabilité technique des personnes à former
- Séminaire de formation, éventuellement en deux sessions, suivant le nombre de personnes à former
- Élaboration d'un rapport d'évaluation de la formation

Étape 3 : Accompagnement dans l'utilisation d'Internet au sein de l'entreprise

L'intervention du consultant s'étale dans le temps, pour guider efficacement l'entreprise.

Fiche n° 19 : Utilisation d'Internet

Les activités à réaliser durant cette phase incluent :

- L'accompagnement de la révision de l'audit réalisé dans la phase 1, par le responsable informatique, à la lumière des nouvelles compétences acquises ; identification des actions d'optimisation à réaliser
- L'accompagnement de l'optimisation de l'utilisation d'Internet au sein de l'entreprise
- L'élaboration conjointe (expert + responsable informatique) d'un rapport final de validation des travaux réalisés

Profil de l'expert

- Qualification/Compétences :
 - Ingénieur en systèmes informatiques et réseaux ou équivalent
 - Langue : maîtrise du français
- Expérience générale : au moins 10 ans d'expérience professionnelle
- Expérience spécifique : au moins 3 références de la sécurisation des communications d'Internet, des méthodes d'identification (y compris des certificats), de l'utilisation des moteurs de recherche et des outils collaboratifs et sociaux de l'internet

Budget

- Petite entreprise : 5 h/j
- Moyenne entreprise : 12 h/j

Fiche n° 20 : Accès à Internet

Objectifs

- Mettre en place dans l'entreprise un accès partagé et sécurisé à Internet et à ses services

Résultats attendus

- La PME dispose d'un accès Internet configuré et sécurisé, correspondant à ses besoins

Population cible

- Entreprise souhaitant renforcer l'utilisation d'Internet
- PME ayant adhéré au PNMAN et ayant élaboré un diagnostic approuvé par l'ANDPME et incluant des recommandations d'actions dans les domaines des investissements en technologies et systèmes d'information

Pré-requis

- Identification d'un responsable informatique interne à l'entreprise
- Existence d'un réseau informatique dans l'entreprise

Pour bénéficier des avantages de la mise à niveau, certaines conditions (ancienneté, domaine d'activité, situation financière...) doivent être respectées (voir www.andpme.org.dz pour plus de détails).

Budget

Cette action permet à l'entreprise non seulement de se doter de l'équipement nécessaire, elle assure également :

- Un contrat d'accès correspondant à ses besoins et à ses souhaits, auprès d'un fournisseur internet
- Une sélection de services Internet disponibles utiles à l'entreprise : gestion, sauvegarde, recherche, bureautique, messagerie, agendas, veille technique et commerciale
- Un travail de configuration de l'accès des utilisateurs aux différents services Internet

Fiche n° 20 : Accès à Internet

Taille PME	Investissement	Budget (DA HT)
5-9	Matériel : Modem/routeurs, suivant la configuration souhaitée	15 000
	Logiciel et contrats de service (coût initial) : Pare-feu, serveur proxy, logiciel de messagerie, de sécurité, service d'accès Internet, autres services Internet	40 000
	Service : Définition, mise en place et configuration, contrôle d'accès.	80 000
	Total	135 000
10-49	Matériel : Modem/routeurs, suivant la configuration souhaitée	20 000
	Logiciel et contrats de service (coût initial) : Pare-feu, serveur proxy, logiciel de messagerie, de sécurité, service d'accès Internet, autres services Internet	50 000
	Service : Définition, mise en place et configuration, contrôle d'accès.	120 000
	Total	190 000
50-250	Matériel : Modem/routeurs, suivant la configuration souhaitée	30 000
	Logiciel et contrats de service (coût initial) : Pare-feu, serveur proxy, logiciel de messagerie, de sécurité, service d'accès Internet, autres services Internet	70 000
	Service : Définition, mise en place et configuration, contrôle d'accès.	200 000
	Total	300 000

Fiche n° 21 : Configuration sécurité

Objectifs

- Renforcer la sécurité physique et logicielle du système d'information de l'entreprise

Résultats attendus

- Le système d'information de la PME est protégé contre les variations d'alimentation électrique
- La PME dispose d'un système de sauvegarde efficace
- L'accès aux données sensibles de la PME est contrôlé (utilisateur, mot de passe)
- Le système d'information de la PME est protégé contre les logiciels malveillants et les intrusions en provenance d'Internet

Population cible

- Entreprise souhaitant renforcer son infrastructure TIC
- PME ayant adhéré au PNMAN et ayant élaboré un diagnostic approuvé par l'ANDPME et incluant des recommandations d'actions dans les domaines des investissements en technologies et systèmes d'information

Pré-requis

- Identification d'un responsable informatique interne à l'entreprise
- Existence d'une infrastructure informatique dans l'entreprise

Pour bénéficier des avantages de la mise à niveau, certaines conditions (ancienneté, domaine d'activité, situation financière...) doivent être respectées (voir www.andpme.org.dz pour plus de détails).

