

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA BEJAIA.

**FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, COMMERCIALES ET DES
SCIENCES DE GESTION.**

Département des Sciences de gestion

**Mémoire de fin de Cycle
Pour l'obtention du diplôme de Master en Sciences de gestion**

Option : Management

Thème

Management d'un système d'information

Cas : De la SARL Ramdy

Réalisé par :

AGCHARIOU Lylia

AMROUCHE Saliha

Encadreur:

Dr CHABI Tayeb

Membres du jury :

Président : Dr AOUDIA Lounis

Examineur: YAHIAOUI Brahim

Session : Juin 2018

Remerciements

Au terme de ce modeste travail, nous tenons à remercier vivement tous ce qui ont contribué de près ou de loin à sa réalisation.

Tout d'abord, nous tenons à exprimer tous nos remerciements au bon DIEU tout puissant qui nous à avoir donné la force et le courage pour accomplir ce travail dans des bonne conditions.

Nous exprimons également notre gratitude à notre promoteur Mr CHABI Tayeb, pour son aide précieuse, ses conseils et sa grande contribution dans ce corpus.

Nos remerciements s'adressent également à l'ensemble du personnel de la SARL Ramdy. Notamment notre encadreur Mr DJOUMERE Mhanni, AIT MOUSSA Abdeslam, KECHAH Smail pour leurs aide.

Nous remercions vivement l'ensemble des enseignants du département de sciences de gestion de l'université Abderrahmane mira de Bejaia.

Dédicace

*Avec un cœur débordant de joie et de sensation. J'ai un grand plaisir de dédier ce travail
A tous ceux qui m'ont été une source d'inspiration et de volonté, pour leurs sacrifices et
encouragements durant toute la période de mes études ;*

- *J'ai toujours pensée à faire on offrir qu'une chose à mes parents en signe de reconnaissance pour tout ce qu'ils ont fourni comme efforts, rien que me voir réussir.
Voilà l'occasion est alors venue aujourd'hui.*
- *A ceux qui m'ont donné la vie, symbole de beauté, et de fierté, de sagesse et de la patience.*
- *A ceux qui sont la source de mon inspiration et de mon courage, a qui je dois de l'amour et de reconnaissance.*
- *A mon très cher père digne de respect exemple de patience et de la responsabilité.*
 - *A ma très chère mère exemple de vie, de sensation, et de perception.*
- *A ma très chère mère qui me donne toujours l'espoir de vivre et n'a jamais cessé de prier pour moi.*
 - *A mes adorables frères chacun a son nom*
 - *A mes très chères sœurs*
 - *A ma très chère tante : Boukir Nassima et sa fille Nadjet.*
 - *A mes très chères copines : Nacera, Nabila, Ghania et Chacha.*
 - *A toute ma famille : cousins et cousines.*
 - *A tous mes amis(es) : Katia et Meriem.*
 - *A tous mes collègues de groupe chacun par son nom*

*Je dédié spécialement, vivement et très chaleureusement ce mémoire à ma collègue
« AGCHARIOU Lylia ».*

*Enfin a toute personne qui me connaissent et me sont chers partout dans le monde et qu'elles
me pardonnent celle que j'ai oubliée ici.*

Saliha

Dédicace

Avec un Cœur débordant de joie et de sensation J'ai un grand plaisir de dédier ce modeste travail.

- *A tous ceux qui m'ont été une source d'inspiration et de volonté, pour leurs sacrifices et encouragements durant toute la période de mes études ;*

J'ai toujours pensé à faire ou offrir quelque chose à mes parents en signe de reconnaissance pour tout ce qu'ils ont fourni comme efforts, rien que pour me voir réussir. Voilà, l'occasion est alors venue aujourd'hui.

A ceux qui m'ont donné la vie, symbole de beauté, et de fierté, de sagesse et de patience. A ceux qui sont la source de mon inspiration et de mon courage, à qui je dois de l'amour et de la reconnaissance.

- *A ma très chère MERE exemple de vie, de sensation, et de perception*
- *À ma très chère grand-mère, qui me donne toujours l'espoir de vivre et qui n'a jamais*

Cessé de prier pour moi.

- *A mon très cher PERE digne de respect exemple de patience et de responsabilité*
- *Je dédie aussi ce travail à mon mari « SALIM » qui m'a vraiment aidé durant tout mon cycle d'étude.*
- *mes très chers frère et sœurs : SALIM et sa femme CHAHINAZ, KARIMA et sa fille MAYLINE, AMEL*
- *Ma belle-mère HOURIA et toute la famille ISEKOUNENE : FOUJIL, YACINE, KHOULAF, RAZIKA, AKILA et leurs familles.*
- *A toute ma famille, cousins et cousines*
- *A mes meilleures Amies : THILLELI, SOUAD, BASMA SABRINA, RAHIMA*
- *A tous mes collègues de groupe chacun par son nom.*
- *A ma collègue « AMROCHE Saliha » et sa famille.*

Enfin à toutes personnes qui me connaissent et me sont chers partout dans le monde et qu'elles me pardonnent celles que j'ai oublié ici.

LYLIA

Liste des tableaux

Tableau N°1: Représentation des différents risques de système d'information	33
Tableau N°2: Les fonctions du système d'information.....	41
Tableau N°3: Répartition de l'échantillon selon le sexe.....	56
Tableau N°4: Répartition de l'échantillon selon l'âge	56
Tableau N°5: Représentation de l'échantillon selon l'expérience dans le travail	57
Tableau N°6: Répartition de l'échantillon selon le niveau scolaire	57
Tableau N°7: L'entreprise dispose d'un système d'information	58
Tableau N°8: L'entreprise dispose d'un service informatique.....	58
Tableau N°9: La disposition de l'ordinateur dans le travail	59
Tableau N°10: L'utilisation de l'ordinateur dans le travail	59
Tableau N°11: La connexion de l'ordinateur à l'internet	60
Tableau N°12: L'utilisation de l'intranet dans le travail.....	60
Tableau N°13: L'utilisation de l'intranet dans les motifs.....	61
Tableau N°14: La connexion de l'ordinateur à l'extranet	62
Tableau N°15: L'utilisation de l'extranet dans le travail.....	62
Tableau N°16: L'information est un	63
Tableau N°17: La collecte des informations	64
Tableau N°18: La méthode de saisie des informations.....	65
Tableau N°19: Les obstacles rencontrés à la collecte des informations.....	66
Tableau N°20: L'identification de l'entreprise à tous les besoins en information concernant tous les décisions lors de la conception du système d'information	67
Tableau N°21: La manière de traiter l'information dans l'entreprise.....	67
Tableau N°22: La disposition des logiciels ou des systèmes dans le travail.....	68

Liste des tableaux

Tableau N°23: Logiciel ou système avec sa fréquence d'utilisation.....	68
Tableau N°24: La disposition des logiciels de gestion relative à leur fonction.....	69
Tableau N°25: Ce logiciel permet de (voir le tableau).....	70
Tableau N°26: L'utilisation de ces logiciels dans le travail	71
Tableau N°27: Le stockage des informations.....	72
Tableau N°28: La disposition de l'entreprise des technologies suivante	72
Tableau N°29: L'ERP vous permet de (voir le tableau)	73
Tableau N°30: L'entreprise est intéressée par le développement de son système d'information.....	74
Tableau N°31: L'entreprise a équipé votre bureau des logiciels et applications nécessaire pour réaliser votre travail confortablement	74
Tableau N°32: Les logiciels sont (voir le tableau).....	75
Tableau N°33: La simplicité de l'utilisation de ces logiciels	75
Tableau N°34: La maintenance des applications	76
Tableau N°35: La disposition d'un système d'information dans votre entreprise est indispensable à la prise de décision.....	76
Tableau N°36: Le niveau de contribution de système d'information sur les éléments suivants	77
Tableau N°37: Les outils utilisé pour la communication dans le travail	79
Tableau N°38: L'impact ou le rôle de la conception du système d'information a la réduction de l'incertitude dans la prise de décision.....	80
Tableau N°39: L'introduction des systèmes d'information au sein de l'entreprise a changé votre méthode de travail	81
Tableau N°40: Le coté dans lequel vous-avez constaté le changement.....	81
Tableau N°41: Les niveaux des conséquences du changement sur les éléments	82

Liste des tableaux

Tableau N°42: Le niveau d'impact de l'utilisation des systèmes d'informations sur la relation social au sein de l'entreprise	83
---	----

Liste des figures

Figure N°1: Modèle interprétatif des données.....	6
Figure N°2: La définition de problème de la disponibilité de l'information pendant la période d'étude.....	7
Figure N°3: Définition du meilleur rapport (Efficacité/ cout) dans la recherche d'une information	8
Figure N°4: Etapes de construction du système d'information.....	24
Figure N°5: Le cycle de vie du système d'information.....	27
Figure N°6: Les composantes d'un système d'information.....	28
Figure N°7: Les missions de la direction du système d'information.....	31
Figure N°8: Principe de la méthode MARION	38
Tableau N°9: Répartition de l'échantillon selon le sexe.....	56
Figure N°10: Répartition de l'échantillon selon l'âge.....	56
Figure N°11: Représentation de l'échantillon selon l'expérience dans le travail	57
Figure N°12: Répartition de l'échantillon selon le niveau scolaire	57
Figure N°13: L'entreprise dispose d'un système d'information.....	58
Figure N°14: L'entreprise dispose d'un service informatique	58
Figure N°15: La disposition de l'ordinateur dans le travail.....	59
Figure N°16: L'utilisation de l'ordinateur dans le travail.....	59
Figure N°17 : La connexion de l'ordinateur à l'internet.....	60
Figure N°18: L'utilisation de l'intranet dans le travail	60
Figure N°19: L'utilisation de l'intranet dans les motifs.....	61
Figure N°20: La connexion de l'ordinateur à l'extranet	62
Figure N°21: L'utilisation de l'extranet dans le travail.....	62
Figure N°22: L'information est un.....	63

Liste des figures

Figure N°23: La collecte des informations	64.
Figure N°24: La méthode de saisie des informations	64.
Figure N°25: Les obstacles rencontrés à la collecte des informations	66
Figure N°26: L'identification de l'entreprise a tous les besoins en information concernant tous les décisions lors de la conception du système d'information.....	67
Figure N°27: La manière de traité l'information dans l'entreprise.....	67
Figure N°28: La disposition des logiciels ou des systèmes dans le travail.....	68
Figure N°29: Logiciel ou système avec sa fréquence d'utilisation.....	69
Figure N°30: La disposition des logiciels de gestion relative à leur fonction.....	69
Figure N°31: Ce logiciel permet.....	70
Figure N°32: L'utilisation de ces logiciels dans le travail	71
Figure N°33: Le stockage des informations.....	72
Figure N°34: La disposition de l'entreprise des technologies	73
Figure N°35: L'ERP vous permet	73
Figure N°36: L'entreprise est intéressée par le développement de son système d'information	74
Figure N°37: L'entreprise a équipé votre bureau des logiciels et applications nécessaire pour réaliser votre travail confortablement	74
Figure N°38: Les logiciels sont	75
Figure N°39: La simplicité de l'utilisation de ces logiciels	75
Figure N°40: La maintenance des applications	76
Figure N°41: La disposition d'un système d'information dans votre entreprise est indispensable à la prise de décision.....	76

Liste des figures

Figure N°42: Le niveau de contribution de système d'information sur les éléments suivants	78
Figure N°43: Les outils utilisés pour la communication dans le travail	79
Figure N°44: L'impact ou le rôle de la conception du système d'information a la réduction de l'incertitude dans la prise de décision.....	80
Figure N°45: L'introduction des systèmes d'information au sein de l'entreprise a changé votre méthode de travail	81
Figure N°46: Le coté dans lequel vous-avez constaté le changement.....	81
Figure N°47: Les niveaux des conséquences du changement sur les éléments	82
Figure N°48: Le niveau d'impact de l'utilisation des systèmes d'informations sur la relation social au sein de l'entreprise	83

Introduction	1
---------------------------	----------

Chapitre I : Le management d'un système d'information

Section 1 : Les concepts clés sur les systèmes d'information.

