



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	3
1.	Notion de système pour l'entreprise	7
2.	Objectifs	7
3.	Les fonctions du système d'information	8
III.	La diversité de l'information	8
1.	Rôles et types d'informations	8
2.	L'usage de l'information	9
IV.	Les qualités de l'information.....	9
V.	L'information pour la prise de décision.	10
1.	Les décideurs.....	10
2.	L'influence et l'univers la prise de décision	11

I. Introduction

Le systeme d'information (SI) depend de la culture d'entreprise, on peut le considerer comme sa cle de reussite vers un veritable avantage concurrentiel., c'est un ensemble d'applications et de technologies de l'information qu'il faut gerer efficacement pour servir les interets d'autrui et eviter les principales raisons de l'echec comme les previsions de marche incorrectes et les erreurs de gestion financiere .

Le SI est un outil utile et efficace qui aide a executer les taches quotidiennes et a communiquer avec tes collegues et partenaires La diversite de l'information en se basant sur deux facteurs

- les capacites et competences creatives des proprietaires, gestionnaires, professionnels, etc. ;
- les outils (systeme d'information) mis a la disposition de ces derniers dans leur entreprise.

Toutefois, le meilleur systeme d'information du monde ne saurait remplacer les competences et la creativite des proprietaires, gestionnaires et employes qui l'utilisent.

II. La communication

Action d'etablir une relation avec quelqu'un pour transmettre quelque chose

Pour une communication efficace il faut faire attention aux indications suivantes

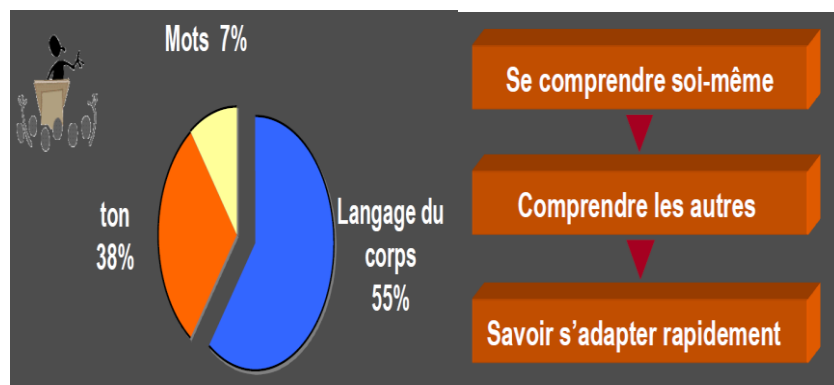


Figure 1: Pour bien communiquer

D'autre part il faut appliquer l'analyse SWOT en repondant aux questions suivantes :

- nos forces
- nos faiblesses
- nos limitations
- nos perceptions

Pour comprendre avec les autres et s'adapter avec leurs points de vue veuillez observer les images suivantes



Figure 2: S'adapter avec les autres

LA REGLE D'OR :SE COMPORTER AVEC LES AUTRES DE LA MANIERE DONT VOUS VOUDRIEZ QU'ON SE COMPORTE AVEC VOUS

III. La communication interne

1. Définition

La communication interne est une des déclinaisons de la communication d'entreprise. Elle est la composante d'un système global d'organisation des flux d'information et des échanges.

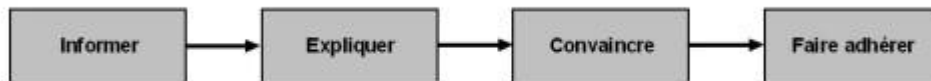


Figure 3: Fonctionnement de la Communication interne

2. Pourquoi communiquer en interne

➤ **Communication interne = implication**

Informers les travailleurs de l'entreprise sur les projets, la santé de l'entreprise, les changements... permet de les motiver (ils savent pourquoi ils travaillent) de ne pas les tenir à l'écart de la vie de l'entreprise.

➤ **Communication interne = adaptation au changement**

Changements = résistance, c'est inaliénable ! Informer sur le(s) changement(s), l'intérêt de changer, la pertinence du changement. Une bonne communication est souvent synonyme d'une meilleure acceptation des changements, le processus est moins brutal s'il y a une bonne communication autour du changement

➤ **Communication interne = meilleure ambiance**

La communication joue un rôle essentiel dans les relations interpersonnelles dans un système. Une ambiance agréable entre les salariés mais aussi entre les salariés et leur hiérarchie est un gage de meilleur travail.

➤ **Communication interne = disparition des rumeurs**

~~"Il paraît que..." - "J'ai entendu dire que..."~~ = symptômes d'une mauvaise communication interne = rumeurs => à bannir ! La rumeur peut causer des dégâts importants en interne qui peuvent même parfois se répercuter en externe. Une bonne communication interne permet de limiter les rumeurs en les remplaçant par de l'information institutionnelle officielle => *"J'ai lu dans la Newsletter que..." - "Une note de la Direction Générale précise que..."*

3. Domaines d'informations

La communication d'une organisation (entreprise, administration, association) recouvre un ensemble de structures et de procédures :

- elles lui permettent de se situer et de se positionner dans son environnement,
- elles ont pour fonction l'émission, l'écoute et l'échange de messages,
- elles visent à adapter le projet de l'organisation, ses produits ou ses procédures aux contraintes, aux opportunités et menaces émanant de son environnement,
- elles ont pour objectif d'influencer les représentations et comportements des interlocuteurs.