Budget

Cette action permet à la PME de se doter de l'équipement nécessaire, ainsi que de réaliser le travail de configuration lui permettant de disposer de toute la sécurité liée à :

- L'accès des utilisateurs au système d'information
- La sauvegarde des données sensibles de l'entreprise
- La mise en œuvre d'un logiciel pare-feu de protection contre les intrusions et d'un système anti-virus

Fiche n° 21 : Configuration sécurité

Taille PME	Investissement	Budget (DA HT)
5-9	Matériel : Systèmes de sauvegarde, alimentation électrique sécurisée	250 000
	Logiciel et contrats de service (coût initial) : Pare-feu, serveur proxy, logiciel de sécurité, antivirus	20 000
	Service : Définition, mise en place et configuration, contrôle d'accès.	80 000
	Total	350 000
10-49	Matériel : Systèmes de sauvegarde, alimentation électrique sécurisée	270 000
	Logiciel et contrats de service (coût initial) : Pare-feu, serveur proxy, logiciel de sécurité, antivirus	30 000
	Service : Définition, mise en place et configuration, contrôle d'accès.	120 000
	Total	420 000
50-250	Matériel : Systèmes de sauvegarde, alimentation électrique sécurisée	300 000
	Logiciel et contrats de service (coût initial) : Pare-feu, serveur proxy, logiciel de sécurité, antivirus	40 000
	Service : Définition, mise en place et configuration, contrôle d'accès.	200 000
	Total	540 000

AXE 4
INTERNET



Le réseau Internet apporte aux PME une opportunité pour se faire connaître à une échelle plus large et pour tisser des liens avec ses partenaires sur différents plans :

- Communication commerciale (produits et services, actions commerciales, projets en cours, recherche & développement)
- Présentation institutionnelle (historique, chiffres-clés, réseau commercial, actualités...)
- Ressources humaines (recrutement, stages)
- E-commerce (vente en ligne, suivi des commandes, service après-vente et informations clients)

La communication web de la PME est faite au moyen :

- De son site web
- De son espace clients/extranet, intégré ou non au site web
- Des réseaux sociaux (Facebook, Twitter, Google +, Linked in, Viadeo, Youtube...)
- Des applications mobiles (Android, iPhone, Blackberry...)
- Des Newsletters, push-mail, RSS

Les normes de qualité et le référencement naturel des sites web

a) Normes de qualité dans le développement web

Le site de l'entreprise, accessible de partout dans le monde et en concurrence avec d'autres sites de qualité, doit être réalisé selon certaines normes :

- Respect des spécifications Internet, établies par le W3C
- Compatibilité avec les navigateurs majeurs (Firefox, Chrome, Safari, Internet Explorer, Opéra) et les systèmes d'exploitation les plus utilisés (Windows, Linux, MacOS)
- Compatibilité avec les types de périphériques existants (ordinateur de bureau, ordinateur portable, tablette, Smartphone)
- Respect des règles de référencement
- Ergonomie et esthétique
- Rapidité de réponse, pour le confort des utilisateurs et pour un meilleur référencement

b) Référencement naturel des sites web

- L'aspect référencement d'un site web est primordial et il a été intégré aux actions de base
- Les moyens à mettre en œuvre pour un référencement optimal dépendent de

Présentation de l'axe Internet

l'état de la concurrence pour les expressions-clés et pour les pays visés :

- Optimisations internes au site : qualité du contenu, optimisation des balises, optimisation des URLs, mise à jour régulière du site
- Stratégie de linking : Mise en place de blogs et leur mise à jour, échange de liens de qualité, réseaux sociaux...
- Un contrat de référencement est préféré à une action ponctuelle sur 2 ou 3 mois et permet d'adapter la stratégie du référenceur en fonction de l'évolution des algorithmes des moteurs de recherche

Pré-requis pour le développement du e-commerce

- Un site de commerce électronique (e-commerce) permet aux PME de vendre des biens et des services moyennant un paiement classique (à réception du produit, par virement bancaire ou mandat postal), ou prochainement en Algérie par un paiement électronique (porte-monnaie électronique, carte de paiement nationale ou internationale)
- Le paiement électronique le plus utilisé sur Internet nécessite le plus souvent une tierce partie, un organisme qui assure la transaction (réseaux internationaux, Visa, MasterCard, PayPal...)