1- Définition du management des systèmes d'information	4
2- Approche classique, l'approche systémique	12
3- Le rôle du système d'information.....	14
4- Les finalités de système d'information.....	15
5- L'impact des systèmes d'informations	16

Section02 : La mise en place d'un système d'information.

1- Démarche de la mise en place d'un système d'information	20
2- Le cycle de vie d'un système d'information	25
3- Les éléments constitutifs d'un système d'information	28
4- Pilotage de la fonction système d'information	29
5- La sécurité système d'information	33

Section03 : Le fonctionnement du système d'information

1- La collecte des données	41
2- Saisie des données	42
3- Traitement et mémorisation.....	42
4- Diffusion de l'information.....	43
Conclusion	43

Chapitre II : Analyse et interprétation des résultats (cas pratique)

Section 1 : Présentation de l'organisme d'accueil.

1- Présentation de l'entreprise Ramdy.....	44
2- Historique et présentation.....	44
3- Les missions et activités	44
4- Présentation de différents services de Ramdy	46

Section 2 : La mise en œuvre d'un système d'information au niveau de l'entreprise Ramdy.

1- La collecte d'information	52
2- Le traitement d'information	52
3- La diffusion d'information	52
4- L'exploitation de l'information à la prise de décision.....	52

Section 3 : Analyse des résultats et interprétation des données.

1- La démarche méthodologique de l'enquête par questionnaire	54
2- Interprétation des données.....	56

Conclusion..... 84

Conclusion générale..... 85

Liste bibliographique

Annexes

Introduction générale

Introduction générale

L'information reste l'un des éléments indispensables dont dispose l'entreprise pour se doter d'une vision claire de ce qui se passe sur le marché et de suivre son évolution.

Elle a pris une place croissante dans notre société, elle est devenue sans doute une source de pouvoir pour les dirigeants des entreprises en général. Une grande partie des activités est liée d'une façon ou d'une autre au traitement de l'information. C'est finalement le point commun entre tous les entreprises.

L'information constitue une matière première pour le système d'information, il faut donc définir les outils qui permettent de la manipuler.

L'information a pour objet d'apporter un ensemble de descriptions. Des faits quantitatives et explicatives favorisant un diagnostic plus clair de la situation et permettant de prendre des bonnes décisions au bon moment et avec moins de risques.

La notion de système d'information est née avec l'informatique. Ce concept est apparu à l'origine pour répondre aux besoins de l'information.

Aujourd'hui, le système d'information prend de plus en plus l'importance au sein des entreprises, du fait qu'il participe à la stabilité de l'entreprise en captant, mémorisant, traitant et restituant les informations. Comme il permet d'assurer la coordination entre les différentes parties qui la composent, ainsi qu'avec ces partenaires externes.

Le système d'information est essentiel et joue un rôle important du fait qu'il nourrit tous les organes de l'entreprise, il permet d'assurer la coordination des tâches en assurant la communication entre les individus du système organisationnel, et comme il aide à la prise de décision en mettant à la disposition des cadres les éléments utiles.

De ce fait le management d'un système d'information est un domaine de recherche vaste difficile à définir, d'une manière générale les chercheurs MSI étudient les rôles et les utilisations de l'information, des technologies et des systèmes d'informations.

Introduction générale

Problématique

Le concept MSI est apparu dans le milieu des années 1960 aux États-Unis qui est « Un processus permanent par lequel ses responsables (le DSI et ces collaborateurs) prévoient, planifient, pilotent et évaluent le champ de leurs compétences : exploitation de l'infrastructure informatique, déploiement des systèmes de gestion... ».

Dans ce cadre, nous sommes amenées à poser la problématique suivante :

« Comment mettre en place un système d'information dans une entreprise et qu'elle est le rôle joué par ce dernier ? ».

Cette problématique peut être décortiquée en nombreuses questions :

- Qu'est-ce qu'un système d'information ?
- Qu'elle est le rôle joué par celui-ci ?
- Qu'elle est la démarche de mise en place d'un système d'information dans une entreprise ?

Les hypothèses de recherches

Afin de répondre à cette problématique nous avons émis les hypothèses suivantes :

- **H1-** l'entreprise adopte un système d'information puisque elle considère ce dernier comme indispensable à son bon fonctionnement.
- **H2-** la mise en place d'un système d'information servira de base à la prise de décision.

L'objectif de recherche

Si nous avons opté pour ce thème, c'est pour montrer l'importance et la nécessité de mettre en place un système d'information dans l'organisation. Notre présent travail est de fournir les éléments qui permettent de cerner le concept de système d'information.

Introduction générale

Méthodologie de recherche

Pour répondre à ces questions, on a divisé notre travail en deux chapitres. Un chapitre théorique qui sera suivi par une étude pratique à la fin pour trouver une réponse à la problématique posée.

Le premier chapitre proposera une vue générale sur le système d'information, dans la première section on commence par les différentes définitions et le rôle de celui-ci et on termine avec les impacts du système d'information sur l'entreprise.

La deuxième section présentera la démarche de mise en place d'un système d'information, ces composantes et on termine avec la sécurité des systèmes d'information.

Et enfin dans la dernière section on présentera les différentes fonctions du système d'information.

En ce qui concerne le cas pratique dans le deuxième chapitre qui prend la SARL Ramdy qui se situe dans la zone industrielle TAHARACHT à AKBOU comme exemple de recherche on adoptant un questionnaire distribué aux différents services de la SARL.

Pour terminer nous essayerons de donner une conclusion générale, ou nous rappellerons les constats auxquels nous avons abouti tout en reprenant certains résultats et remarques.

Introduction

La notion du système d'information est apparue après le développement technologique notamment celui des ordinateurs, de réseau de communication, des logiciels et des progiciels, c'est qu'au début des années 80 que le champ de la stratégie a observé que les systèmes d'information inter-organisationnels devenaient une nouvelle variable stratégique. Nous allons étudier le système d'information pour planifier, organiser, affecter les ressources afin d'assurer le bon fonctionnement de son activité¹. Pour être efficace, le système d'aide à la décision doit permettre l'accès à une base informationnelle de plus en plus conséquent. De ce fait, l'entreprise ne pourra survivre que si elle dispose d'un ensemble d'informations suffisantes (information disponible, pertinente, fiable, précise et récente, etc.) pour agir et décider avec efficacité, c'est-à-dire, prendre les bonnes décisions au moment opportun.

Section 1 : Les concepts clés sur les systèmes d'information.

Dans cette partie, on va mettre les points sur tout ce qui concerne le système d'information. On va commencer par la définition du système d'information et les différentes approches puis le rôle et les finalités des systèmes d'informations et enfin on termine avec l'impact du système d'information sur l'entreprise.

1- Définition d'un système d'information :

Selon Amina MAHARRAR le concept système d'information se compose de deux termes important : le premier terme est le système et le deuxième est l'information.

➤ **Système**²: un système est un assemblage d'éléments reliés entre eux compris dans un ensemble plus grand. En latin et en grec, le mot « système » veut dire combiner, établir, rassembler.

Généralement un système est constitué de composants ou d'éléments organisés ensemble dans le but de faciliter le flux d'information, de matière ou d'énergie...

Une autre définition, celle donnée par J.DE ROSNEY³ en 1975 « un système est un ensemble d'élément en interaction dynamique, organisé en fonction d'un but. » .De même,

¹ THEVNOT Jaques. (1985). - l'intégration des caractéristiques organisationnelles dans la conception du système d'information.- Thèse de doctorat en science de gestion, université de Montpellier(I), p : 4.

² MAHARRAR Amina. (2013-2014).-La mise en place d'un système d'information formalisé dans les entreprises algériennes.- mémoire de magister en science de gestion, université Abou Bekr BELKAID , faculté des science économique, commerciale et des sciences de gestion, p : 9.

que J.G.BURCH et F.R.STRATER, « un système peut être défini comme un ensemble intégré de composantes ou de sous-systèmes visant l'atteinte d'un objectif commun »⁴

D'après HUGUES Angot et MUHONGE D, l'information se définit comme suit :

- **Les informations**⁵: « ce sont des données ayant été converties sous une forme qui répond aux besoins d'utilisateurs en leur apportant une connaissance. »
- **L'information** : est définie comme étant une donnée organisée, traitée, significative et utile pour orienter une décision. »⁶.

D'une manière générale, l'information apparaît comme étant un renseignement qui véhicule une connaissance, un savoir sur un sujet ou une chose. Néanmoins, on emploie souvent indifféremment les termes (donnée et information⁷). De ce fait, la distinction n'est pas toujours facile à effectuer car elle dépend du contexte : exemple, le montant hors taxe d'une facture est une donnée pour le comptable, c'est peut être une information pour le responsable commercial. Donc, une donnée est un signe, un symbole, qui résulte directement de l'observation des faits. En ce sens, une donnée est un point du départ, une ressource.

Cependant, grâce aux traitements par les systèmes d'informations, on peut transformer ces données en informations. Ceci signifie qu'une donnée est une matière première par un traitement est transformée en information.

Ensuite, ce passage des données à l'information n'est possible que grâce à un modèle interprétatif propre au récepteur. C'est l'existence d'un modèle (connaissance préalable) qui permet d'extraire l'information contenue dans les données, de l'interpréter comme indiqué dans le schéma suivant :

³ DE ROSNEY Joel. (1975).- les macroscopie.- Paris : Ed. Du seuil, p: 23.

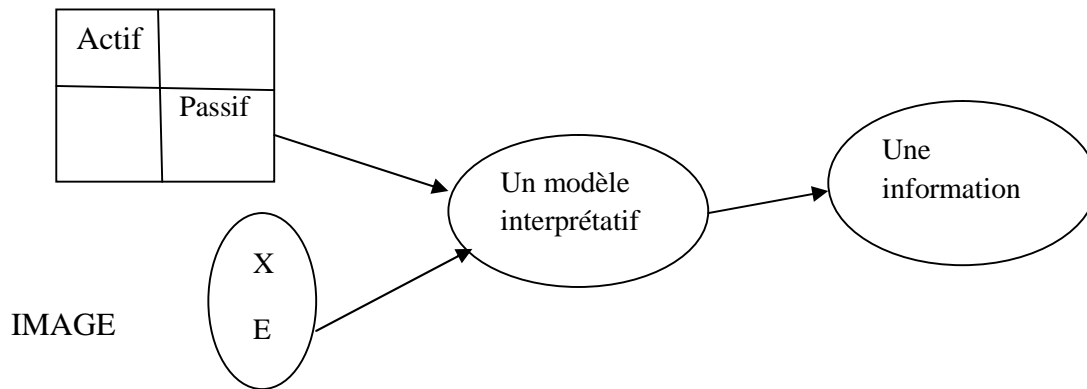
⁴ BURCH J. Get FELIX R. S. (1984). - Information system Theory and practice. – USA: Ed.Hamiltow. P: 36.