Figure 4: Domaines de l'information

4. 5W et communication interne

5W => Who say What to Whom in Which channel with What effect ?

- Qui = Un manager, un cadre, un employée... selon type de communication
- Dit Quoi = informer et expliquer
- A qui = un employé, un cadre, un manager... selon type de communication
- Par quel canal = intranet, note de service, journal d'entreprise,... selon le type de communication
- Avec quel effet = convaincre pour faire adhérer

Exemple : annonce de l'arrivée d'un FM par une brève dans la newsletter mensuelle

Le Conseil de Direction a le plaisir de vous annoncer l'engagement, dès le 1er mars prochain, de M. Jacques Dupont qui endossera les fonctions de Facility Manager. Sa mission sera d'optimiser l'environnement de travail au sein de notre organisation. Il aura ainsi pour objectif, dans un premier temps, d'aménager et de rationaliser les espaces de travail, de repenser l'utilisation du car-fleet de l'entreprise mais aussi d'améliorer la sécurité sur les parkings et d'envisager la mise en place d'une conciergerie et d'un système de repassage (par titre-service) à l'attention des membres du personnel. Une séance de présentation de notre Facility Manager et d'informations plus précises quant à sa mission sera organisée le 4 avril prochain, à 12h15, dans la salle polyvalente, nous vous convions à y participer nombreux afin de faire mieux connaissance avec Jacques Dupont.

Question veuillez préciser les 5W

5. Information et communication

Le terme communication vient du latin « communicare »: mettre en commun.

Communiquer renvoie principalement à l'idée de transmettre, envoyer, propager, diffuser, répondre:

- Faire passer un objet ou une information d'un endroit à un autre.
- L'information est quant à elle : l'entité mesurable objet de l'échange, du processus de Communication.
- Elle se différencie de la communication vu qu'elle n'attend pas nécessairement de réponse ou de feed-back.

6. Les chemins de communication interne

L'objectif global de la communication interne consiste à gérer de manière optimale le couple demande/offre d'informations dans le système que représente l'entreprise. La communication interne de l'entreprise est de trois types :

- Descendante => du management vers les différents secteurs et services
- Transversale => entre équipes ou travailleurs de même niveau
- Ascendante => de la base vers la hiérarchie, des services vers le management

Communication descendante : journal d'entreprise, newsletter, réunions de travail, notes de services, plaquette d'accueil, événementiel, journée nouveaux agents, intranet, valves d'affichages...

Communication transversale : réunions de travail, intranet, e-mails, présentations (ppt, prezi...) échanges informels ("machine à café")...

Communication ascendante : boîte à idées, sondages ou enquêtes internes...

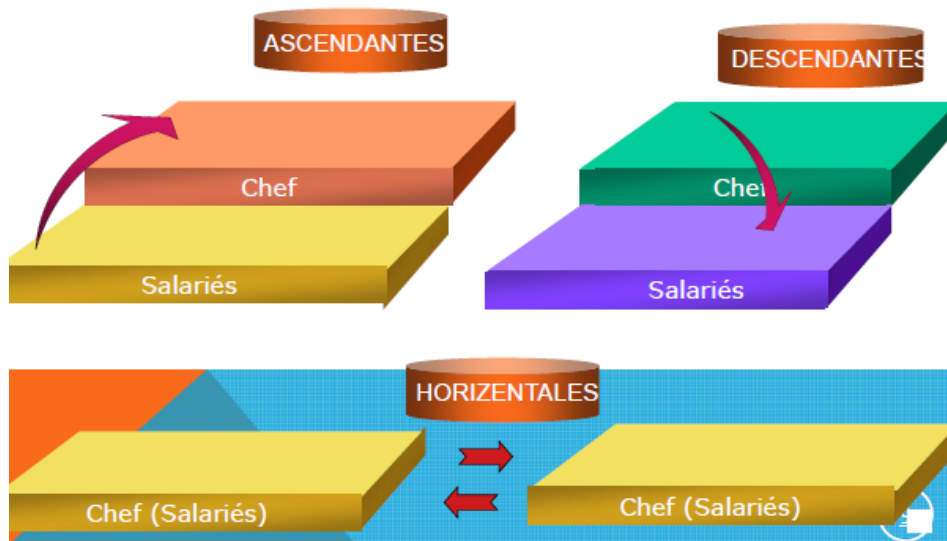
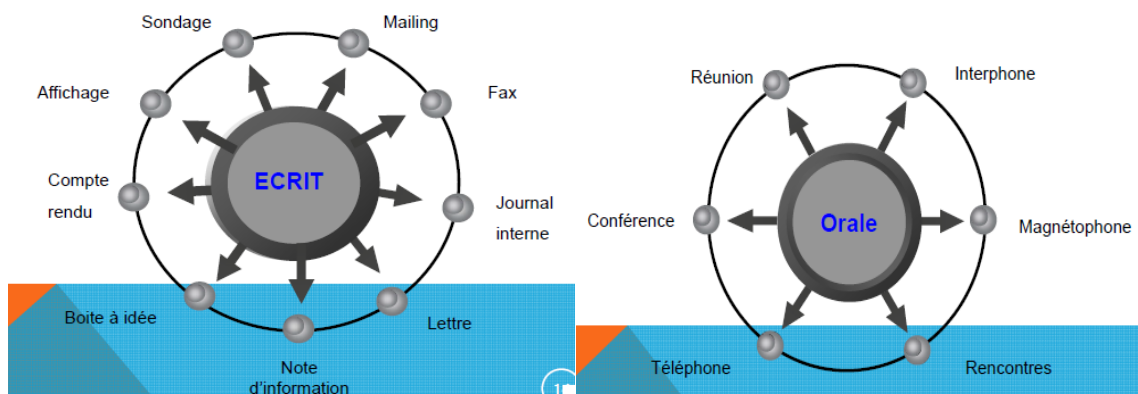