Les actions proposées

Les actions proposées constituent des supports pour exploiter au mieux les opportunités offertes par internet.

a) Site web d'entreprise

- Dotation de l'entreprise d'un site web aux normes de qualité reconnues, référencé
- Mise en place de l'équipe web qui le gère

b) Site web e-commerce

- Dotation de l'entreprise d'un site web de vente aux normes de qualité, référencé
- Mise en place de l'équipe web qui le gère au quotidien

c) E-marketing

- Dotation de l'entreprise d'un plan d'actions et d'outils fonctionnant avec internet pour lui permettre de se faire connaître à travers internet et valoriser son offre

Fiche n° 22 : Site web d'entreprise

Objectifs

- Doter l'entreprise d'un site web

Résultats attendus

- L'entreprise dispose d'un site web aux normes de qualité reconnues, référencé et opérationnel
- L'entreprise dispose d'une équipe qualifiée pour gérer le site

Population cible

- Entreprise souhaitant se doter d'un site web
- PME ayant adhéré au PNMAN et ayant élaboré un diagnostic approuvé par l'ANDPME incluant des recommandations d'actions de coaching dans les domaines des TIC

Pré-requis

- PME disposant d'une infrastructure informatique
- PME prête à mobiliser un ou plusieurs cadres, à temps plein ou partiellement, pour prendre en charge la gestion de son site web

Pour bénéficier des avantages de la mise à niveau, certaines conditions (ancienneté, domaine d'activité, situation financière...) doivent être respectées (voir www.andpme.org.dz pour plus de détails).

Activités

Cette action se déroule en 3 étapes au sein de l'entreprise :

Étape 1 : Conception du site

Activités à réaliser :

- Définition des fonctionnalités du site et structuration de son contenu
- Définition de la cible et choix des langues
- Écriture du cahier des charges et choix du prestataire
- Assistance à l'entreprise pour le choix des solutions technique, ergonomie, esthétique et interactivité

Fiche n° 22 : Site web d'entreprise

- Vérification de la compatibilité avec les navigateurs et les périphériques, notamment les appareils mobiles et les normes d'Internet
- Assistance de l'entreprise pour la rédaction du contenu du site, effectuée par l'agence web ou par l'équipe projet de la PME
- Sélection d'un hébergeur disposant de l'infrastructure et des compétences adéquates
- Publication du site et vérification en ligne des fonctionnalités
- Installation d'un système de suivi de la fréquentation
- Installation d'un outil de surveillance de site, qui contrôle régulièrement que le site est fonctionnel et notifie l'administrateur en cas de panne

Note : La sécurité du site doit prendre en compte les éléments suivants :

- Le gestionnaire de contenu et les modules complémentaires devront être choisis avec soin
- Un système de veille devra être mis en place pour mettre à jour le gestionnaire de contenu et les modules complémentaires dès la sortie des correctifs de sécurité
- Les développements spécifiques devront tenir compte des failles de sécurité : Injection SQL, XSS, CSRF, failles d'upload, configuration de serveur...
- Les formulaires devront comporter un système de protection anti-robots

Étape 2 : Formation des gestionnaires du site

Activités à réaliser :

- Formation rédactionnelle adaptée au site développé
- Utilisation basique du gestionnaire de contenu pour réaliser des mises à jour simples telles que les insertions d'actualités
- Utilisation avancée du gestionnaire de contenu (installation de modules, intégration de formulaires, modifications de la disposition des modules et de l'aspect graphique)
- Conception graphique incluant la conception des visuels utilisés dans une page d'accueil, dans des annonces publicitaires, dans les newsletters ou sur les réseaux sociaux

Étape 3 : Référencement naturel

- Les opérations de référencement accompagnent la vie du site et sont d'autant plus importantes que le domaine d'intervention de la PME est concurrentiel
- Le référencement naturel se déroule sur une période de 3 à 12 mois

Activités à réaliser :

- Audit technique du site
- Optimisation des pages du site (contenu du site, métas, h1..., alt, title...)
- Optimisation des adresses des pages (URL)
- Inscription du site sur les moteurs de recherche, les annuaires généralistes, les annuaires spécialisés, les digg-like...
- Création de blogs internes ou externes au site, rédaction d'articles avec un texte original et naturel
- Analyse des données statistiques de fréquentation et adaptation du site en conséquence
- Élaboration et mise en place d'un tableau de bord mensuel, qui montrera l'évolution des positions et autres données de fréquentation significatives

Note

Le référencement naturel peut être complété par une stratégie web-marketing (Action 3).