⁵ HUGUES Angot. (2008).- système d'information de l'entreprise : des flux d'information au système d'information de gestion automatisé.- Bruxelles : 5^{ème} Ed.de Boeck, p : 108.

⁶ MUHONGE D. (2008).- Importance de l'informatisation dans l'amélioration de la qualité des services de la Banque Populaire de Nyamata.- mémoire ULK, p : 8.

⁷ REIX Robert. (2002).- systèmes d'information et management des organisations.- Paris : 4^{ème}Ed. P: 83.

Figure N°1 : modèle interprétatif des données.



A partir de la figure ci-dessus, on constate que les données constituent la matière première pour l'information, elles deviennent information suite à un processus d'interprétation, et que ce passage des données à l'information est lié à la connaissance maîtrisée par les individus.

De ce fait, la connaissance est considérée comme un ensemble de schémas, de modèle utilisés par l'individu pour interpréter les données ; elle nous indique quand et comment utiliser ces modèles.

A- La valeur de l'information dans l'entreprise :

A l'instar des spécialistes⁸ en systèmes d'informations, nous retiendrons qu'une information représente les données transformées sous forme significative pour la personne qui les reçoit ; elle a une valeur réelle pour ses décisions et ses actions. Une information acquise avant un concurrent peut procurer un avantage certain : ne pas disposer d'une information peut parfois suffire pour perdre un marché.

Il importe donc de réfléchir au problème de la valeur de l'information, elle dépend en partie des caractéristiques de l'entreprise (Objectif, taille, part de marché, etc.), mais aussi de la qualification des cadre (formation, position hiérarchique, etc.) qui vont l'utiliser et de la fonction de management qu'elle doit servir (planification ou contrôle) dans un contexte décisionnel.

⁸BOCIJ Paul, GREAS LEY Andrew, HICKIE Simon. (2003).- Business information system.- England: Ed. Dave Chaffey, p:7.

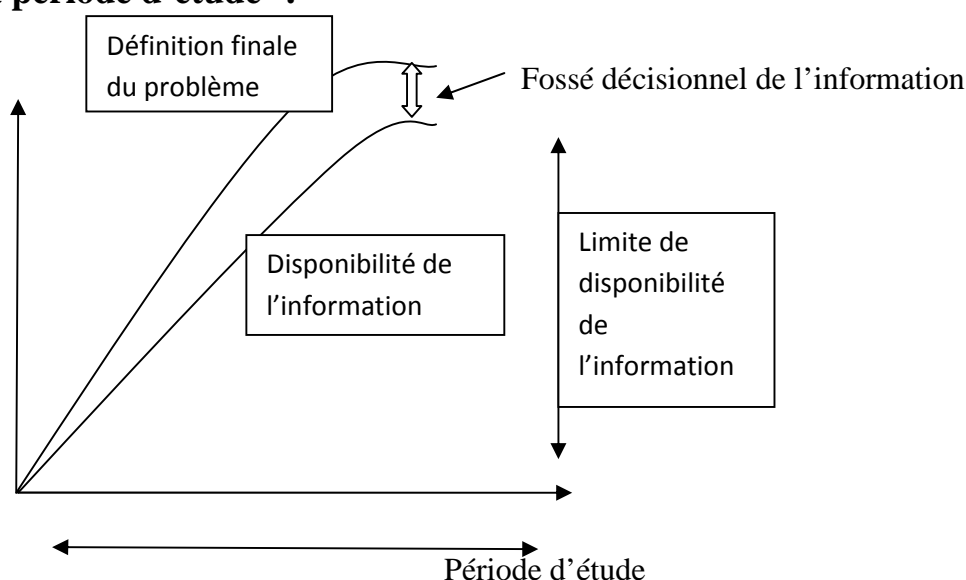
La valeur de l'information peut être évaluée à partir du pouvoir réducteur d'incertitude dans lequel se trouve le décideur, de l'ampleur de la modification de la décision générée par l'information et du coût de l'erreur que permet d'éviter l'information. De ce fait, la valeur de l'information dépend de sa qualité⁹, c'est à dire de son utilité, de sa fiabilité, de sa disponibilité au moment voulu et de son coût d'obtention.

Le rapport (valeur/ coût) a été présenté sous forme d'une méthodologie par Adrien Mc DONOUGH¹⁰ en adaptant le diagramme (offre-demande). Le développement des deux courbes est scindé en deux grandes phases ci-dessous :

- **Première phase :**

Celle-ci nous permet d'identifier l'écart entre information disponible et l'information demandée, présenté sous forme d'un fossé décisionnel. Pour mieux expliquer cette étape de la valeur de l'information, nous allons la présenter dans le graphe ci-dessous. Cette représentation graphique est composée de deux courbes : la courbe qui donne la définition du problème à l'étude et la courbe de l'accumulation de l'information pour répondre aux exigences du problème étudié. Toutefois, l'insuffisance de l'information cumulée sur le problème identifié est définie par le fossé décisionnel (manque d'information) qui représente la situation réelle lorsque le décideur a besoin de l'information.

Figure N°2 : la définition de problème de la disponibilité de l'information pendant la période d'étude¹¹.



⁹E Peter, Love D, IRANI Zahir.(2003).-A Project management quality cost information system for construction Industry.-Review: information & management, p: 3.

¹⁰ RIGAUD Louis. (1984).- la mise en place des systèmes d'information.- Paris: Ed. Dunod, p : 19.

¹¹ ABTEY B.H, VINAY A.-Contrôle de la gestion stratégique de l'entreprise.- approche par les systèmes d'information. Paris : Ed. Techniques, p :43.

On observe dans le graphe ci-dessus, que le fossé décisionnel est déterminé à la limite de la disponibilité de l'information. Toutefois, le fossé décisionnel est relatif à la définition finale de problème (le besoin en information) et à la disponibilité de l'information.

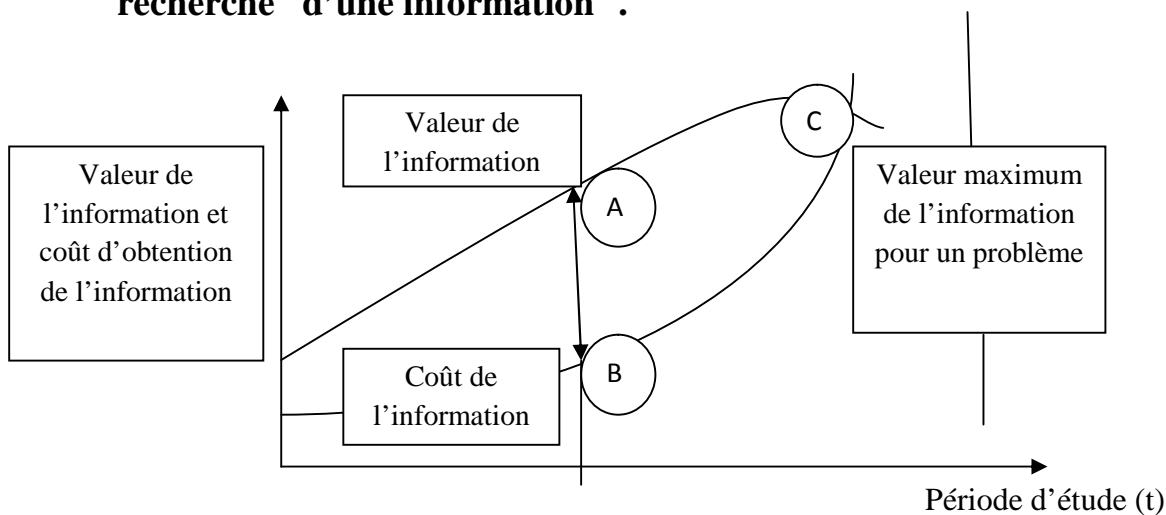
- **Deuxième phase :**

Après avoir déterminé le fossé décisionnel dans la première phase, on arrive dans cette seconde phase à expliquer le rapport, entre la valeur de l'information et son coût d'obtention.

Toutefois, le graphe ci-dessous montre l'évolution de la valeur de l'information en fonction de coût de l'information. On constate sur le graphe, que le segment (A, B) représente la valeur nette maximum de l'information. Cette constatation signifie qu'un retour à la diminution se situe en ce point de l'étude, alors que le coût d'obtention de l'information s'accroît plus vite que la valeur de l'information.

Cependant, la valeur de l'information est compensée par le cout d'obtention de l'information au point (c), donc la valeur nette au pont (c) est nulle. Ce qui signifie l'usage optimal de l'information à la prise de décision

Figure N°3: Définition du meilleur rapport (Efficacité/ coût) dans la recherche d'une information¹².



Les deux phases citées ci-dessus permettront d'éviter de priver les décideurs d'information vitales peuvent être disponible à moindre coûts. Il s'agit de déterminer le fossé décisionnel et

¹² ABTEY B.H, VINAY A.-Contrôle de la gestion stratégique de l'entreprise.- approche par les systèmes d'information. Paris : Ed. Techniques, p : 43.

la valeur nette maximale de l'information, pour éviter les dépenses inutiles, induites par l'information peu nécessaire à la décision. Toutefois, le coût de l'information dépend de la source de l'information.

B- Les sources de l'information dans l'entreprise :

L'information constitue une source pour la prise de décision, les managers d'entreprise font appel à cette source, afin de pouvoir planifier et de contrôler l'organisation à tous les niveaux. Toutefois, l'entreprise possède plusieurs sources d'information, qu'on peut distinguer selon leur origine, interne ou externe.

➤ **Les sources internes :**

Il s'agit des informations qui proviennent de l'entreprise elle-même et dont il faut identifier les destinataires et dans quelle mesure elles doivent être diffusées. Les principales sources internes peuvent être classées de la façon suivante :

- Les fichiers de l'entreprise : les supports d'informations (comptables, techniques et commerciale) ;
- Les statistiques ;
- L'organigramme ;
- Le règlement intérieur et les manuels de procédure.

➤ **Les sources externes :**

Ce sont les informations provenant de l'environnement externe, elles sont assez variées, elles renseignent sur l'évolution des différents secteurs d'activité ou des branches. On trouve ces informations auprès des organismes publics officiels, des clients, des fournisseurs, de la banque, etc. elles permettent aux entreprises de mieux organiser leurs stratégies.

