



**Cours : Systèmes d'informations**

**Au sein de l'entreprise**

**Réalisé par : Mr Zakaria Taleb Essalama**

## Table des matières

I.	Introduction .....	2
II.	Objectifs du système d'informations .....	2
1.	Notion de système pour l'entreprise .....	2
2.	Objectifs .....	3
3.	Les fonctions du système d'information .....	3
III.	La diversité de l'information .....	3
1.	Rôles et types d'informations .....	3
2.	L'usage de l'information .....	4
IV.	Les qualités de l'information.....	5
V.	L'information pour la prise de décision. ....	5
1.	Les décideurs.....	6
2.	L'influence et l'univers la prise de décision .....	6

## I. Introduction

Le concept d'un système d'information (SI) peut être perçu, envisagé et défini en fonction de nombreux facteurs tels que la culture d'entreprise .

Le SI est un ensemble d'applications et de technologies de l'information qu'il faut gérer efficacement pour servir les intérêts d'autrui

Le SI est un outil utile et efficace qui aide à exécuter les tâches quotidiennes et à communiquer avec tes collègues et partenaires La diversité de l'information

Aujourd'hui, la réussite d'une entreprise est déterminée par un processus créatif auquel participent de nombreux facteurs. les prévisions de marche incorrectes et les erreurs de gestion financière comme les principales raisons de l'échec. Tous ces facteurs sont largement Influences par :

- les capacités et compétences créatives des propriétaires, gestionnaires, professionnels, etc. ;
- les outils (système d'information) mis à la disposition de ces derniers dans leur entreprise.

Dans les mains de personnes compétentes, les bons outils (système d'information) peuvent contribuer

à accélérer la croissance de l'entreprise et donc à la doter d'un véritable avantage concurrentiel.

Toutefois, le meilleur système d'information du monde ne saurait remplacer les compétences et la

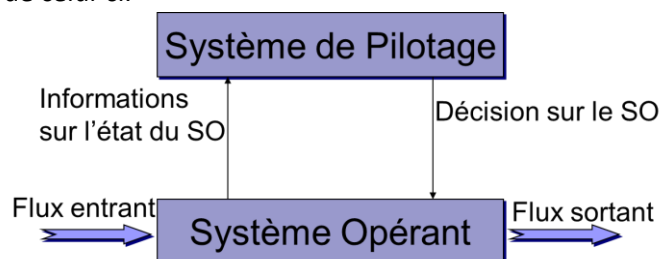
créativité des propriétaires, gestionnaires et employés qui l'utilisent.

## II. Objectifs du système d'informations

### 1. Notion de système pour l'entreprise

Un **système** est un ensemble d'éléments matériels ou immatériels (hommes, machines, méthodes, recettes, règles, etc.) unis par des relations qui transforme, par un **processus**, des éléments (les **entrées**) en d'autres éléments (les **sorties**).

- Le système correspondant à l'activité de l'entreprise (transformation de flux) est appelé **système opérant (SO)**.
- L'entreprise a aussi besoin d'un système de prise de décision lui permettant de réaliser les objectifs fixés. Ce système est appelé **système de pilotage (SP)**.
- Le SP procède à la régulation et au contrôle du système opérant en décidant du comportement de celui-ci.



## 2. Objectifs

Il faut considérer à la fois les informations utilisées par l'entreprise et l'ensemble des moyens mis en œuvre pour gérer ces informations. Le système d'information se compose essentiellement de personnels (techniciens, vendeurs...), de matériel (ordinateurs, fax, serveur,...) et de procédures (notes de services, grille d'analyse, « reporting »...). Il a pour objectif de fournir en permanence à chacun des membres de l'entreprise, les renseignements dont il a besoin pour la prise de décisions, le suivi des actions mises en place et le contrôle de l'organisation. Les finalités essentielles d'un système sont donc d'assurer le contrôle, la coordination et la décision.