Profil des Experts :

La mission requiert la mobilisation de deux experts : un expert technique et un expert communication.

Expert technique :

- Qualification/Compétences :
 - Ingénieur informatique ou équivalent
 - Langue : maîtrise du français
- Expérience générale : au moins 10 ans d'expérience professionnelle
- Expérience spécifique : au moins 3 références dans le développement de sites web similaires ou plus complexes

Expert communication :

- Qualification/Compétences :
 - Minimum Bac+4/5, communication, commerce ou équivalent
 - Langue : maîtrise du français
- Expérience générale : au moins 10 ans d'expérience professionnelle
- Expérience spécifique : au moins 3 références dans le conseil en la communication web

Fiche n° 22 : Site web d'entreprise

Budget

Le nombre d'hommes/jours nécessaires à un coaching site web d'entreprise dépend du niveau de qualité du site, des fonctionnalités à mettre en œuvre, du public visé, de l'état de la concurrence, des moyens de référencement à mettre en œuvre...

- **Pour un site web classique, de qualité professionnelle, mais avec peu de fonctionnalités spécifiques, l'assistance devrait varier de 3 à 5 h/j par expert**

Exemple : Site web réalisé avec le gestionnaire de contenu Wordpress :

- Une présentation institutionnelle de la PME
- Une présentation des produits et services
- Les actualités de la PME (participations aux salons, marchés...)
- Une page de contact (coordonnées, Google map, formulaire de contact)

- **Pour un site web avancé, l'assistance devrait varier de 5 à 15h/j par expert**

Exemple : Site web réalisé avec le gestionnaire de contenu Joomla ou Drupal, avec des fonctionnalités évoluées telles que :

- Un contenu complexe, géré par plusieurs administrateurs/rédacteurs
- Des graphiques dynamiques, extraits de données de la PME ou de données provenant d'un serveur de données
- Un espace privé clients
- Une visite virtuelle
- Des vidéos en ligne
- Une comparaison dynamique des produits de la PME
- Des formulaires multipages (demande détaillée de devis...)
- Une géolocalisation, pour présenter un contenu différent selon l'endroit de l'internaute

Fiche n° 23 : Mise en place ou refonte d'un site web

Objectifs de l'action

- Mettre en place ou refondre le site web de la PME

Résultats attendus

- La PME dispose d'un site web en ligne aux normes de qualité, référencé et opérationnel

Population cible

- Entreprise souhaitant se doter d'un site web
- PME ayant adhéré au PNMAN et ayant élaboré un diagnostic approuvé par l'ANDPME et incluant des recommandations d'actions de mise à niveau du volet TIC

Pré-requis

- Infrastructure informatique adéquate

Pour bénéficier des avantages de la mise à niveau, certaines conditions (ancienneté, domaine d'activité, situation financière...) doivent être respectées (voir www.andpme.org.dz pour plus de détails).

Principes de l'évaluation du site web

L'évaluation du site se fait sur la base des critères suivants :

Contenu :

- Hiérarchie simple
- Facile à lire
- Style de rédaction adapté à la population cible
- Grammaire et orthographe correctes
- Longueur des pages correcte
- Contenu daté
- Mis à jour régulière
- Pas de pages en construction, de liens inactifs...

Fiche n° 23 : Mise en place ou refonte d'un site web

Accessibilité :

- Concept du site identifiable rapidement
- Contact facile

Ergonomie :

- Logo : lien vers la page d'accueil
- Menu toujours présent et interactif
- Animation style Web 2.0
- Repères visuels pour se situer dans le site
- Liens facilement identifiables
- Moteur de recherche intégré
- Plan du site (lien en bas de page)
- Compatible avec les principaux navigateurs (Firefox, Chrome, Safari, IE, Opera)
- Compatible avec les smartphones

Graphisme/couleurs :

- Agréable à l'œil (couleurs harmonieuses, nombre de couleurs limité)
- Contraste couleur de texte/couleur de fond suffisant
- Illustrations en rapport avec le texte

Technique :

- Formulaire de contact avec traitement des erreurs de saisie (indication des champs erronés, pas d'obligation de ressaisir tout le formulaire en cas d'erreur)
- Inscription à une newsletter, avec possibilité de désinscription
- Partage sur les sites sociaux
- Présence de Flux RSS

Référencement :

- Toutes les pages publiques sont accessibles aux moteurs de recherche
- Titre des pages correct
- Les balises « description » sont mentionnées et différentes
- Les URLs sont optimisées
- Site correctement positionné

Fiche n° 23 : Mise en place ou refonte d'un site web

Budget

Le coût de l'hébergement du site web, le coût d'acquisition du nom de domaine (abonnement annuel), le coût de formation rédactionnelle et de formation basique au gestionnaire de contenu ainsi que les coûts d'abonnement de référencement ne sont pas inclus dans le budget.

