

SYSTÈME D'INFORMATION DANS L'ENTREPRISE

H.BENCHIKH

Docteur en Sc.de Gestion à l'IAE de POITIERS

Maître de Conférence à l'Université d'ORAN

DEFINITION DE L'INFORMATION

- **L'information a deux composante :**
- **Composante matérielle** : une somme de renseignements.
- **Composante conceptuelle** : une notion qui a un sens particulier (valeur sémantique)

Comment l'information est-elle obtenue ?

Le recueil de l'information se fait à travers deux canaux :

- Les sources internes**
- Les sources externes**

Les sources internes



- Il s'agit d'information qui proviennent de l'entreprise et dont il faut déterminer les destinataires (les fichiers, les statistiques, l'organigramme, le règlement intérieur, manuels des procédures, etc.)

Les sources externes

- Il s'agit d'information qui proviennent de l'extérieur de l'entreprise et elle renseignent sur les évolutions des différents secteurs d'activités ou des branches (organisations professionnelles, quotidien, magazines, serveurs internet, etc.)

La gestion de l'information par l'entreprise

- **Quelles qualités l'information doit-elle avoir pour être retenue par le gestionnaire ?**
- **le seul critère : l'information recueillie doit pouvoir être utile à l'entreprise dans sa prise de décision. Pour cela :**

La gestion de l'information par l'entreprise

- La réduction de l'incertitude du décideur : ceci renvoi à deux points importants l'accessibilité et la stockage de l'information.**
- La quantité d'information : le décideur doit prendre un nombre relativement limité de décisions. Donc, c'est important de filtrer afin de n'offrir qu'un nombre restreint d'informations fiables et pertinentes.**

La gestion de l'information par l'entreprise

- Le contenu sémantique de l'information : il s'agit de la signification qui peut être différente selon qu'on se place du côté de l'émetteur ou du récepteur.**

Remarque

- Il faut distinguer deux cas :
- L'information à être diffusée à un large public (rapport, compte rendu, des communications diverses, etc.)
- L'information qui doit rester confinée à un cercle restreint, voire confidentielle.

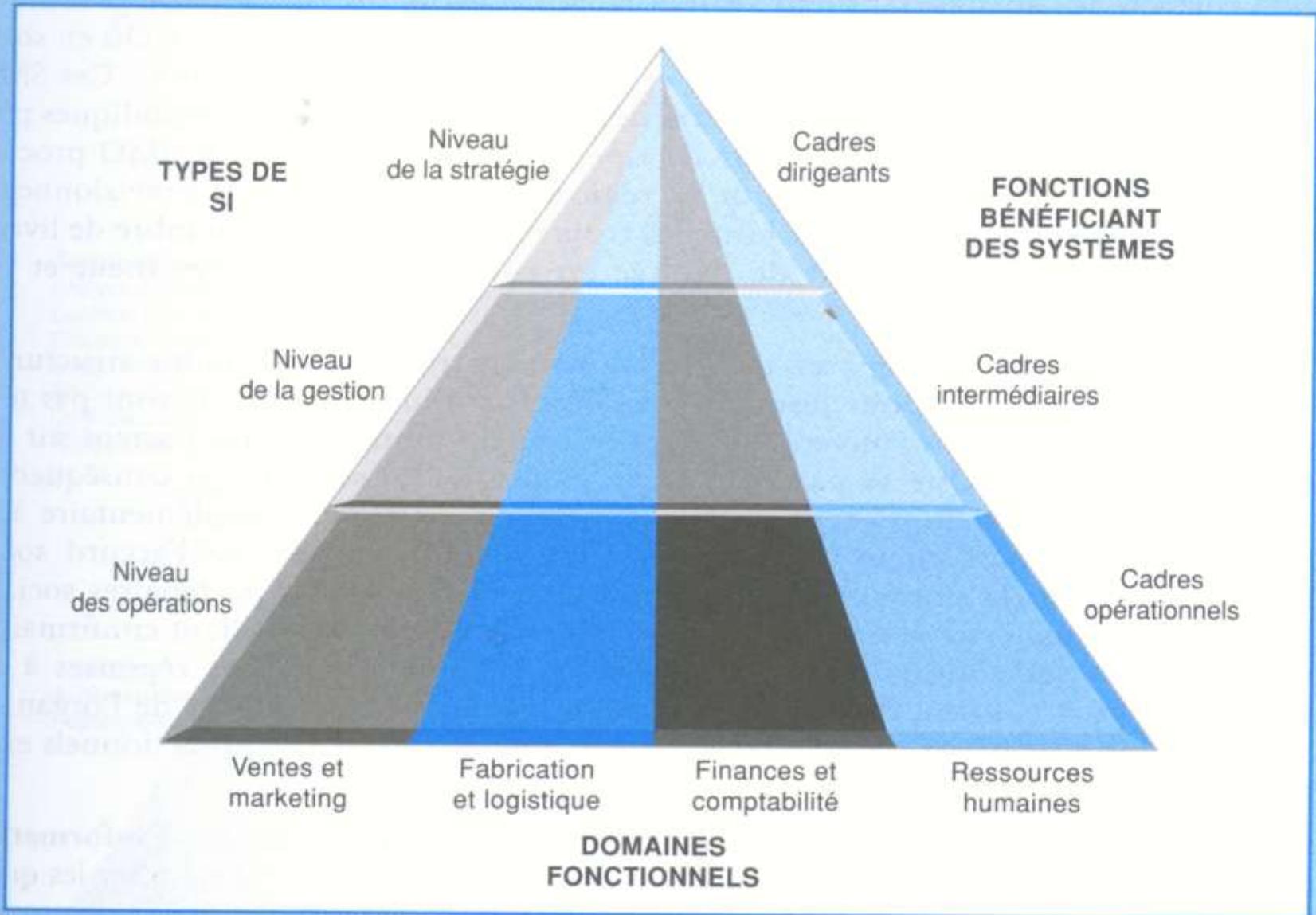
La circulation de l'information dans l'entreprise