Acquérir la « culture » Système d'Information

- Être capable d'analyser des solutions et de dialoguer
- Maîtriser la communication interne
- Identifier la qualité de l'information
- Définir la notion de veille
- Repérer l'organisation de l'information dans l'entreprise
- Savoir identifier des flux d'information
- Pouvoir collaborer à la mise en place d'un SI
- la prise de la décision
- Appréhender un SI à haut niveau, dans sa globalité
- Avoir des connaissances techniques pour mieux comprendre les problèmes à plus bas niveau

Alors le SI permet la circulation rapide d'une information de qualité entre les différents « organes » et délivrer la bonne information, au bon interlocuteur, au bon moment

- Prise de décisions appropriées
- Action de l'entreprise adaptée à la situation

## 3. Les fonctions du système d'information

Pour remplir les trois objectifs (coordination, contrôle et décision), le système d'information devra réaliser différentes fonctions :

- La collecte de l'information : l'entreprise doit recueillir de nombreuses données en vue d'une utilisation ultérieure. Celles-ci doivent être classées, codifiées et condensées afin d'en faciliter le stockage et l'utilisation.

- Le traitement de l'information : la donnée étant un élément brut (on parle d'information de base), il est nécessaire qu'elle soit transformée en données utilisables par le décideur. Le traitement se fera par tri, classement, calcul... afin de fournir une base de données synthétique.

## III. La diversité de l'information

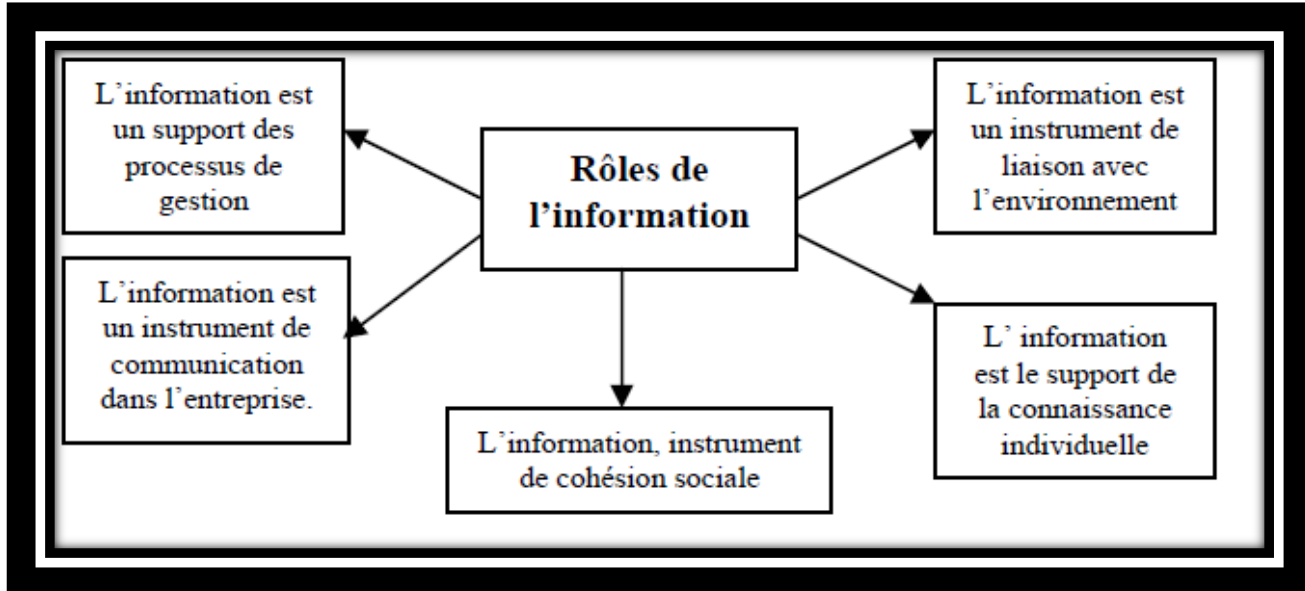
### 1. Rôles et types d'informations

Société de l'information :(ou société de la connaissance)