Taille PME	Investissement	Budget (DA HT)
5-250	Service : Site web classique <ul style="list-style-type: none">• Réalisation d'un site web d'entreprise, dynamique, répondant aux normes de qualité, utilisable sur tout navigateur et sur toute périphérie, sécurisé	De 50 000 À 120 000
5-250	Service : Site web avancé , fonctionnalités classiques avec en plus certaines des fonctionnalités suivantes : <ul style="list-style-type: none">• Contenu complexe, graphiques dynamiques, espace privé clients, visite virtuelle, vidéos en ligne, comparaisons de produits, formulaires multipages, géo localisation• Formation avancée sur le gestionnaire de contenu, formation graphique• Référencement avancé avec création de blogs internes au site ou externes, analyse fine des données statistiques de fréquentation.	De 120 000 À 500 000

Fiche n° 24 : Site web e-commerce

Objectifs

- Dotation de l'entreprise d'un site e-commerce

Résultats attendus

- L'entreprise dispose d'un site web e-commerce en ligne, aux normes de qualité reconnues, référencé dans les moteurs de recherche et opérationnel
- L'entreprise dispose d'une équipe qualifiée pour gérer le site

Population cible

- Entreprise souhaitant renforcer sa présence sur Internet
- PME ayant adhéré au PNMAN et ayant élaboré un diagnostic approuvé par l'ANDPME incluant des recommandations de mise à niveau du volet TIC

Pré-requis

- PME disposant d'un catalogue de produits ou services commercialisables sur Internet et prête à mobiliser un ou plusieurs cadre(s), à temps plein ou partiellement, pour prendre en charge le projet web, sa mise à jour et son évolution

Pour bénéficier des avantages de la mise à niveau, certaines conditions (ancienneté, domaine d'activité, situation financière...) doivent être respectées (voir www.andpme.org.dz pour plus de détails).

Activités

Cette action se réalise en trois étapes :

Étape 1 : Conception du site internet

Activités à réaliser :

- Définition des fonctionnalités du site, structurer son contenu, les produits et leurs catégories
- Définition de la cible et choix des langues
- Écriture de cahier des charges et choix du prestataire

Fiche n° 24 : Doter l'entreprise d'un site web e-commerce

- Assistance de l'entreprise pour le choix des solutions techniques ; ergonomie, esthétique et interactivité, choix de l'intermédiaire qui réalisera le paiement
- Vérification de la compatibilité avec les navigateurs et les périphériques, notamment les appareils mobiles et les normes d'Internet, des certificats de sécurité
- Sélection de l'hébergeur, publication du site et vérification en ligne des fonctionnalités
- Installation d'un système de suivi de la fréquentation
- Installation d'un outil de surveillance de site internet, qui contrôle régulièrement que le site est fonctionnel et notifie l'administrateur en cas de panne

La sécurité du site doit prendre en compte les éléments suivants :

- La solution e-commerce et les modules complémentaires devront être choisis avec soin et surtout être mis à jour dès la sortie des correctifs de sécurité
- Les développements spécifiques devront également tenir compte des failles de sécurité : Injection SQL, XSS, CSRF, failles d'upload, configuration de serveur...

Étape 2 : Formation des gestionnaires du site

La formation a pour objet d'apprendre aux gestionnaires du site à mettre à jour les produits et à traiter les commandes et autres demandes des internautes

Activités à réaliser :

- Utilisation basique de l'outil e-commerce :
 - Définition des catégories de produits, attributs, caractéristiques, monnaies...
 - Actualisation des produits (caractéristiques, prix...)
 - Traitement des commandes
- Utilisation avancée de l'outil e-commerce :
 - Traitements statistiques des commandes
 - Commandes spéciales, coupons de réduction, parrainage...
- Installation de modules complémentaires :
 - Conception graphique
 - Images, produits
 - Visuels utilisés dans la page d'accueil du site, les annonces publicitaires, les réseaux sociaux ou les newsletters