- **Les étapes de la circulation de l'information sont les suivantes :**
- **la collecte et la saisie des informations**
- **le traitement de l'information**
- **la diffusion de l'information**

Les principaux types de sys.d'information dans l'entreprise

- Différents intérêts, niveaux et spécialités dans l'entreprise —————> plusieurs types de systèmes d'information.
- Aucun système n'est en mesure de fournir à lui seul la totalité des besoins en information d'une entreprise.

Figure 2.1 – Types de SI



Les principaux types de sys.d'information dans l'entreprise

- **Le Système Opérationnels (OS) :**
- **assurer le fonctionnement des activités élémentaires récurrentes de l'entreprise (commandes, ventes, paie, écritures comptables, flux des matériaux, etc.)**
- **supporter les activités routinières.**

Les principaux types de sys.d'information dans l'entreprise

- **Le Système du Management Opérationnel (SMO):**
- **conçus pour aider et assister les cadres responsables dans leurs missions de coordination et de pilotage.**
- **question principale : où en sommes-nous par rapport à nos prévisions et nos objectifs opérationnels ?**

Les principaux types de sys.d'information dans l'entreprise

- Le Système d'Information Stratégique (SIS) :**
- aider les cadres dirigeants à mieux formuler et traiter les questions d'ordre stratégique.**
- les questions : « quels seront les niveaux d'emploi dans cinq ans ? » « quelles sont les tendances des prix de revient à long terme dans l'industrie ? », etc.**

Comment apprécier la qualité des informations

- L'efficacité du système d'information dépend de la qualité des informations qui y sont enregistrées.
- Une mission du responsable est de vérifier cette qualité et d'attirer l'attention de ses supérieurs sur les incertitudes que certaines informations peuvent présenter.

I- Les qualités intrinsèques de l'information

- 1- L'exactitude et la fiabilité de l'information :
- Il s'agit de vérifier la conformité de l'information à la réalité.
- Un questionnement adéquat peut vous aider dans cette tâche de vérification.

Les qualités intrinsèques de l'information

- **L'information est-elle cohérente ?**
- **Exemple : un article de presse concernant les performances d'un nouveau logiciel se contredit à quelques lignes d'intervalle.**
- **L'information est-elle invraisemblable, voire impossible ?**
- **Exemple : les performances du nouveau logiciel semblent surestimées par son éditeur.**

Les qualités intrinsèques de l'information

- L'information est-elle confirmée par d'autres sources (presse indépendantes, etc.).
- L'information est-elle vérifiable autrement (tests, forums d'utilisateurs, etc.).
- En définitive, le degré de confiance que l'on peut accorder à une information dépend de multiples facteurs.
- Le problème se pose de façon accrue sur internet, où la fiabilité des sources est parfois discutable

I- Les qualités intrinsèques de l'information

- **2- L'actualité de l'information :**
- **L'information peut être vraie mais périmée ;**
- **Elle n'est pas à jour.**
- **Chaque information a une durée de vie.**
- **Donc, chaque information doit être réactualisées régulièrement, sous peine de péremption : liste du personnel, tarifs des fournisseurs, etc.**
- **Même les informations qui ont l'air de ne pas pouvoir être périmée, il faut les actualiser : nom, date de naissance, etc.**

II- La pertinence et la précision de l'information

- Une information doit être, en plus de son exactitude, pertinente et précise.**
- La prise en compte d'une information parasite constitue un risque d'erreur, de confusion et de perte de temps pour le décideur.**
- Exemple : Joindre à un rapport les résultats d'une enquête datant de deux ans alors que le problème traité s'est manifesté l'année dernière.**

II- La pertinence et la précision de l'information

- **Comment apprécier la pertinence et la précision d'une information ?**
- **Elle s'apprécie par rapport aux exigences des tâches à accomplir.**
- **Vous devez faire des choix judicieux de l'information tout en gardant à l'esprit que « trop d'information tue l'information » lorsque vous assistez les responsables dans une prise de décision.**
- **Les informations retenues doivent refléter et caractériser la situation à traiter.**
- **Elles doivent permettre ce que les spécialistes de la gestion des entreprises appellent une « modélisation » du problème à résoudre.**
- **Autrement dit, la conception de solutions.**

Comment définir le système d'information ?

- Le système d'information (SI) représente l'ensemble des éléments **humains** et **informatiques** participant à la **collecte**, à la **gestion**, au **stockage**, au **traitement**, à **l'interprétation** et à la **diffusion** de l'information au sein d'une organisation.
- Il doit fournir de façon **optimale**, à l'ensemble des acteurs d'une organisation, toute l'information **nécessaire à son fonctionnement**.