Figure 5: Les chemins de communication

7. Les outils de communication



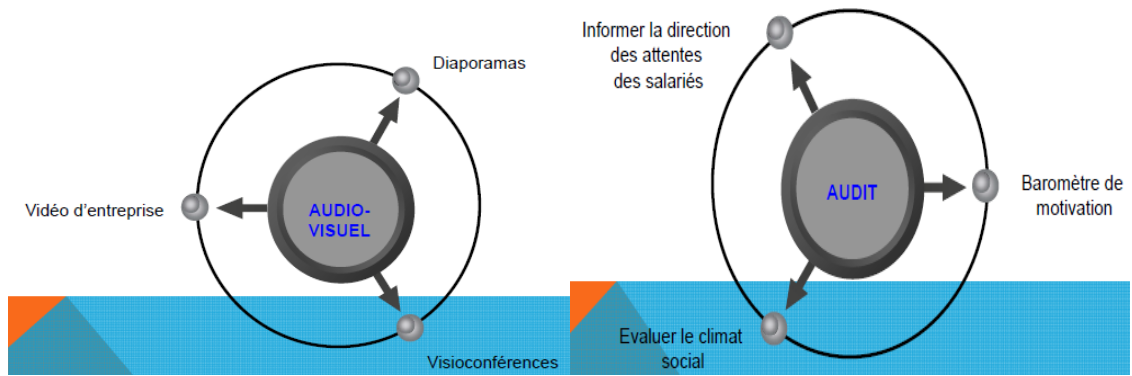


Figure 6: Les outils de communication

8. Les obstacles de communication

Régulière : une newsletter mensuelle doit paraître... tous les mois ! Un intranet doit être mis à jour ! Des réunions de services doivent avoir une fréquence régulière...

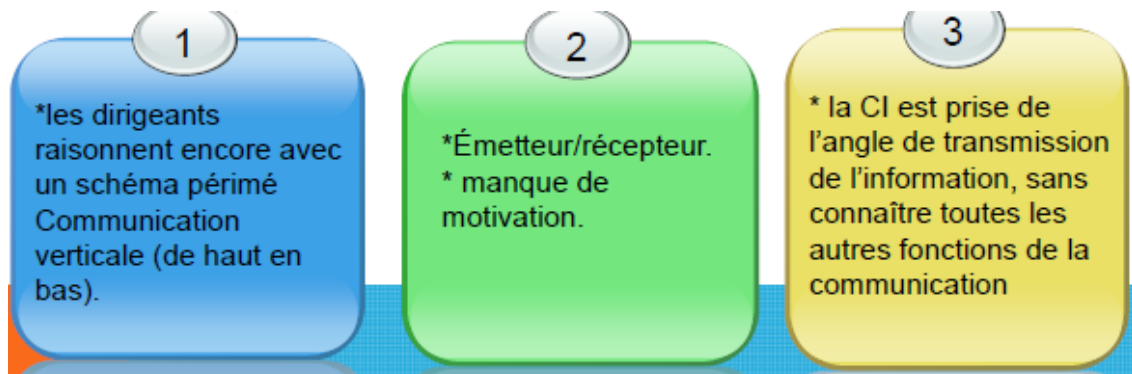
Accessible : tant en termes de facilité physique à l'accès (ex. un journal d'entreprise tiré à 1000 exemplaires pour 5000 travailleurs) qu'en termes de facilité intellectuelle à l'accès (pas de jargon compréhensible seulement par un quarteron d'initiés)

Multiple : pas un seul canal de communication, créer un maillage de canaux de communication afin de toucher tous les publics visés.