Étape 3 : Référencement naturel

- Les opérations de référencement et de promotion d'un site e-commerce sont primordiales et ont un impact sur la rentabilité du site
- Le référencement naturel se déroule sur une période de 3 à 12 mois

Activités à réaliser :

- Audit technique du site
- Optimisation des pages du site (contenu du site, metas, h1..., alt, title...)
- Optimisation des adresses des pages (URLs)
- Inscription du site sur les moteurs de recherches, les annuaires généralistes, les annuaires spécialisés, les digg-like...
- Création de blogs internes au site ou externes, rédaction d'articles avec un texte original et naturel
- Analyse des données statistiques de fréquentation et adaptation du site en conséquence
- Élaboration et mise en place d'un tableau de bord mensuel, qui montrera l'évolution des positions et autres données de fréquentation significatives

Le référencement naturel peut être complété par une stratégie webmarketing (Action 27).

Profil des experts

La mission requiert la mobilisation de deux experts : un expert technique et un expert communication.

Expert technique :

- Qualification/Compétences : Ingénieur informatique ou équivalent
- Langue : maîtrise du français
- Expérience générale : au moins 10 ans d'expérience professionnelle
- Expérience spécifique : au moins 3 références dans le développement de sites web similaires ou plus complexes

Expert communication :

- Qualification/Compétences :
 - minimum Bac+4/5, communication, commerce ou équivalent
 - Langue : maîtrise du français
- Expérience générale : au moins 10 ans d'expérience professionnelle
- Expérience spécifique : au moins 3 références dans le conseil en communication web

Fiche n° 24 : Doter l'entreprise d'un site web e-commerce

Budget

Le nombre de jours de prestation nécessaires à un coaching site e-commerce dépend de la taille du site, des fonctionnalités à mettre en place, de l'état de la concurrence et des moyens de référencement à mettre en œuvre.

- Pour un site e-commerce classique, l'assistance devrait varier de 3 à 5 h/j par expert

Exemple :

Site réalisé avec le gestionnaire e-commerce en ligne hébergé tel que Prestabox.

- Pour un site e-commerce avancé, l'effort d'assistance varie de 5 à 15 h/j par expert

Exemple :

Site réalisé avec le gestionnaire e-commerce Prestashop ou Magento, avec :

- Design personnalisé
- Plusieurs moyens de paiement/multidevises
- Vente de produits croisés/comparateur de produits/notation de produits
- Produits les plus vendus, ayant les meilleures notes, promotions, déstockage
- Connexions à des Market places (Amazon, eBay, PriceMinister...) et à des comparateurs de prix multi sites (Kelkoo...)
- Newsletter avec outils de mesure de l'efficacité de la campagne mailing
- Intégration dans Facebook

Fiche n° 25 : Mise en place ou refonte d'un site e-commerce

Objectifs de l'action

- Mettre en place ou refondre un site e-commerce

Résultats attendus

- L'entreprise dispose d'un site web e-commerce en ligne, aux normes de qualité, référencé et opérationnel

Population cible

- Entreprise souhaitant renforcer sa présence sur internet
- PME ayant adhéré au PNMAN et ayant élaboré un diagnostic approuvé par l'ANDPME et incluant des recommandations de mise à niveau du volet TIC

Pré-requis

- Existence d'un catalogue de produits ou de services commercialisables sur Internet
- L'entreprise est prête à mobiliser un ou plusieurs cadres, à temps plein ou partiellement, pour prendre en charge le projet web, sa mise à jour et son évolution

Pour bénéficier des avantages de la mise à niveau, certaines conditions (ancienneté, domaine d'activité, situation financière...) doivent être respectées (voir www.andpme.org.dz pour plus de détails).

Principes de l'évaluation du site web e-commerce

Les critères suivants sont pris en compte pour l'évaluation d'un site e-commerce, en plus des critères d'un site web :

- La clarté de la hiérarchisation des produits
- La qualité des photos (petit et grand format)
- La qualité de la description des produits et de leurs caractéristiques
- Les produits peuvent être classés par différents critères (prix, taille, marque...)
- Le système de paiement en ligne est fiable et sécurisé
- Les conditions de paiement sont indiquées
- Le délai de livraison estimé est indiqué