C- les caractéristiques de l'information :

L'information collectée par l'entreprise doit pouvoir être utile pour servir de base à la prise de décision. En effet, l'entreprise doit être en mesure d'anticiper les orientations remarquées dans son secteur d'activité, en sachant repérer les acteurs en cause (nombre de concurrents, importance des fournisseurs, besoins de la clientèle, etc.), discerner les éléments utiles à la réalisation d'une analyse sectorielle, déterminer les facteurs clés¹³ du succès. De ce

¹³SatzingerJackso. Burd Simon d Villeneuve. (2002). - analyse et conception de système d'information.- Paris : Ed .d'organisation, p : 109.

fait, les informations ont un rôle de veille, de surveillance et de vérification, utile à la prise de décision dans les points ci-dessous :

- **La précision** : L'information est précise quand elle est extraite de la manière la plus fidèle, la plus complète et sans ambiguïté à la réalité qu'elle décrit.
- **La fiabilité** : L'information est fiable lorsqu'elle est le reflet le plus exact de la réalité. Le corollaire de cette caractéristique est que l'information doit être la plus complète possible, c'est-à-dire, éclairer le décideur sur la globalité d'une situation.
- **L'actualité** : Il est en général préférable que l'information soit actualisée, ainsi, lorsque le problème à résoudre est d'ordre stratégique, la fraîcheur des données recueillies est essentielle. On peut conclure que l'intérêt et l'efficacité d'une information sont souvent inversement proportionnels à son âge, mais ceci ne peut être généralisable à tout type d'information.
- **La ponctualité** : On sait bien que le travail managérial s'effectue sous des contraintes de temps très fortes et souvent imprévisibles, d'où la difficulté, mais aussi l'intérêt d'apporter la bonne information au bon moment.
- **L'accessibilité** : C'est une qualité déterminante de l'information pour son utilisation. La notion d'accessibilité fait intervenir des questions d'espace (où se trouve l'information ?), de temps (combien de temps faut-il pour trouver l'information ?), de difficultés dans le processus de recherche (quelles sont les opérations nécessaires à l'utilisateur pour extraire l'information recherchée ?), et de volume (quelle est la quantité de données nécessaire à l'utilisateur pour accroître la pertinence et la fiabilité de l'information ?). En effet, il n'est pas paradoxal d'affirmer que, dans certains cas : plus de données, c'est moins d'information

La notion de système d'information a été très largement commentée et a fait l'objet de nombreuses définitions.

La définition apportée par O'BRIEN¹⁴ « un ensemble de personne, de procédure et de ressources qui recueillent de l'information, la transforment et la distribuent au sein d'une organisation. ».

Pour Ermes-Groupe ESCP(1994)¹⁵ : « le système d'information d'une entreprise est le sous-système qui englobe tous les composants de l'entreprise dont les interactions sont de

¹⁴PANTAZIS D, DONNAY J. (1996).- La conception de SIG, méthode et formalisme, collection Géomatique.- Paris, p : 344.

type informationnel. Il a pour objectif de fournir aux différents niveaux de l'organisation les informations permettant d'accompagner et de contrôler le fonctionnement de l'entreprise. ».

On a aussi la définition proposée par REIX et ROWE¹⁶ :« un système d'information est un système d'acteurs sociaux qui mémorise et transforme des représentations via des technologies de l'information et des modes opératoires. ».

D'après Le MOIGNE (1974)¹⁷, le système d'information se présente comme le système de couplage entre le système opérant et le système de pilotage. Le système opérantes le système ou s'effectuent des transformations phisiques ou intellectuelles, et le système de pilotage est le système ou les décisions ont prise, en matière d'objectifs et de moyens disponibles. Cela signifie que le système d'information permet aux décideurs et aux opérationnels d'accéder aux informations respectivement pour piloter et agir.

Un système d'information est un ensemble organisé de ressources : matériels, logiciels, personnel, données, procédures...permettant d'acquérir, de traiter, de stocker des informations (sous forme de données, textes, images, sons...) dans et entre des organisations.

Donc, on remarque que tous ces définitions aboutissent au même but, que le système d'information est l'ensemble des méthodes, techniques, et outils pour la mise en place et l'exploitation de la technologie informatique nécessaire aux utilisateurs et la stratégie de l'entreprise.¹⁸

Il se construit autour de processus métiers, et ses interactions et non simplement autour de base de données ou de logiciels informatique .il constitue un outil stratégique et opérationnel, pour conduire la politique technologique de l'entreprise¹⁹.

- **La différence entre le management d'un système d'information et système d'information.**

C'est au début des années 60 qui a été commencé le concept du système d'information plus précisément le management d'un système d'information .Toutefois la notion système d'information est née avec l'informatique. Ce concept est apparu à l'origine

¹⁵ Pierre-Emmanuel Aduin, Michel Grundstein, Camille Rosenthal-Sabroux. (2016).- Système d'information et de connaissance.- Ed. Iste, p : 15.

¹⁶ KALIKA Michel, Frantz Rowe, Bernard fallery.- système d'information et management des organisations cas et application.- Ed. Vuibert, p : 1.

¹⁷ ARDUIN Pierre-Emmanuel, Grundstein Michel, Rosenthal-Sabroux Camille, Op, cité. P : 16.

¹⁸ MAHARRAR Amina, Op cité p : 10.

¹⁹ MAHARRAR Amina, op cité, p : 10.

comme une réponse aux besoins de l'information. Ce qui pousse plusieurs théoriciens à définir ce concept système d'information. Donc d'après DAVIGNON²⁰ André : « un système d'information (SI) est un ensemble de moyens humains, matériels et organisationnels permettant de recueillir (ou récupérer), de traiter, de stockée et de transmettre de l'information au sein de l'entreprise. ».

En 1965, des auteurs comme, CH KRIEBEL²¹ définissaient le SI comme étant : « une combinaison formalisée de ressources humaines et informatiques résultant de la collecte, de la mémorisation, de la recherche, de la communication et de l'utilisation de données, en vue de permettre un management efficace des opérations au sein d'une organisation. ». Par contre le management des systèmes d'information comme a souligné GB DAVIS²² : « le management de SI est système intégré homme-machine qui fournit les informations supportant les opérations de la gestion et la prise de décision dans une organisation sociale. ».

Le management d'un système d'information est influencé par les recherches réalisées sur les structures des systèmes, et de conceptualisation de l'aide à la décision au niveau de l'information, au niveau de la gestion.

Donc on peut dire que l'entreprise est un corps actif et complexe, dispose elle aussi d'un système de communication, d'information qui comporte également des instruments de collecte, de diffusion et de traitement (souvent, il s'agit de l'ordinateur qui joue le rôle du cœur, des poumons e du système sanguin).

2- L'approche classique, l'approche systémique :

A- L'approche classique :

Le modèle classique est caricaturé par le mécanisme. Ce modèle consiste à découper l'entreprise en sous-ensemble indépendants, isolant ainsi le problème de leur environnement.

D'après (Joel de Rosnay)²³, le modèle classique cherche à ramener un système à ses éléments constitutifs les plus simples, afin de les étudier en détail et de comprendre le type

²⁰ DAVIGNON André. (2009). Cours de.- typologie des systèmes d'information.- Université Charles de Gaulle Lille 3.Notes manuscrites prises par Nadia PAYRAUDEAU.

²¹ EIMRANI Amina.- apport de l'orientation objet au système d'information comptable.- Thèse de doctorat, université de Rennes, p : 34.

²² GB DAVIS. (1984).- fondement conceptuels des systèmes d'information.- Ed. Student, p : 19.

²³ De ROSNAY Joel, op cité, p : 34.

d'interaction qui existe entre eux, puis, en modifiant une variable à la fois, d'en déduire les lois générales permettant de prédire les propriétés du système dans des conditions différentes.

Cette approche a été fondée pour comprendre et expliquer les phénomènes simples et isolés, c'est-à-dire, dont le fonctionnement est indépendant du reste du réel²⁴. cependant, son application requiert que l'on puisse isoler le phénomène étudié du reste du réel. Dans ces conditions, toute chose étant égale, par ailleurs, l'expérimentation consiste à donner plusieurs valeurs à une variable expliquée du phénomène. On en déduit alors, par une analyse causale²⁵, les relations existant entre les variables étudiées et le phénomène observé. Cette méthode s'est vite répandue à l'étude de plusieurs domaines, mais très rapidement, les limites de ces modèles sont apparues.

Aujourd'hui, le modèle classique est incapable d'expliquer les nouveaux phénomènes et problèmes apparus dans toutes les disciplines scientifiques, engendré par l'évolution technologique et l'accélération du rythme économique.

➤ **Les limites de l'approche classique :**

Le modèle classique explique les phénomènes observables en les réduisant à un jeu d'unités élémentaire qu'on peut étudier indépendamment les unes et les autres. Il est fondé sur quatre principes de base :

- 1- Diviser le problème à résoudre en plusieurs parties que l'intelligence peut traiter.
- 2- Ordonner les problèmes du plus simple au plus complexe et les traiter successivement par ordre de difficulté croissante.
- 3- Vérifier chaque chose par soi-même en évitant les préjugés.
- 4- Interroger tous les paramètres

B- L'approche systémique :

Le modèle systémique considère un système dans sa totalité, sa complexité et sa dynamique propre. Ce modèle s'est développé progressivement depuis 1940 à partir des Etats-Unis²⁶, il provient de différents domaines. La pensée systémique se pose en réaction contre le caractère réducteur des méthodes classiques. La méthode systémique est née de l'expérience et de l'insuffisance du modèle classique qui est fondé sur le déterminisme.

²⁴ YATCHINOVSKY Arlette. (1999).- l'approche systémique pour gérer l'incertitude et la complexité.- Paris : Ed. ESF, p : 13.

²⁵ BRESSI G. (2002).- organisation et gestion de l'entreprise.- Paris : Ed. Foucher, p : 43.

²⁶ GERBIER Jean. (1993).- organisation et fonctionnement de l'entreprise.- Paris : Ed. Organisation, p : 49.

La systémique regroupe les démarches théorique, méthodologiques et pratiques relatives à l'étude de ce qui pose un problème de frontières, de relation internes et externes, de structure, de loi, ou de propriété émergentes caractérisant le système, comme tel ou des problèmes de mode d'observation, de présentation, de modélisation ou de simulation d'une totalité complexe.

L'approche systémique se concentre sur les interactions existant au sein d'un système situé dans un environnement. La caractéristique principale de cette approche est de fournir une vision globale du système observé en portant l'accent sur les interactions entre éléments du système, plutôt que sur l'analyse détaillée de chacun des éléments.

3- Le rôle du système d'information dans l'entreprise ²⁷ :

De ce qui précédé, il ressort que le système d'information constitue :

- L'instrument du couplage entre modules et opérationnels et modules pilotes ;
- La mémoire de l'organisation ;
- L'instrument de la mise en forme des données ;

3.1. L'instrument du couplage entre modules opérationnels et pilotes au sein de l'organisation :

L'efficacité de la prise de décision et la rapidité de la réaction aux modifications des conditions de l'environnement, dans tous les domaines, dépend de la qualité de ce couplage en terme :

- De rapidité de transmission de l'information ;
- De fiabilité des informations transmises, non-déformation par des bruits parasites ;
- De complétude de l'information. il ne doit pas y avoir d'omission dans la transmission de données ;
- D'adéquation de l'information transmise, par apport aux besoins du destinataire.

Chaque destinataire de l'information aura des besoins caractérisés par sa position hiérarchique et son rôle fonctionnel dans l'organisation.

3.2. La mémoire de l'organisation :

Une entreprise qui perd sa mémoire perd son histoire, son savoir et son savoir-faire. La créativité, permettant de résoudre les problèmes étant fondés sur le raisonnement

²⁷ GILLET Michelle, GILLET Patrick. (2008).- management des systèmes d'informations.- Paris : Ed. Dunod, p : 30-31.

analogique, il est très important de capitaliser ses connaissances pour accroître son potentiel, comme le fait le cerveau humain. Malheureusement de nombreuses organisations ne sont pas structurées pour prendre en main correctement cette fonction de mémorisation, qui nécessite le stockage des informations, mais également leur mise à disposition en cas de besoin.

3.3. L'instrument de la mise en forme des données :

Pour que chacun dans l'entreprise possède l'information adéquate au bon moment, le système d'information doit non seulement faire circuler les données, mais les mettre en forme, conformément aux besoins de chaque destinataire. L'adéquation de l'information de chaque acteur doit répondre au type de question qu'il rencontre dans l'exercice de son poste de travail au bon moment.