En phase avec le plan stratégique de l'entreprise : Quelle crédibilité pourrait avoir une communication interne si les informations qu'elle diffuse s'avèrent être erronées ou contredites par les actes des dirigeants ?

Ces dernières années, le rôle de la communication interne s'est complexifié. Elle ne peut plus se contenter d'être l'outil de transmission d'informations de la hiérarchie à l'ensemble des salariés. Son véritable enjeu est celui de l'adhésion des collaborateurs à l'entreprise, à ses valeurs et à ses projets. Elle doit :

- fédérer autour d'un projet
- valoriser les compétences
- renforcer le sentiment d'appartenance
- stimuler l'efficacité et la créativité des salariés
- améliorer le climat général et les performances de l'entreprise



IV. 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.

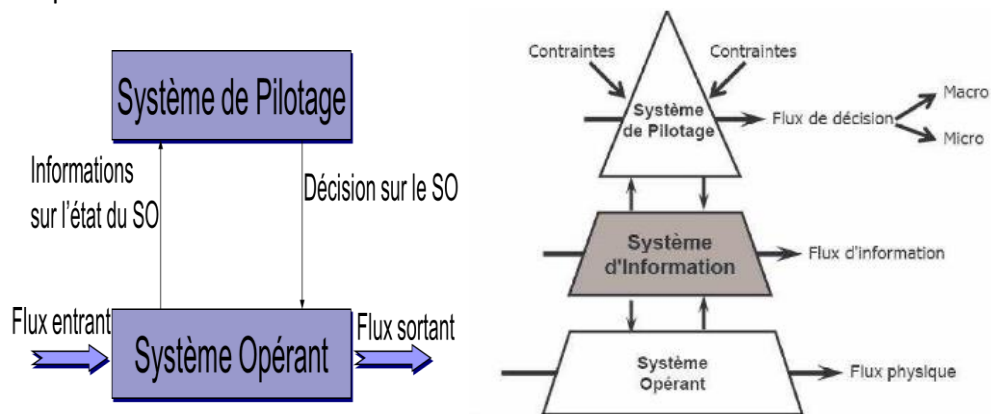


Figure 7:flux d'informations

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

Systèmes d'informations

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.

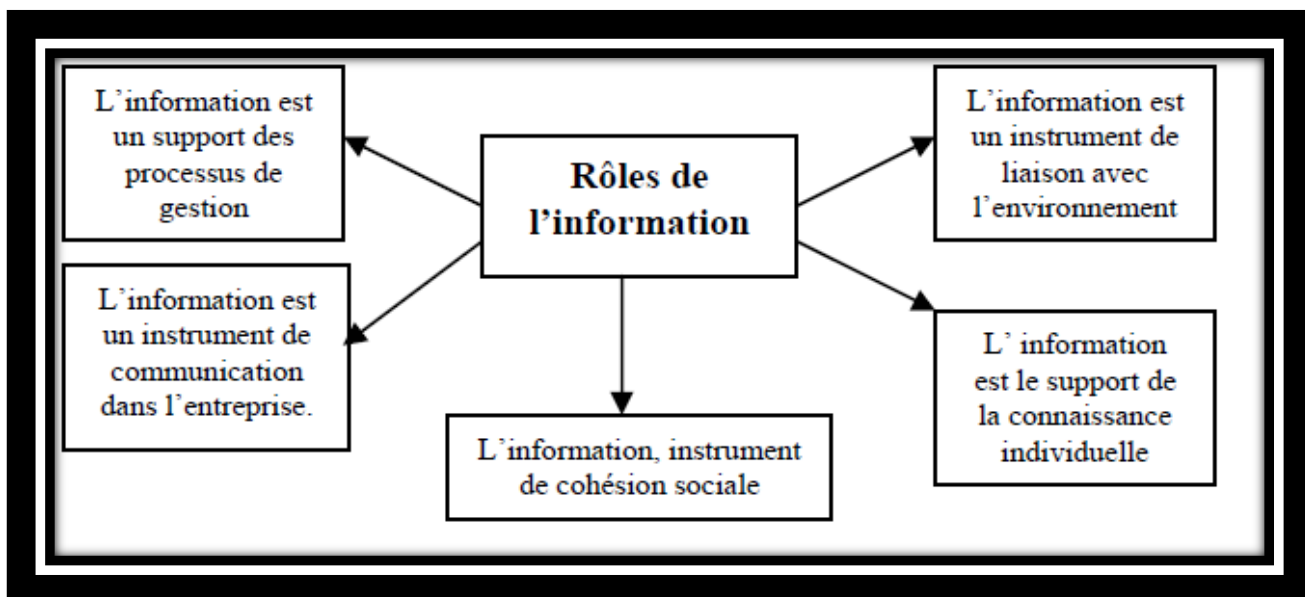
V. La diversité de l'information

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**

Systemes d'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

VI. 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.

VII. L'information pour la prise de décision.

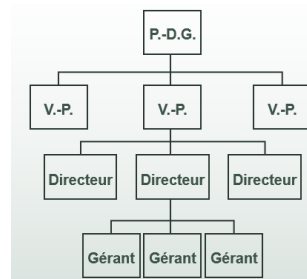
Pour prendre une « bonne » décision, il faut une information :

- 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 ?