- Société dans laquelle les technologies de l'information (TIC) jouent un rôle central dans la continuité de la société industrielle

- L'entreprise doit anticiper les changements et adapter son fonctionnement au marché mondialisé hyperconcurrentiel

La détermination précise de la nature de l'information et de la diversité de ses rôles constitue un préalable pour comprendre en quoi consiste le système d'information d'une entreprise



On peut distinguer plusieurs formes de l'information

- **Informations**

Renseignement, fait qui apporte des renseignements nouveaux

- **Données**

Information présentée sous forme conventionnelle, en vue d'être traitée

- **Connaissances**

Règles utilisant les données pour en déduire d'autres

## 2. L'usage de l'information

L'information n'a de valeur qu'en raison de l'usage qui en est fait

- **L'information, support des processus de gestion**

Un processus de gestion (gestion d'approvisionnement, de traitement des commandes...) est un ensemble d'activités et de décisions combinées pour produire des résultats souhaités par l'entreprise. Chaque processus lui-même créateur d'information, doit disposer de ressources en informations pour être exécuté.

- **L'information, instrument de communication dans l'organisation**

Des échanges d'informations permettent d'assurer la coordination entre les activités des différents membres de l'organisation. La fonction de communication a acquis un caractère prédominant avec l'émergence des bases de données, de la bureautique (courriers électroniques) et de la télématique (réseaux publics, réseaux d'entreprises). L'information en tant qu'instrument de communication occupe une place importante dans la politique commerciale de l'entreprise (volet communication).

- **L'information, instrument de liaison avec l'environnement**

Les différentes technologies de l'information sont aussi susceptibles d'utilisations plus directes avec l'environnement de l'entreprise : l'information peut être incorporée au produit (prix, caractéristiques, mode d'emploi...) et devient lisible par un ordinateur (exemple de l'achat d'un logiciel et de la fonction d'aide) , des systèmes d'information inter-entreprises peuvent être mis en oeuvre, certains fournisseurs installant des terminaux chez leurs clients destinés à faciliter la prise de commandes (exemple l'industrie automobile).

➤ **L'information, support de la connaissance individuelle**

La capacité cognitive de l'organisation est d'abord celle des individus qui la composent. Dans ce domaine de la connaissance individuelle, les technologies informatiques (système de mémorisation, d'aide à la

#### IV. Les qualités de l'information

La qualité de l'information se définit généralement par 5 critères :

- La pertinence : l'information est pertinente lorsqu'elle constitue un facteur de choix, améliore la qualité des décisions, pose un problème nouveau, ouvre des opportunités.
- La fiabilité : pour fonder une décision correcte, il faut que l'information soit fiable, c'est à dire conforme à la réalité (leçon d'objectivité), l'information étant toujours une représentation plus ou moins fidèle du monde réel.
- La disponibilité : l'information est une denrée périssable. La valeur de l'information pour l'entreprise, dépend donc beaucoup des délais de collecte, de transmission et de traitement des données. Une information trop tardive n'a pas de valeur et entraîne des coûts plus moins importants (pertes de recettes pour des commandes non traitées, arrêts des chaînes de fabrication...). Il existe au sein des organisations ce que l'on appelle des capteurs de l'information (chargés de recueillir et de transmettre rapidement des informations), des réseaux de transmission (Acheminement de l'information vers les destinataires)... qui minimisent les délais de collecte, de transmission et de traitement des informations.
- La confidentialité : la valeur de l'information, comme celle de tous les biens, dépend de sa rareté. Si un concurrent obtient des informations détenues par une entreprise (fichier clients), celles-ci perdent une grande partie de leur valeur. Par ailleurs des règles déontologiques imposent de ne pas divulguer certaines informations à des tiers (domaine médical par exemple). Le système d'information devra garantir la confidentialité des informations en limitant l'accès aux fichiers (accès avec code).
- La valeur : l'information pourra être valorisée en fonction de son contenu (volume d'informations que contient un message), son degré de synthèse, son degré de précision (qualité)... L'acquisition de l'information n'a d'intérêt que dans la mesure où sa valeur est supérieure à son coût (coûts engagés pour acquérir l'information). Par contre, dans l'absolu, une information n'a pas de valeur dans l'absolu, elle n'en a que par rapport à l'utilisation qui est faite de cette information.