Fiche n° 25 : Mise en place ou refonte d'un site e-commerce

- La disponibilité des produits est indiquée
- La présence de cross selling (vous aimerez aussi, les clients aiment aussi...)
- Les conditions de vente ou d'utilisation sont accessibles depuis toutes les pages
- La conservation du panier (même sans inscription, même en quittant le site)
- La présence d'une zone « coup de cœur »/mettre son produit de côté
- Les conditions de garantie/remboursement sont indiquées
- Lors d'un achat, il est possible de faire un retour en arrière facilement et rapidement
- Un e-mail est envoyé lorsque le produit indisponible revient en stock
- Un e-mail de confirmation de commande et de suivi de commande est envoyé

Estimation du budget

Taille PME	Investissement	Budget (DA HT)
5-250	Service : Site e-commerce classique <ul style="list-style-type: none">• Réalisation d'un site web e-commerce, répondant aux normes de qualité, utilisable sur tout navigateur et sur tout périphérique, sécurisé	De 10 000 À 240 000
5-250	Service : Site e-Commerce avancé, fonctionnalités classiques avec en plus certaines des fonctionnalités suivantes : <ul style="list-style-type: none">• Design personnalisé, différents moyens de paiement/devises, vente de produits croisés, comparateur, connexion à des market places, newsletters avec mesure d'efficacité de la campagne.• Formation avancée sur le gestionnaire e-commerce, formation graphique• Référencement avancé avec analyse fine des données statistiques de fréquentation.	De 24 000 À 1 000 000

Fiche n° 26 : E-marketing

Objectif de l'action

- Promouvoir l'entreprise sur internet

Résultats attendus

- Accroissement de la fréquentation du site de l'entreprise
- Valorisation de la marque, de l'entreprise et des produits
- Gestion des communautés virtuelles
- L'entreprise dispose d'une équipe qualifiée pour le e-Marketing

Population cible

- Entreprise souhaitant renforcer sa présence sur internet
- PME ayant adhéré au PNMAN et ayant élaboré un diagnostic approuvé par l'ANDPME incluant des recommandations de mise à niveau du volet TIC

Pré-requis

- PME disposant d'un site web d'entreprise ou d'un site web e-commerce, prête à mobiliser un ou plusieurs cadres, à temps plein ou partiellement, pour la promotion de ce site

Pour bénéficier des avantages de la mise à niveau, certaines conditions (ancienneté, domaine d'activité, situation financière...) doivent être respectées (voir www.andpme.org.dz pour plus de détails).

Activités

Le monde d'Internet évoluant rapidement et chaque site ayant ses propres problématiques, le consultant et l'agence de web-marketing doivent établir une stratégie de promotion ad-hoc. Plusieurs moyens sont à leur disposition (sites web sociaux, applications mobiles, forums...) et ils doivent faire preuve de créativité pour trouver des idées novatrices.

Les opérations de web-marketing présentées ci-après visent à dynamiser la fréquentation du site internet et à augmenter la notoriété de l'entreprise.

Opération 1 : Création et gestion d'un espace de communication interactif

- Le web interactif, basé notamment sur la technologie web 2.0, permet une plus grande implication de l'internaute dans le site web de l'entreprise ou dans son espace sur le réseau social. L'internaute a alors un rôle actif et peut communiquer son avis à la communauté
- Plusieurs formes d'espace de communication peuvent être implantées :
- Un espace entreprise sur un réseau social (Facebook, Twitter, Google +, LinkedIn, Viadéo...)
- Un forum de discussion
- Un système de gestion de commentaires clients qui se greffe aux pages du site web, ce système pouvant être géré par le site lui-même ou externalisé vers un réseau social tel que Facebook
- Un espace est géré par un community manager qui oriente les discussions, répond aux interrogations, guide les choix, propose des actions et crée ainsi un climat de confiance... Le community manager peut faire partie du personnel de la PME, moyennant une formation adéquate, ou bien il peut être rattaché à l'agence de web-marketing

Opération 2 : Création d'une application mobile

- En plus des sites web et des espaces interactifs qui peuvent être consultés à partir de smartphones, des applications mobiles permettent une plus grande proximité grâce au push d'information sans que l'application ne soit en cours d'exécution
- Les applications mobiles sont développées pour un système particulier, Android, iOS, Blackberry, WindowsPhone et sont généralement assez coûteuses à développer

Opération 3 : Création d'une application Facebook/LinkedIn

- Une application Facebook peut contribuer à faire connaître une marque, à faire le buzz autour d'un produit et de développer ainsi sa popularité. L'application peut également récolter des informations pertinentes sur les utilisateurs
- Quelques exemples d'applications très utilisées :
 - Facebook Quizz
 - Concours
 - Catalogue produit
 - Jeux (Social gaming)
 - Les applications LinkedIn suivent globalement la même logique que les applications Facebook, mais sont plus adaptées aux réseaux professionnels