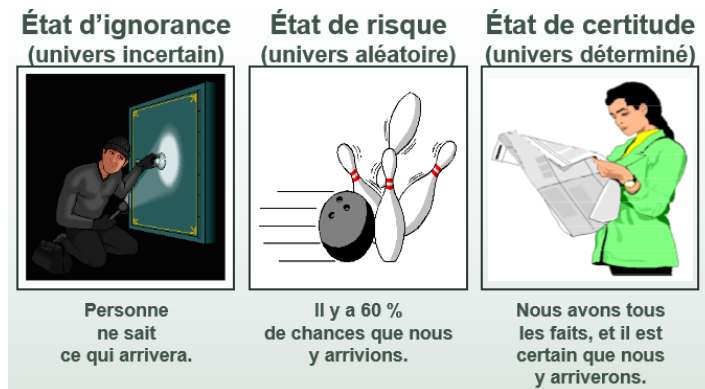
- Quel est mon rôle dans la prise des décisions ?
- Sur quoi prendre la décision ?
- Le niveau et l'étendue de la décision ?

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

VIII. Notions de la veille

« Activité continue et en grande partie itérative visant à une surveillance active de l'environnement technologique, commercial, etc... pour en anticiper les évolutions »

La recherche d'information est une activité intellectuelle qui, pour donner des résultats intéressants, demande du temps.

Une bonne recherche documentaire pour rester d'actualité doit s'accompagner d'une veille documentaire afin d'être informé des nouvelles parutions pertinentes.

« Une veille informationnelle est l'ensemble des stratégies mises en place pour rester informé, en y consacrant le moins de temps possible et en utilisant des processus de signalement automatisés »

1. Exemples de veille

Veille scientifique : autour des avancées en sciences, techniques, technologies, procédés et méthodes.

Veille commerciale et concurrentielle : autour des aspects commerciaux (marchés, clients, méthodes) et concurrentiels (concurrents, nouveaux entrants, nouveaux produits, relations clients et fournisseurs).

Veille sociétale : autour des facteurs culturels, politiques, sociaux, historiques, acteurs institutionnels, opinion publique, réglementation, environnement.

Veille stratégique : approche plus globale qui doit fédérer les différents types de veille de l'entreprise et intégrer la dimension stratégique. Démarche plus orientée vers l'action v la veille institutionnelle : pour s'assurer du respect ou de la mise à jour des statuts et des missions en fonction des évolutions de contexte.

2. Etapes de la veille

Étapes	Acteurs	Objets	Résultats
Ciblage	Cellule de veille Décideur	Choix des sources et des thèmes	Plan de recherche, plan de veille
Récolte	Personnel Expert Documentaliste	Sources individuelles, collaboratives, formelles	Recueil d'informations, de données, notes, fiches...
Analyse	Cellule de veille Documentaliste	Vérification, préparation de l'information	
Diffusion	Cellule de veille	Interne, externe	Synthèse, dossiers, revue de presse

3. Ce qu'il faut éviter

- Information manquante –(*passoire, pas de prise en compte des signaux faibles, de croisement des données...routinière*)
- Veille approximative
- Information perdue, inaccessible (formats), non consignée
- Mauvaise information non fiable, non pertinente, désinformation
- Gaspillage de temps, de ressources, d'argent
- Des outils difficiles à comparer/évaluer

Une veille se construit et prend du temps

- Croire au «tout technologique» le plus complet et le plus évolué des outils ne servira à rien, s'il n'est pas associé aux compétences des différents acteurs.
- Ne pas utiliser les résultats de la veille. Le processus s'arrête souvent à la récolte, et faiblit au niveau de l'analyse et de la diffusion.

4. Méthodes de la veille

Méthode Pull

L'utilisateur va chercher les informations (approche classique : utilisation des moteurs de recherche, revue de presse, lecture de la presse...)

☒ **Avantages**—Information précise car comme l'utilisateur doit effectuer les recherches, il est en mesure d'écartier immédiatement les résultats non pertinents —Pas d'enregistrement requis auprès d'un éditeur ou d'une base de données

☒ **Inconvénients**—Demande beaucoup de temps —Processus lourd et ennuyeux dont on se lasse rapidement —Veille irrégulière

☒ **Moyens / outils**: Moteurs de recherches, métamoteurs, annuaires... Sauvegarder ses stratégies de recherche (dans Word p. ex.) et les relancer dans les bases appropriées —Signets de pages web à revisiter

☒ **Conseil**: Ne pas attendre trop longtemps entre les interrogations.