La relation complexe entre information et organisation est fondée sur un rapport dialectique. L'information permet l'organisation. L'organisation progresse et apprend. Elle va formuler de nouvelles demandes, qui vont permettre d'organiser l'information et d'approfondir le système d'information.

On entre ainsi dans une spirale de progrès mutuels, lorsque l'organisation s'approprie le système d'information et lui renvoie de nouvelles demandes. Malheureusement cette spirale peut fonctionner également de manière négative, lorsque le système d'information est trop éloigné des besoins de l'organisation ou lorsque l'organisation refuse de se l'approprier. Cette relation dialectique complexe entre organisation et système d'information, correspond au concept de paradigme info gestique de JEAN-LOUIS LE MOIGNE.

4- Les finalités du système d'information²⁸ :

4.1. Une double finalité technique :

➤ Le système d'information, en tant que fournisseur d'information fiable et adaptées aux besoins des utilisateurs (opérationnels et gestionnaire).

Il s'agit des informations nécessaires aux opérations (information technique ou commerciale liées à la mise en œuvre des différents processus de l'entreprise).

²⁸ BRESSY Gilles, KONYUT Christian.- économie d'entreprise.- 6^{ème}Ed. p : 111.

Il s'agit des informations nécessaires aux gestionnaires (information de contrôle et information de commande), afin de décider en connaissance de cause (pertinence, délai, forme des informations.) L'informatique décisionnelle est actuellement en plein développement.

➤ Le système d'information en tant qu'outil de communication, permet la coordination des activités des différents individus, services et domaines de gestion de l'entreprise. Il permet également la communication entre l'entreprise et ses partenaires (clients, fournisseurs, banque, pouvoirs publics, etc.).

4.2. Une finalité sociale :

La finalité sociale du système d'information est également importante. Elle s'insère dans la politique des relations humaines de l'entreprise.

➤ Il s'agit de favoriser la connaissance de l'entreprise et la compréhension des choix stratégiques par l'ensemble du personnel.

Cette démarche s'inscrit dans un « marketing interne » dont l'objectif est de fédérer le personnel autour de la politique générale de l'entreprise.

➤ Il s'agit encore 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.

5- Les impacts des systèmes d'informations sur l'entreprise²⁹ :

On cherche généralement à atteindre trois types d'effets en développant des projets des systèmes d'information : la réduction des coûts, la création de valeur ajoutée et une modification de l'organisation des processus.

A- La réduction des coûts :

La baisse des coûts de fonctionnement a été la principale motivation des entreprises pour développer leur système d'information depuis les débuts de l'informatique jusqu'à la fin de la décennie quatre-vingt. Cette motivation s'est traduite par l'automatisation des tâches quotidiennes, l'objectif étant de réduire les effectifs tout en améliorant la qualité des opérations. Dans des domaines comme la comptabilité, la gestion des stocks ou l'administration des ventes, les systèmes informatisés ont directement pris en charge les opérations répétitives jusque-là effectuées par un personnel à faible qualification. Ils ont

²⁹ DELMOND Marie-Hélène, PETIT Yves, GAUTIER Jean-Michel. (2007).-Management des systèmes d'information.- 2^{ème} Ed : DUNOD, p : 119-121.

également permis d'augmenter les volumes d'activité à effectif constant. L'ensemble des entreprises a adopté ce mouvement pour rester compétitives sur leurs marchés.

Aujourd'hui la réduction des coûts prend des nouvelles formes : par exemple, la mise en place d'un système de datamining permettant de mieux cibler l'efficacité d'un mailing en sélectionnant une base réduite de prospects susceptibles d'être sensible à l'offre proposée peut être rentabilisée par l'économie réalisée sur les frais postaux. Les véricistes utilisent ces systèmes pour éviter les couts d'envoi à des millions des consommateurs. Une autre voie de la réduction des coûts est la mise en place systématique d'indicateurs de benchmarking interne permettant de comparer les performances des différentes entités de l'entreprise. Ceci nécessite la mise en place de système d'information de pilotage sophistiqué.

B- La création de valeur ajoutée :

Beaucoup d'entreprises conçoivent les systèmes d'informations comme une ressource stratégique permettant d'augmenter la valeur ajoutée perçue par le client. L'objectif est la justification du système d'information en tenant alors aux réponses apportées par les managers a des questions comme :

- Pouvons-nous, à l'aide des technologies de l'information, trouver de nouveaux marchés ?
- Quel produit ou service à valeur ajoutée pouvons-nous proposer à nos clients pour nous différencier de nos concurrents ?

La valeur ajoutée peut provenir d'une innovation produit(comme l'amélioration de la sécurité des véhicules du fait de l'utilisation de système électroniques embarqués), de la mise à disposition de nouveaux services(suivie de la localisation du véhicule et lutte contre le vol avec les systèmes GPS), d'un meilleur contact client(mise à disposition d'information sur internet), d'une plus grande disponibilité du service(accès 7j/7, 24h/24),etc.

Les technologies de l'information sont ainsi à l'origine de nouveaux secteurs d'activité, dont le commerce électronique et la téléseices (centres d'appel, services financiers sur internet, télémaintenance). Si certain des acteurs de ces secteurs d'activité se sont créés et développés exclusivement sur internet (Google, eBay, Amazon), les entreprises « traditionnelles » y sont également prés présentes à travers de stratégies multi-canal.

C- La modification de l'organisation des processus :

La refonte du système d'information s'accompagne de plus en plus de réforme radicale des processus. De fait, l'optimisation des processus et l'amélioration de l'organisation des métiers sont sans doute le principal moteur actuel des nouveaux projets en système d'information. Le système d'information est alors un outil pour améliorer le fonctionnement : ainsi, de nombreuses entreprises voient dans la mise en œuvre d'un ERP le moyen d'homogénéiser et optimiser la conduite de leurs activités en adoptant certaines des « best practices » proposées par le produit et correspondant à un paramétrage standard.

Plus généralement, on réfléchira toujours à l'organisation avant de mettre en place un nouveau système d'information. Un nouveau projet informatique induit généralement de ce fait des changements pour les utilisateurs. La dynamique du changement, la modification de l'organisation des tâches sont indissociable des évolutions des systèmes d'information dans les entreprises. C.Chartier-Kastler propose d'évaluer l'impact de ces changements en les classant en trois groupes, du plus bénin au plus radical.

- Modification des outils de travail. L'interface de l'application est modifiée et impose aux utilisateurs de prendre connaissance des nouveaux écrans et du fonctionnement du futur système.
- Modification des procédures effectuées par les utilisateurs. Les méthodes de travail, les procédures et les circuits d'information sont modifiés dans le cadre du projet. Ainsi par exemple, la mise en place d'une base de donnée commerciale comportant l'historique des achats faits par les clients peut-elle modifier profondément le travail des commerciaux : elle oblige ceux-ci à rénover la préparation de leurs visites aux clients ainsi que leurs argumentaires de vente et pourra également changer les critères de leur évaluation.
- Modification du métier des utilisateurs. La définition des services et des départements de l'entreprise est modifiée, la nature du métier évolue ainsi que les compétences requises, l'organisation est transformée. Ainsi, dans un service assurance, la mise en place d'un centre d'appel a-t-elle obligé les membres du service sinistre a développer leur capacités de contact direct avec la clientèle, et modifié leur métier, auparavant exclusivement fait le travail administratif sur dossier.

De ces multiples interactions résulte le fait qu'un système d'information n'est jamais figé. Sans arrêt, l'entreprise doit essayer de trouver la meilleure adéquation entre sa stratégie,

ses processus, sa structure, ses hommes et son système d'information, tout en tirant parti des opportunités liées aux évolutions de son environnement et de la technologie. Dans ce processus d'adaptation, le système d'information vient à son tour influencer l'organisation en offrant des opportunités stratégiques et en contribuant à changer les processus et l'organisation du travail.

Bien évidemment, la réduction des coûts, la création de valeur ajoutée et l'optimisation des processus sont des effets attendus du système d'information. Cela ne veut pas dire qu'ils sont toujours atteints. Les grandes entreprises ont en effet souvent vécu une ou même plusieurs « histoires d'horreur » avec leur informatique : fonctionnalités insuffisantes ou mal adaptées, délais interminables, refus des utilisateurs, doublement des coûts des projets... Même lorsqu'un projet de système d'information se déroule correctement, il faut s'attendre dans une première phase à une stagnation, voire une baisse des performances, du fait du temps d'adaptation nécessaire.

Section 02 : La mise en place d'un système d'information :

La mise en place d'un système d'information au sein d'une organisation constitue une démarche à part entière.

Dans cette partie, on va la consacrer pour décrire les méthodes de son déroulement et les risques liés au fonctionnement du système d'information.

1-La démarche pour construire un système d'information³⁰ :

La différente méthode diffusée propose des découpages en étapes assez semblables. Cette relative convergence des propositions s'explique par la nature des problèmes que pose la construction des systèmes d'information.

1.1. Les questions à résoudre :

Construire un système d'information consiste essentiellement à définir de nouvelles procédures dans l'organisation, appuyées sur des logiciels (de saisie, de traitement, de communication...etc. d'information). Lorsque l'on envisage de mettre en place un nouveau système d'information, cette description complète et précise des procédures futures n'existe généralement pas. Il est donc nécessaire de formuler d'abord le problème avant de construire une solution.

1.2. Formuler le problème :

Tout système d'information est construit pour satisfaire des besoins exprimés par de futurs utilisateurs ; cette expression constitue la base de définition des systèmes à réaliser. Et joue un rôle fondamental dans la construction : sa pertinence, sa précision, son exhaustivité vont directement déterminer la qualité de la réalisation future. Mais l'expérience montre que cette formulation des besoins souffre de nombreux défauts.

-Elle est incomplète : l'utilisateur n'exprime pas la totalité de ses besoins parce qu'il ne peut récapituler toutes ces utilisations qu'il a faites (oubli) ou parce qu'il ne peut pas imaginer toute celles qu'il pourrait faire ;

-Elle est imprécise : l'utilisateur n'a qu'une idée vague de ce que peut lui apporter le futur système d'information

³⁰ REIX Robert. (2000).- système d'information et management des organisations.- Paris : 3^{ème}Ed. Vuibert, p : 322-335.

-Elle est parfois erronée : faute d'une réflexion suffisante l'utilisateur se trompe dans la formulation du problème.

Ces difficultés liées à la formulation des besoins, donc le problème à résoudre s'expliquent par différentes raisons :

-Difficulté pour un utilisateur non spécialiste des technologies de l'information d'imaginer ce qu'il pourrait faire avec un logiciel qu'il ne connaît pas ;

-Difficulté de nature inverse pour les spécialistes des technologies de l'information qui connaît mal les activités de l'utilisateur ;

-Pluralité d'utilisateurs potentiels exprimant chaque vision globale soit dégagée ;

-Réticence des utilisateurs à exprimer leur besoins parce qu'il ne souhaite pas le changement entraîné par la mise en place du nouveau système d'information ;

Il est donc indispensable de disposer de moyens pour faire émerger puis préciser la nature des besoins à satisfaire.