#### V. L'information pour la prise de décision.

Pour prendre une « bonne » décision, il faut une information :

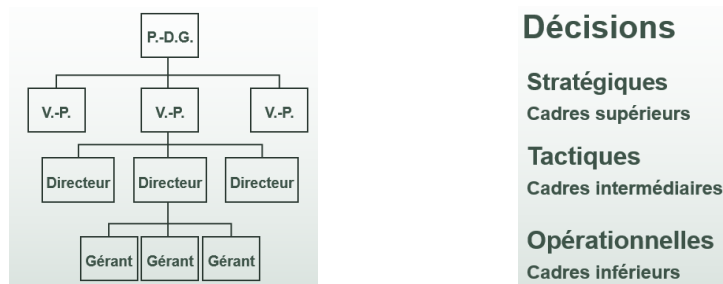
- De bonne qualité (exacte et fiable)
- Ponctuelle (en temps réel, c'est-à-dire présentant les conditions les plus récentes)

- Complète
- Pertinente

Mais aussi un bon décideur qui peut analyser l'environnement de la prise de décisions et le rôle de l'information dans la prise de décisions, ce qui amène à proposer des stratégies pour améliorer l'utilisation de l'information.

Alors on peut dire que **Décider**, c'est choisir, parmi plusieurs actes possibles, celui qui apparaît comme le plus pertinent pour atteindre un résultat envisagé, dans un délai jugé souhaitable et possible, en utilisant au mieux les informations et les ressources disponibles.

### 1. Les décideurs



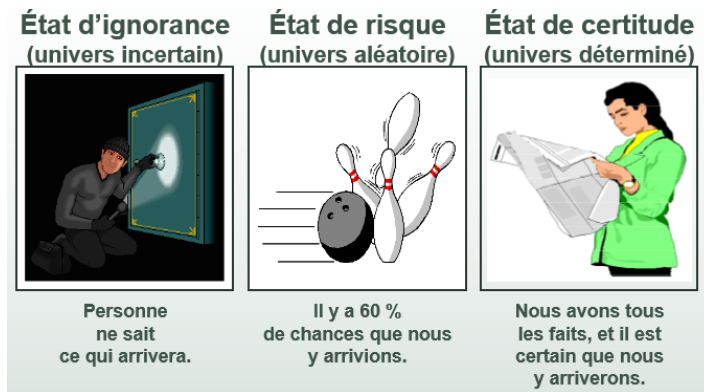
On peut résumer le processus de prises de décisions dans les étapes suivantes qui sont obligatoires pour chaque décideur

- Qui prend les décisions ?
- Quand et comment les décisions sont prises ?
- Quelles informations sont nécessaires et disponibles ?
- Quel est mon rôle dans la prise des décisions ?
- Sur quoi prendre la décision ?
- Le niveau et l'étendue de la décision ?

### 2. L'influence et l'univers la prise de décision

Pour bien déterminer l'influence de l'information il faut penser aux points suivants

- La période/moment de la prise de décisions ;
  - La corruption ;
  - L'idéologie politique ;
  - L'arbitraire ;
  - L'opinion publique
- Sans oublier l'état de votre univers d'informations



Alors il faut procéder comme suit

Inventorier : Les savoir-faire, les technologies, la concurrence

Evaluer

Optimiser : l'emploi des ressources technologiques

Enrichir : Le capital technologique de l'entreprise

Sauvegarder : Le patrimoine technologique

Surveiller : Veille technologique