Méthode de Push

Le veilleur va tirer les informations à lui —Push : le service envoie l'information à l'utilisateur. L'information est «poussée» de manière automatique vers le chercheur, en fonction de ses préférences et de critères préétablis par celui-ci. On parle de profils.

☒ **Avantages**: Économie de temps pour le chercheur —Processus automatisé (peu d'efforts requis de la part du chercheur une fois les alertes créées) —Signalement rapide. Choix de la périodicité : quotidien, hebdomadaire ou mensuel selon les sources —Veille régulière.

☒ **Inconvénients**: Certains outils de recherche n'offrent pas encore ces possibilités de veille. — Risque de se faire submerger par trop de résultats si la stratégie de recherche transformée en alerte n'est pas assez précise (courriels (listes de discussion), spam (éditeurs))

☒ **Moyens/outils** : Alertes par mail : certains catalogues de bibliothèques, éditeurs, BD bibliogr., etc. —Fils RSS : bibliothèques universitaires, éditeurs, BD bibliographiques, blogs, etc. —Logiciels de surveillance de pages web —Services offerts au centre de documentation (revue de presse).

☒ **Conseils**: Soyez sélectifs, car à vouloir trop couvrir de sources, on finit par être inondé et on passe son temps à trier les résultats or «Trop d'info tue l'info».

IX. L'organisation de l'information dans l'entreprise.

1. Définition et finalités

Définition du système d'information

Le système d'information (SI) est un "ensemble d'éléments (personnel, matériel, logiciel...) permettant d'acquérir, traiter, mémoriser et communiquer des informations".

Le SI est le centre nerveux des entreprises.

Tous les acteurs de l'entreprise véhiculent des informations.

L'objectif principal d'un système d'information (SI) consiste à restituer l'information à la personne concernée sous une forme appropriée et au moment opportun.

Il est généralement spontané dans les entreprises de taille réduite, mais il fait l'objet d'une attention toute particulière dans les grandes entreprises. En effet, son rôle a grandi du fait d'un environnement changeant, de l'émergence de très grandes entreprises internationales et du développement des applications et de la capacité des traitements informatiques.

ATTENTION : le système informatique n'est qu'un sous ensemble du système d'information

2. Finalités du Système d'information

Le SI a une double finalité :

une finalité fonctionnelle :

le SI est un outil de communication et de coordination entre les différents services et domaines de gestion de l'entreprise. Il doit produire et diffuser des informations nécessaires aux opérations d'une part et aux choix stratégiques et tactiques d'autre part.

Le SI a donc un rôle opérationnel et stratégique.

Il est opérationnel quand il se concentre sur des tâches et des procédures de gestion courante et automatisables (comptabilité, gestion, paie, commerciale,...).

Par contre, il est stratégique quand il intervient pour les prises de décisions.

L'analyse de l'entreprise en tant que système consiste à déterminer l'ensemble des flux et à connaître la nature de l'information.

Il faut distinguer 3 fonctions

- *Le contrôle* : contrôle la qualité de ce qui a été fait par le système opérant
- *La coordination* : il assure le suivi des actions qui sont menés dans l'entreprise.
- *La décision* : élaboration de prévisions, décisions d'arrêter la production d'un produit qui n'est plus rentable.

une finalité sociale :

Il faut noter que le SI a une autre finalité qui concerne la vie dans l'entreprise, il doit permettre l'intégration des salariés dans l'entreprise, ceci quelque soit leur niveau dans la hiérarchie.

Il doit favoriser la connaissance de l'entreprise et la compréhension des choix stratégiques par l'ensemble du personnel. De plus, il permet de développer un "esprit d'entreprise" chez les salariés en facilitant, par la diffusion de l'information, une vie sociale et une culture d'entreprise.

3. Les 3 systèmes de base

On peut toujours décomposer une organisation en trois sous-systèmes : le système opérant, le Système d'Information et le système de pilotage.

Le système opérant :

Il est aussi qualifié de système technologique ou physique ou de production. Il se trouve à la base de toute organisation car c'est lui qui effectue les opérations de transformation permettant d'atteindre les finalités retenues.

C'est le niveau de la production, des opérations, de chaque service, chaque unité ou chaque entreprise considérés.

Le système de pilotage :

Il est aussi dénommé système de management ou de gestion ou de commande ou encore de décision.

Il se situe à la tête de toute organisation car c'est lui qui pilote le système opérant car c'est lui qui fixe les objectifs et prend les décisions.

Exemple : système de management des ventes, de la gestion de la production ...

Le SI :

Il intervient entre les deux autres. Il apporte les informations opérationnelles nécessaires aux activités et les informations indispensables à la gestion (contrôle, ordres ...) : l'information apparaît ainsi comme la base de la décision.

C'est pourquoi on désigne souvent le SI comme le **Système d'Information pour le Management** ou parfois **Système d'Information pour la Gestion**.