1.3. Construire la solution :

La construction du système d'information est un processus non structuré, itératif, où l'on mélange en permanence la formulation du problème et la recherche de la solution. Il est acceptable dans certains contextes mais impraticable dans beaucoup de cas :

Les difficultés de modification sont-elles qu'il n'est plus possible de procéder par essais-erreurs. La solution alternative consiste alors à construire progressivement le système d'information en définissant les étapes de réalisation. Le projet, simple idée au départ, prend corps par stade successifs pour aboutir à une solution implantée dans l'organisation. C'est pour cette raison que l'on appelle les méthodes de constructions fondée sur ce principe : méthode à cycle de vie de projet. Ce type de démarche s'est rapidement imposé pour plusieurs raisons complémentaires.

1. La nécessité de séparer l'analyse de problème et sa formulation de la conception de la solution. Pour les raisons rappelées ci-dessus et également parce que dans le cas où l'on pratique la planification des systèmes d'information, les deux activités ne sont pas réalisées par les mêmes personnes au même moment, la séparation s'impose très souvent. (il n'est pas très facile de planifier une activité dont on est incapable d'estimer les résultats à l'avance ;
2. La construction des systèmes d'informations implique la résolution des problèmes variés et imbriqués ;

L'expérience montre que les risques « bouclage » existe, c'est-à-dire que l'apparition d'un nouveau problème peut remettre en cause un choix déjà effectué et interdire aussi la progression vers la solution. Une démarche définissant des stades successifs et donc une logique dans la résolution des différents problèmes permet de limiter ces risques.

3. Les compétences utilisées ne sont pas toujours les mêmes pendant le déroulement du projet ; certaines taches peuvent être externalisé (vers des partenaires comme des sociétés d'ingénierie) ou supprimées (par l'achat de logiciel par exemple). Il est donc nécessaire que des stades de réalisation successifs soient clairement identifiés pour définir aux mieux les rôles respectifs des différents participants ;
4. Les impératifs de la maintenance des applications : un système d'information n'est jamais une construction définitive ; il devra être adapté parce que la technologie évolue, l'organisation évolue, le problème lui-même évolue. Or, l'expérience douloureuse des entreprise a montré les difficultés considérable que l'on rencontre pour maintenir des systèmes d'information en état de répondre efficacement au besoins ; couts très élevés, délai d'attente de six mois a deux ans, l'une des solution a ce problème crucial consiste à définir la solution a différent niveaux d'invariance, de façon à nous remettre en cause que les élément concerner par l'origine du changement.

1.4 Les étapes du processus d'un système d'information :

Selon Robert REIX la première formulation du problème à la réalisation de la solution, la démarche proposée retient quatre étapes :

- L'analyse préalable ;
- La conception ;
- Le développement ;
- L'implantation.

a. L'étude préalable :

Les objectifs de l'étude préalable sont les suivants :

-Tout d'abord définir le problème à résoudre : à quel objectif répond le système envisagé, quels domaine couvre-t-il, quelle sont les activités concernées, quels sont les résultats à en attendre ?

-Ensuite, vérifier s'il existe une solution économiquement justifié et techniquement réalisable à ce problème. L'étude préalable est d'ailleurs parfois appelée « étude d'opportunité » ou « étude de faisabilité ».

Elle consiste à effectuer un « survol » globale du problème pour éviter de s'engager dans une construction trop risquée ou trop coûteuse. La nature de l'étude préalable varie cependant de manière importante selon que l'entreprise a réalisé ou non.

b. La conception :

La conception de système d'information est issue de l'étude préalable pour aboutir à un projet détaillé décrivant complètement au niveau conceptuel et au niveau organisationnel et de ce qui devra être réalisé. La conception établit un « pont » entre la définition des besoins (le problème formulé) et la réalisation de la solution.

c. Développement et implantation.

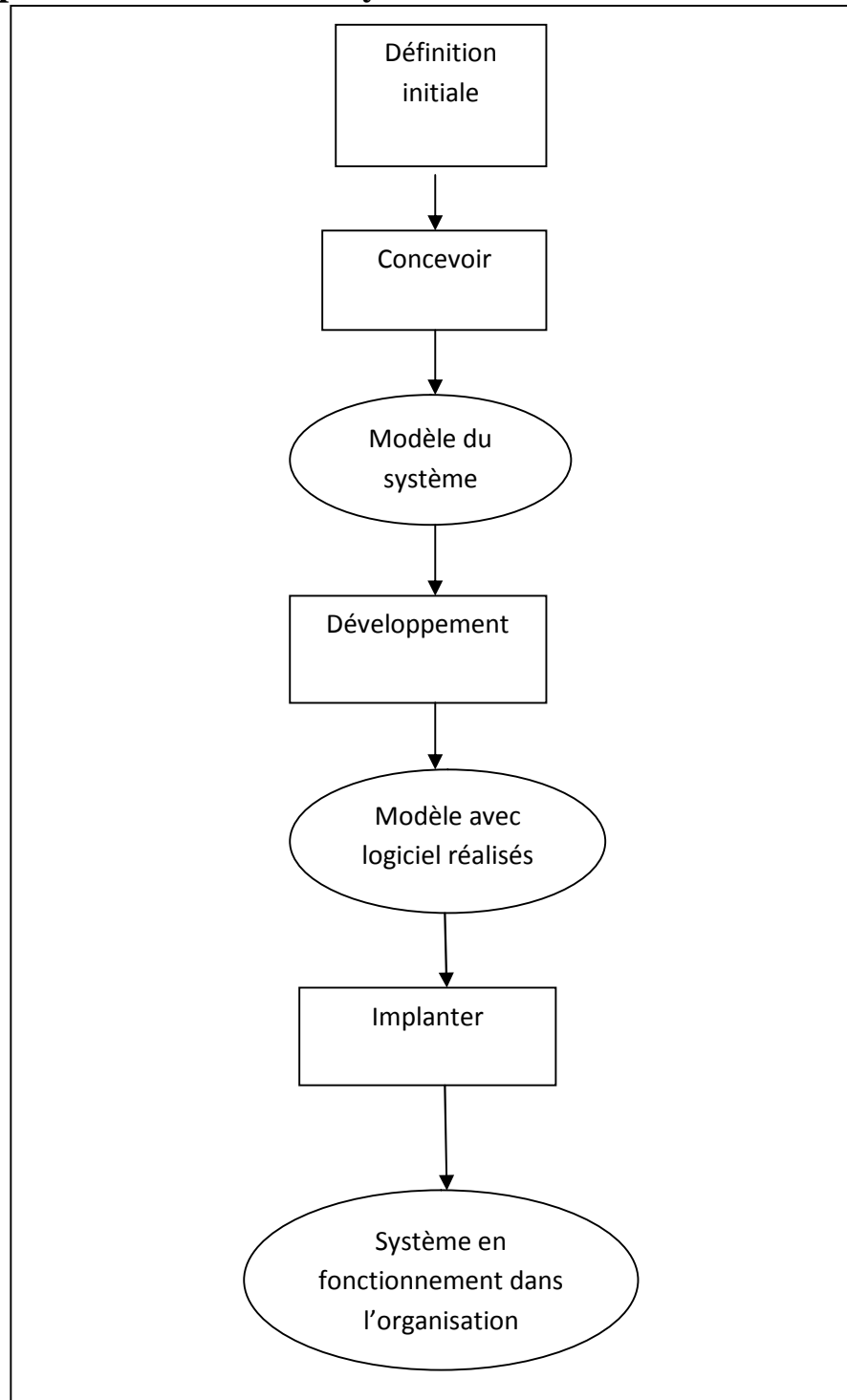
- ✓ **Le développement :** correspond pour l'essentiel à la phase de réalisation. Adaptation dans le cas de logiciels achetés, des logiciels à partir des spécifications contenus dans le dossier de projet.
- ✓ **l'implantation :** L'implantation correspond à la mise en place de la solution. Plusieurs tâches peuvent être menées en parallèle :

-L'installation des matériels spécifiques s'il y a lieu. Cette tâche peut être réduite à très peu de choses si la solution utilise la plate –forme technologique actuelle ; elle peut être très lourde si cette application entraîne un saut technologique important ;

-Le chargement et les tests complets de l'ensemble des logiciels dans les conditions normales de fonctionnement ;

-La construction des bases de données nouvelles. Ces opérations de « chargement » des données, qui consistent à enregistrer sur un support machine les données à utiliser, peuvent être délicates et lourdes.

Figure N° 4 : étapes de construction du système d'information.



Source : REIX Robert.- système d'information et management des organisations.- Paris : Ed. 4^{ème} édition, Vuibert, 2002, p : 113.

2-Le cycle de vie du système d'information :

Selon P. GERMAK et J.P MARCA³¹ la direction du système d'information est en charge de toutes les phases du cycle de vie du système d'information et de ses délégués sous-systèmes. Les quatre phases sont les suivantes :

2.1. Phase de genèse « prévoir et planifier » :

- Formuler le concept : formaliser l'idée qui constitue le fondement du projet ;
- définir le système (de l'idée au projet) : on passe de l'idée au projet à l'issue du travail préliminaire de réalisation et d'approbation du « Brief projet » ;

2.2. Phase de développement « concevoir et réaliser » :

-assurer la conception fonctionnelle détaillée : cette conception s'opère par le biais des modèles de données et de processus que vous avez vu dans le cadre du programme DCG ;

-Assurer la conception technique : la modélisation préalable est réalisée sans prendre en compte les contraintes techniques de l'infrastructure. Cette étape permet de prendre effectivement en compte ces contraintes (types de serveurs, types de postes de travail, système d'exploitation, middleware, nature des réseaux, etc.) ;

-Réaliser et du commenter : Cette étape regroupe les tâches de programmation, testes, validation et rédaction des documents associés.

2.3. Phase d'implantation « intégrer et déployer ».

-**Intégrer** : le terme intégration peut être entendu de deux manières : il désigne l'intégration technique de délégués composants matériels et logiciels entre eux en vue de construire une solution complète et fiable, et il désigne aussi l'intégration du système déployer dans la structure et dans le fonctionnement de l'entreprise, ce qui implique généralement une refonte des processus ;

-**valider** : certains choix sont effectués dans le cadre d'une maquette, qui concernent le paramétrage du progiciel.Ces choix, qui ont un impact sur les règles de gestion, doivent être validés par les directions fonctionnelles et métiers concernés ;

³¹ GERMAK Philippe, MARCA Jean-Pierre. (2012).- Management des systèmes d'informations.- 4^{ème}Ed. Malakoff, p : 32-33.

-Installer : il faut déployer les composants techniques de chaque solution sur les serveurs et les postes de travail de l'infrastructure ;

-Former : il faut former et accompagner les utilisateurs pour qu'ils s'approprient le nouveau sous système et en tirent tous les avantages attendus ;

-Lancer: le lancement s'opère le jour où l'on abandonne l'ancien sous-système et où l'on bascule sur le nouveau. De multiples travaux préliminaires doivent être effectués et les précautions doivent être prises.