Opération 4 : Achat d'espace publicitaire

- L'achat d'espace publicitaire sur des moteurs de recherche (Google...), des réseaux sociaux (Facebook...) ou sur d'autres sites très fréquentés permet de monter une campagne très rapidement
- Les budgets sont très flexibles : Le client choisit le montant, la période, les pays ciblés... Ils sont liés soit aux clics (CPL, Coût par Clic) soit à l'affichage (CPM, Coût pour 1000 impressions)
- Il est important de bien dimensionner sa campagne publicitaire et d'en estimer le retour sur investissement (ROI)

Autres opérations :

D'autres techniques sont citées ici à titre d'information et pourraient convenir dans certains cas :

- Création d'une vidéo à succès, partagée par les internautes sur les sites sociaux. On parle alors de Buzz ou de vidéo virale
- Ciblage de l'affichage publicitaire selon le comportement des internautes, selon les expressions qu'ils ont utilisées dans les moteurs de recherche
- Campagne d'e-mailing
- Création de CD-ROM / CD-Card

Les livrables seront selon le cas soit les produits (vidéo ou CD-ROM créé), soit les rapports mesurant l'impact des actions développées.

Profil de l'expert

- Qualification/Compétences :
 - Minimum Bac+4/5, communication, commerce ou équivalent
 - Langue : maîtrise du français
- Expérience générale : au moins 10 ans d'expérience professionnelle
- Expérience spécifique : au moins 3 références dans le conseil en communication web

Budget

L'assistance e-marketing dépend des opérations retenues et varie de 3 à 10 h/j.

Fiche n° 27 : Promotion de l'entreprise sur Internet

Objectifs de l'action

- Promouvoir l'entreprise sur Internet

Résultats attendus

- Accroissement de la fréquentation du site de l'entreprise
- Valorisation de la marque, de l'entreprise et ses produits
- Gestion des communautés virtuelles
- L'entreprise dispose d'une équipe qualifiée pour l'e- marketing

Population cible

- Entreprise souhaitant renforcer sa présence sur internet
- PME ayant adhéré au PNMAN et ayant élaboré un diagnostic approuvé par l'ANDPME incluant des recommandations de mise à niveau du volet TIC

Pré-requis

- PME disposant d'un site web d'entreprise ou d'un site web e-commerce, prête à mobiliser un ou plusieurs cadres, à temps plein ou partiellement, pour la promotion de ce site

Pour bénéficier des avantages de la mise à niveau, certaines conditions (ancienneté, domaine d'activité, situation financière...) doivent être respectées (voir www.andpme.org.dz pour plus de détails).

Budget

Les actions de webmarketing suivantes sont données à titre d'exemple. Les budgets sont donnés à titre indicatif ; les entreprises doivent les confirmer avant la mise en œuvre de toute action.

Fiche n° 27 : Promotion de l'entreprise sur Internet

Principes de l'évaluation du site web e-commerce

L'évaluation des actions d'e-marketing se fait sur la base des éléments suivants :

- **Évolution des données analytiques** sur la fréquentation du site (nombre de visiteurs, temps passé, nombre de pages consultées, nombre de contacts...)
- **Autres critères d'évaluation des actions de communication** (mémorisation de l'action, attribution de l'information à l'émetteur, valorisation, influence sur les opinions, influence sur les comportements). Ces éléments sont mesurés à l'aide d'une enquête)

Taille PME	Mission	Budget (DA HT)
5-250	Service : Création et gestion d'un espace de communication interactive (1 an)	750 000
5-250	Service : Création d'une application mobile	250 000
5-250	Service : Création d'une application Facebook/LinkedIn	300 000
5-250	Service : Achat d'espace publicitaire (3 mois)	1 000 000







Guides

« Mise à Niveau des PME »

1. Le diagnostic et le plan de mise à niveau
2. Les investissements en matériel de productivité
3. La gestion financière
- 4. Les Technologies de l'Information et de la Communication**
5. Le développement commercial
6. Le management
7. La production
8. La qualité



AGENCE NATIONALE DE DEVELOPPEMENT DE LA PME

Siège Direction Générale

34, Avenue Mohamed Belkacemi, les Annassers, Alger, 16000

E-mail : contact@andpme.org.dz

Tél. : +213 21 47 06 44/47 - 021 77 40 36

Fax : +213 21 47 06 93 - 021 47 06 86



Ce guide a été réalisé avec le concours du PME II, Programme cofinancé par l'Union européenne et l'Algérie.