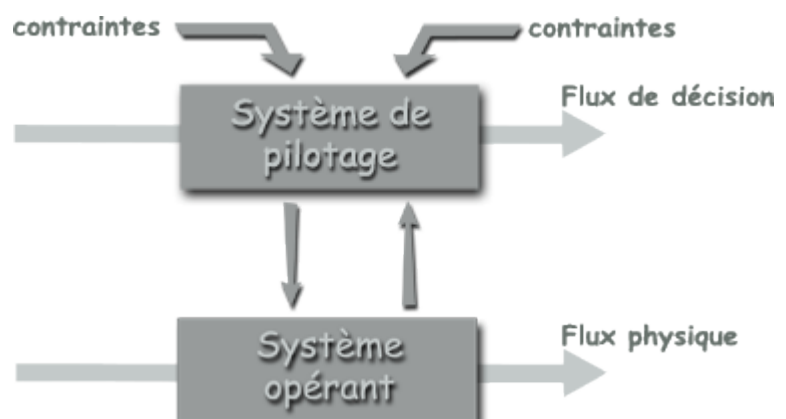
4. Interaction des systèmes

On distingue d'abord le système opérant où les produits finaux sont fabriqués à partir d'une certaine matière première.



On réduit l'organisation à une sorte d'usine, qui travaille sur la matière première pour fournir un produit final.

Toute organisation est pilotée par une direction, une équipe dirigeante. Ce système de pilotage a pour mission de conduire



Systèmes d'informations

l'organisation vers des objectifs qui lui sont fixés, et de vérifier que ces objectifs ont bien été atteints. Ce qui nécessite souvent un contrôle continu du fonctionnement du système opérant et d'éventuelles modifications (recrutement, investissement, nouveaux développements...) à apporter au système opérant.

Parallèlement donc au flux physique, il y a un flux de décision.

Ce flux correspond aux décisions prises par la direction de l'organisation pour que celle-ci fonctionne dans les meilleures conditions et puisse atteindre ses objectifs.

Enfin, toute organisation est soumise à des contraintes extérieures et intérieures qui contraignent son action et l'empêche d'évoluer librement.

Enfin, le système d'information s'intègre à l'ensemble.

Ce sous-système de l'organisation s'occupe de récolter l'information, de la stocker, de la traiter et de la diffuser dans le système opérant et dans le système de pilotage.

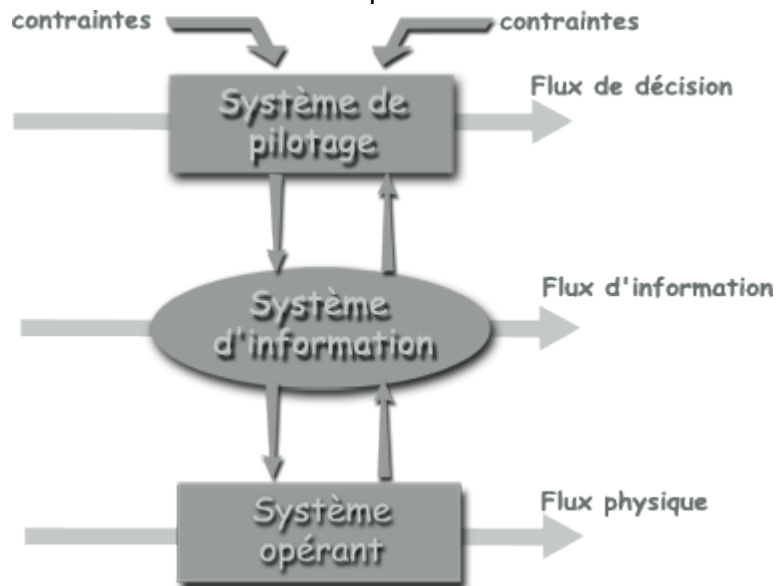
Dans le système de pilotage, l'information va permettre à celui-ci de prendre les décisions. Dans le système opérant, cette information va permettre à celui-ci de fonctionner. Car chaque individu et chaque tâche ont besoin d'être informés sur le flux physique qui la traverse.

En général, cette information est très détaillée, ne concerne qu'un petit élément de l'organisation, et elle est tournée vers le présent. Les bonnes décisions en étant constamment informé de ce qui se passe dans le système opérationnel.

Cette information a tendance à être très synthétique, elle concerne une grande partie de l'organisation (si ce n'est toute l'organisation, tel que le Chiffre d'Affaire annuel), et elle est tournée vers le passé et/ou le futur.

La tâche principale du SI est donc de fournir un flux d'information qui d'une part, reflète le plus fidèlement possible le flux physique, et d'autre part fournit au système opérationnel les éléments nécessaires pour son fonctionnement quotidien et au

systeme de pilotage les elements necessaires a une prise correcte de decision.



Ainsi, le flux d'information est une image du flux physique. Il représente sous une forme plus ou moins réduite, tous les événements survenus dans le système opérant ainsi que tous les éléments d'information qui permettent de traiter ces événements. Cette image est forcément une réduction de la réalité, elle ne concerne que les aspects pertinents ayant une incidence et/ou un rôle dans le fonctionnement de l'organisation. Plus précisément, on dit que dans le SI il y a des modèles de la réalité organisationnelle. Ces modèles ont été construits par ceux qui mettent en place le SI, on parle de la conception d'un SI.