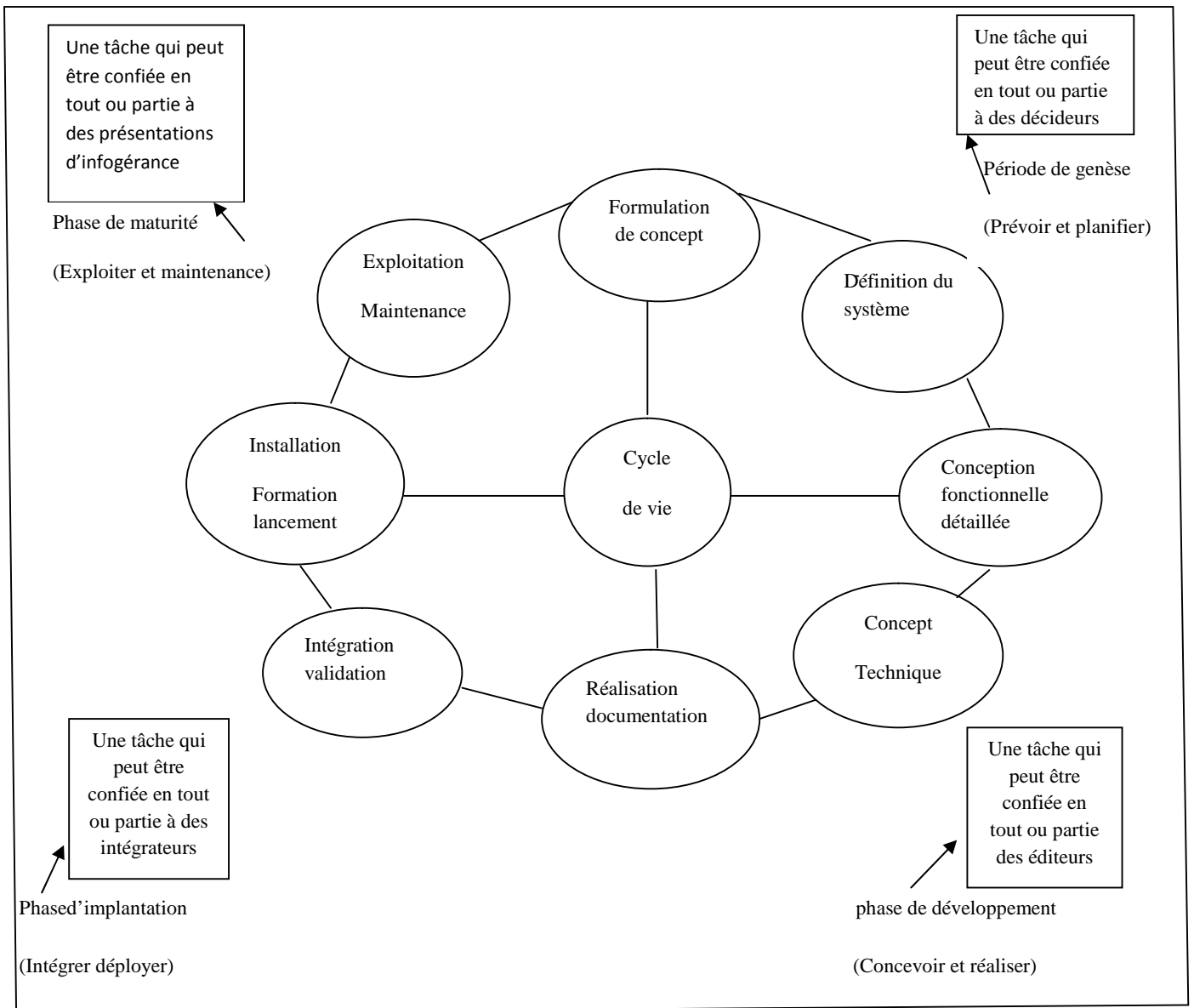
2.4. Phase de maturité : « Exploiter et maintenir » :

-Exploiter: regroupe les tâches de production et de support qui permettent de tirer parti des outils informatisés du système d'information pour assurer les tâches quotidiennes de gestion d'entreprise ;

-Maintenir : faire en sorte que les divers systèmes déployer restent en bonne condition opérationnelle, tant de point de vue technique que de point de vue de leur adéquation à la stratégie et aux règles de gestion de l'entreprise ;

-Réformer : prendre la décision d'arrêter l'exploitation d'un sous –système et de le remplacer dans le cadre d'une nouvelle solution.

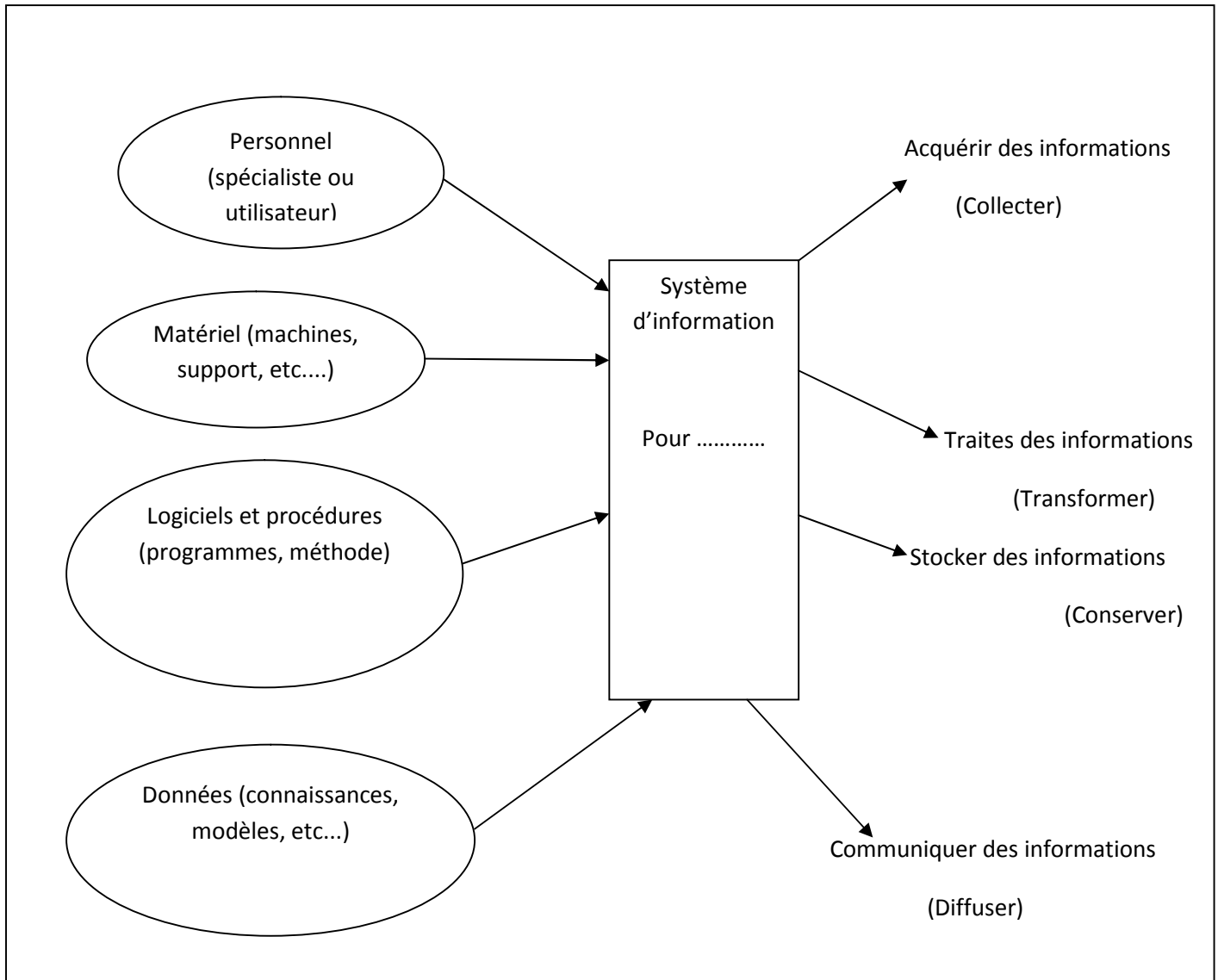
Figure n°5 : Le cycle de vie du système d'information :



Source: GERMAK Philippe, MARCA Jean- Pierre, (2012), page 33.

3- Les éléments constitutifs d'un système d'information³² :

Figure n° 6 : Les composantes d'un système d'information :



Source : REIX Robert.- système d'information et management des organisations. Paris : 4èmeEd. Vuibert.2002.p :76.

Un système est un ensemble organisé : il n'est pas une simple juxtaposition d'éléments ; les différents éléments sont articulés, combinés pour répondre à des exigences précises d'acquisition, de traitement, de stockage ou de communication d'information.

³² REIX Robert, op cité, p : 76-77.

Un système d'information comporte différentes ressources :

- **Personnes** : il n'y a pas de système sans personnes ; ce sont soit des utilisateurs, c'est-à-dire des employés, des cadres, qui consomment l'information produite par le système ou contribuent à l'acquisition, au stockage, au traitement ou à la communication d'information, soit des spécialistes des systèmes d'information (analystes, programmeurs, opérateurs, etc.) dont la fonction exclusive consiste à concevoir, implanter, faire fonctionner un système d'information.
- **Matériels** : cela inclut tous les dispositifs physiques utilisés : unités centrale et périphériques, station de travail, réseaux de communication, etc. et les différents supports de l'information (feuilles de papiers, disques magnétiques, etc.).
- **Logiciels et procédures** : le système d'information comporte des ordinateurs, les logiciels correspondent à l'ensemble des programmes d'application et de service nécessaire à leur fonctionnement. En l'absence de matériel informatique, les procédures sont manuelle et il n'y a pas lieu de préparer des logiciels.
- **Données** : sous des formes variées (caractère alphanumériques, texte, images, sons, etc.). Ces ressources correspondent :

-à la matière première du traitement : données brutes qui sont collectées et qui seront transformées pour répondre aux besoins des différents utilisateurs. Ces données peuvent correspondre soit à des événements nouveaux. Soit à des informations de types résultat de traitement antérieurs conservés pour être réutilisés ;

-à des modèles, représentant une connaissance formalisée, susceptible d'être réutilisé.

4- Pilotage de la fonction système d'information³³ :

A- La direction des systèmes d'information :

La direction des systèmes d'information ne s'est pas toujours appelée direction des systèmes d'informations. Elle a démarrée, au début des années 60, en tant que service mécanographique. Elle est devenue ensuite service informatique, puis direction informatique (DI).

³³ GERMAK Philippe, MARCA Jean-Pierre, op cité p : 33-37.

Lorsqu'il est apparu que le déploiement d'un nouveau système de gestion informatisé se posait toujours en termes de solutions techniques et de choix d'organisation et de l'informatique (DOI).

Cette évolution a vite posé de nombreux problèmes car l'informatique est un métier et l'organisation en est un autre.

Dans certains secteurs où les réseaux de télécommunication jouent un rôle major, la direction informatique est devenue direction de l'informatique et des télécommunications.

B- Organisation de la direction de système d'information :

Une PME met en place une structure plus allégée, souvent en regard d'un recours à l'externalisation.

La « bulle » internet a pendant une courte période bouleversé cette organisation en conduisant à la création de multiples entités indépendantes en charge de « l'e-business ».

L'éclatement de la « bulle » a rapidement remis les choses en l'état et les applications sont revenues dans le giron de la direction système informatique, là où elles trouvent naturellement leur place.

La prise de conscience, par les directions générales, de l'importance des systèmes d'information et des contraintes de déploiement des progiciels intégrés a conduit à une évolution probablement plus durable.