La validité et la pertinence de ces modèles sont indispensables au fonctionnement du SI lui-même, et elles garantissent la qualité de l'information fournie

5. Fonctionnement et caractéristiques

Les différentes tâches du système d'information

Pour optimiser les informations, le S.I. doit remplir 4 tâches spécifiques : - la collecte - le stockage - le traitement - la mise en disposition

La collecte :

L'origine de l'information peut être interne (comptes, stocks,...), ou externe (information sur le concurrent, disposition nouvelle d'ordre fiscale ou sociale). Pour les informations d'origine externe, il est nécessaire d'y être tout particulièrement attentif, il convient donc d'organiser des veilles technologiques, sociales (et légales), commerciales (pour tenir compte des évolutions des marchés)....

Le stockage :

Une fois l'information recueillie il faut la conserver, et pour cela tenir compte de 2 facteurs :

- l'information doit pouvoir être disponible, pour cela, il faut pouvoir la trouver et y

accéder. Il faut donc que les informations soient organisées et accessibles.

- l'information doit être pérenne, elle doit pouvoir être conservée dans le temps, d'où le choix du support (papier ou numérique) et de son mode de conservation.

Le traitement :

La phase de traitement va commencer avec le choix du support utilisé puisqu'il va falloir trouver une construction formalisée pour traiter l'information.

- Soit la centralisation (réalisée à un seul endroit donc un seul niveau dans l'entreprise).

- Soit la décentralisation (elle permet à chaque poste de travail d'échanger des informations et de travailler en autonomie).

- Soit la distribution (elle permet un traitement au niveau d'un site unique ; la saisie et la diffusion s'effectue grâce à des terminaux).

La diffusion :

Elle doit répondre à 4 critères :

- Quelle est son origine et sa destination ?

- Quelle est sa forme ? (orale, écrite,...)

- Dans quel délai l'information devra-t-elle parvenir à son destinataire ?

- La diffusion sera-t-elle large ou restreinte ?

Le système d'information a pour objectif de restituer au différent membre de l'entreprise les informations sous une forme directement utilisable afin de faciliter la prise de décision.

6. Les qualités du système d'information

Le système d'information doit permettre :

- de connaître le présent

- de prévoir

- de comprendre

- d'informer rapidement

Le système d'information doit être adapté à la nature de l'organisation (taille de l'entreprise, sa structure,...) et efficace (rapport entre la qualité et le coût).

7. Conclusion : informations et système comptable

Pour mieux comprendre la manière dont l'information circule dans l'entreprise, voici l'exemple d'une entreprise commerciale et ce qui va se passer depuis la réponse d'un appel d'offre jusqu'à la facturation du produit.

Etapes :

1. Envoi des tarifs

2. Acceptation de la proposition concrétisée par un bon de commande.

3. Validation du bon de commande si solvabilité du client
4. Déclenchement de la livraison, émission d'un bon de livraison

FLUX	INFORMATIONS ATTACHEES	EMETTEUR	RECEPTEUR
- Envoi des tarifs	<ol style="list-style-type: none"> 1. Référence des produits 2. Prix 3. Caractéristiques des produits 4. Conditions de vente 	MARKETING	CLIENT
- Bon de commande	<ol style="list-style-type: none"> 1. Quantité 2. Montant 3. Date 4. Référence des produits 5. N° de commande 	CLIENT	MARKETING
- Acceptation du bon de commande	<ol style="list-style-type: none"> 1. Idem « Bon de commande » 2. Solvabilité du client 	MARKETING	Sce Financier Sce Compta. Sce Livraison
- Bon de livraison	<ol style="list-style-type: none"> 1. Référence du client 2. Quantité 3. Référence du produit 4. Montant 5. Date 6. N° de commande 	SERVICE LIVRAISON	CLIENT Sce Compta.
- Facture	<ol style="list-style-type: none"> 1. N° Facture 2. Référence du client 3. Quantité et prix du produit 4. Remises éventuelles 5. Montant 6. Modalité de règlement 	SERVICE COMPTABILITE	CLIENT

L'activité de l'entreprise apparait aujourd'hui comme un système d'information et, à ce titre, les besoins de gestion des responsables d'entreprise nécessitent la combinaison des informations en provenance de la comptabilité générale et de la comptabilité analytique.

Le gestionnaire joue le rôle d'interface entre les services commerciaux, techniques et financiers et utilise la comptabilité comme système d'information.

Le système d'information comptable est un sous-système de l'entreprise mais qui peut se décomposer de la même manière que précédemment.

Systemes d'informations

- *La collecte (saisie des informations correspondant aux opérations comptables)*
- *le traitement (regroupement des données dans des documents de synthèse)*
- *la diffusion des informations sous la forme de documents d'analyse et de synthèse*