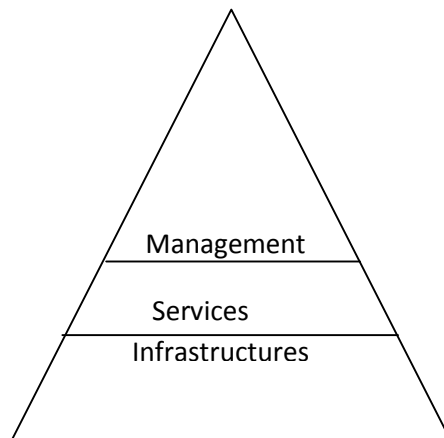
C- Mission de la direction système information :

Une direction générale confie aujourd'hui à sa DSI de développer des solutions de gestion et des solutions « métier » pour contribuer à l'amélioration de la compétitivité, en s'appuyant sur les technologies de l'information et de la communication pour introduire des solutions innovantes. Ceux-ci impliquent :

- De développer une infrastructure matérielle et logicielles de base ;
- De déployer un catalogue de services en s'appuyant sur une gamme d'outils logiciels assurant le support des fonctions spécifiques ou métiers de l'organisation ;
- D'assurer le management de l'ensemble en assurant une fonction de pilotage d'animation et d'évaluation de l'ensemble ;

- Pilotage de l'ensemble ;
- organiser ces fonctions en un ensemble cohérent de services ;
- Mettre en place les moyens techniques pour assurer les fonctions de collecte, stockage, traitement et communication de l'information.

Figure n° 7 : Les missions de la direction du système d'information.



Source : GERMAK Philippe, MARCA Jean- Pierre, (2012), page 33.

Certains grands groupes éclatent la DSI en deux pôles une direction des systèmes d'information en charge de la mise en place des services et des applications supportant le « business » et les métiers de l'organisation et une direction des (TIC) en charge de la gestion de l'infrastructure technique.

Le premier est entre les mains d'un manager au fait des métiers de l'entreprise. La seconde est pilotée par un homme ou une femme choisie (e) pour sa maîtrise des technologies « nommé (e) IT-manager information technology manager ».

D- Les métiers de la direction système d'information :

- **Mise en place de l'infrastructure :**

Une DSI regroupe divers métiers :

Les spécialistes systèmes et réseaux sont en charge de la définition, de l'implantation et de la maintenance de l'infrastructure.

Après une longue période de la décentralisation et « d'informatique répartie », la tendance est le nouveau à la centralisation, ainsi l'illustre le concept de Datacenter qui

regroupe les plates-formes de serveurs et de dispositifs de stockage qui hébergent l'ensemble des services d'information fournis à l'organisation. il assure aussi la fonction de nœud de communication entre les réseaux internes et externe.

Les bénéfices attendus de cette recentralisation sont multiples :

- Centralisation dans le centre de traitement des compétences informatiques liées au matériel et aux systèmes ;
- Réduction des coûts de licence ;
- Réduction des coûts de maintenance et d'évolution de la plateforme puisqu'il n'y a pas de redondances des ressources informatiques et humaines ;
- Possibilité accrue de centraliser les traitements opérationnels ;
- Centralisation des données et des informations avec possibilité de descendre au niveau de détail fonctionnel de chaque entité ,permettant ainsi d'effectuer au niveau du groupe le reporting ainsi que la gestion des risques, des performances et des relations clients ;
- Administration plus aisée ;
- Coûts réduits, mais surtout plus grande rapidité dans déploiement du système lors de l'ouverture de nouveaux sites et de nouvelles filiales.

- **développement et déploiement :**

Les chefs de projets et analystes sont en charge des domaines applicatifs, ils conduisent les projets de développement et de déploiement des nouveaux systèmes de gestions. La mutation dans le fonctionnement de ces services doit être enregistrée. Autrefois baptisés « service études », ils se consacraient au recensement des besoins utilisateurs et à la réduction de cahiers de charges. Ces taches étaient prises en charge par des analystes qui confiaient ensuite la réalisation à des programmeurs. Ceux-ci assuraient la mise en œuvre des programmes d'application appropriée au cahier de charge.

- **production :**

Au milieu des années 80, des agents ont été regroupés en charge de la production, ces agents représentaient plus de 50% de l'effectif des DSI. Il était préparateurs, pupitreurs ou opérateur. La robotisation des unités périphériques de stockage, le développement des

services transactionnels. la petite équipe qui substitue, au sein du Datacenter des grandes organisations, a surtout les yeux fixés sur la cause d'administration du réseau.

- **support et divers :**

Ici les effectifs diminuaient, les équipes en charge du support des utilisateurs se développaient. Ce support porte sur la mise en œuvre des postes de travail, des outils bureaucratiques individuels et collectifs des applications de gestion et des outils décisionnels.

5- La sécurité des systèmes d'informations :

Le recours étendu aux technologies de l'information³⁴ a fortement amélioré les performances des systèmes d'informations mais sans doute aussi leur vulnérabilité.

La sécurité d'un système d'information et sa non vulnérabilité à des accidents ou à des attaques volontaires, c'est-à-dire l'impossibilité que ces agressions produisent des conséquences graves sur l'état du système ou son fonctionnement.

1-Définition de la sécurité³⁵ :

Est la propriété d'un système d'information de présenter pour son environnement comme lui-même des risques directs acceptables, déterminés en fonction des dangers potentiels (menaces) inhérents à sa réalisation et à son utilisation.

2- Origines des problèmes de sécurité³⁶ :

En matière de sécurité informatique, on continue de classer les risques en trois groupes.

Tableau n°1 : Représentation de différents risques de système d'information.

Physique	Il s'agit des risques liés aux pannes, incendie, vandalisme
Confidentialité	La circulation dématérialisée de l'information la rend vulnérable à l'espionnage
Continuité du service	L'omniprésence de l'information devient critique, car si un dispositif clé s'arrête, il faut être en mesure d'assurer le fonctionnement de l'entreprise malgré tout

Source : GUILLET Michelle, GUILLET Patrick, page 36.

³⁴ REIX Robert, op cité, p : 401-402.

³⁵ Ibid.

³⁶ GUILLET Michelle, GUILLET Patrick, op cité, p : 366-371.

2-1 Les risques physiques :

A. Le risque de panne :

La structure physique d'un système informatique, constitue d'une part les machines, qu'elles soient serveur ou poste de travail et d'autre part les liaisons entre les machines, réseau local ou connexion vers l'extérieur.

Au niveau des matériels actifs, le facteur de risque maximum se situe au niveau de serveurs. Si le poste de travail, lors de son indisponibilité peut être gênant pour son utilisateur, il n'y a pas de commune mesure avec la mise hors service d'un serveur, qui va bloquer de nombreux utilisateurs.

A l'analyse de l'architecture d'une machine, ce qui est le plus à craindre est la perte des informations. Ces dernières sont actuellement stockées sur des disques durs. L'ensemble des composants d'une machine, ne présente un intérêt que pour le fonctionnement de celle-ci. En cas de panne, il suffira de remplacer le ou les composants en panne pour permettre un retour pleinement fonctionnel du système informatique. Dans le cas extrême où le remplacement du composant demeure impossible ou inefficace pour permettre le redémarrage du système, il sera toujours possible de transférer physiquement les disques durs de la machine en panne vers une machine équivalente, afin de procéder à la récupération des données. On en sera quitte pour interruption temporelle du service et un coût de dépannage.

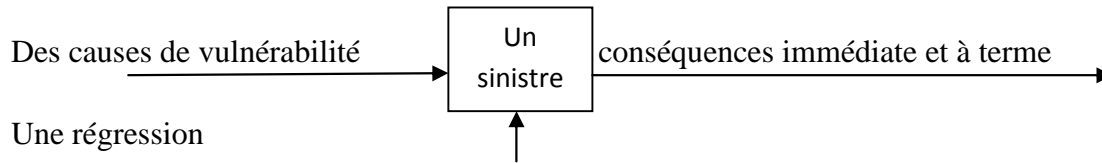
Mais si le sous-système en panne s'avère être le disque, c'est l'information elle-même, qui est perdue et sans grand espoir de récupération. Il existe certes des sociétés spécialisées dans la récupération des données perdues, suite à un incident sur un disque, mais leurs prestations s'entendent sans explication de résultats et à prix d'or. Pour pallier à ce type de risque, il existe des solutions de sauvegarder des données et des architectures matérielles ou les éléments à risques sont dupliqués afin de faire en sorte que la mise hors service d'un système sera dégradée, durant le temps nécessaire à la réparation.

B. Le risque de sinistre ou de vandalisme³⁷ :

Un sinistre est «la détérioration notable des fonctionnalités d'un système d'information (Jouas et al). Le sinistre a une cause principale : un événement extérieur ou une agression ; il est possible parce que le système est vulnérable (état latent du système).

³⁷ REIX Robert, op cité, p : 402.

Le scénario du sinistre peut être schématisé de la manière suivante :



Pour des raisons diverses (d'ordre technique organisation, etc.), le système d'information est soumis à des menaces potentielles ; il est dans certain état de vulnérabilité. L'une de ces menaces potentielles (incendie, malveillance, etc..) peut se réaliser.

Il y'a alors agression et début du sinistre proprement dit. Cette agression a des conséquences immédiates : elle entraîne un détérioration des conditions de fonctionnement, provoque des dégâts et occasionne des pertes sur une durée plus au moins longue (perte immédiate de bien sinistré, perte d'exploitation, perte d'image, etc...).Le sinistre sera considéré comme terminer lorsque le système sera revenu à son état antérieur (préalable à l'agression)ou en état jugé équivalent (ce qui en pratique peut se révéler impossible).Mais comme le souligne J.B.MAGNIER : « cette notion de fin de sinistre est difficile à cerner car, dans les cas de sinistre majeur, même une fois le sinistre est terminé (le feu éteint, les bâtiments reconstruits, les matériels et logiciels remplacés, l'exploitation relancée et l'activité reprise), ses conséquences peuvent se faire ressentir durant des années(pertes financières, stratégie mise à mal, etc...).Si tant est qu'il n'a pas conduit à la disparition pure et simple de l'entreprise ».

Cette notion de sinistre présente l'intérêt majeur de montrer qu'il y a deux aspects complémentaires dans la sécurité.

- Celui qui est préalable à l'agression ou à la gestion de la sécurité a pour objet majeur de réduire, à titre préventif, le degré de vulnérabilité du système d'information ;
- Celui qui court dès l'instant où l'agression est détectée ou il s'agit de mettre en place, à titre curatif, des mesures palliatives et de récupération.

2-2 La confidentialité des informations :

La confidentialité des informations peut être mise à mal principalement selon trois axes d'attaques potentiels :

- L'erreur humaine ;
- Les Virus et autres programmes indésirables ;
- Et les outils de communication et d'échange, que sont la messagerie et le web.

- La responsabilité de l'humain :

Avec la progression des moyens de la technologie de l'information comme des ordinateurs et l'accroissement des solutions et de la mobilité, la sécurisation des informations confidentielles de plus en plus complexe. Et la réduction des coûts ont fait que le nombre de machines de type portable est très important aujourd'hui.

Cette manière nomade de se comporter exige un grand soin dans la sécurisation des systèmes, car plus qu'il y'a d'accès possible, plus il y'a de menace et de risque d'intrusion, sur l'ordinateur de l'utilisateur lui-même, et de la, dans le système informatique de l'entreprise.

-Les difficultés pour un pirate, lorsqu'il souhaite s'introduire dans un système et de pouvoir disposer d'une idée assez précise de la structure du système informatique. Quelles sont les procédures de sécurité mise en œuvre, comment est structuré le réseau global etc....

Il est bien évident que si une personne se présente dans l'entreprise auprès du responsable sécurité informatique et lui pose ces questions, il risque de se voir opposer une fin de non –concevoir et éveiller la suspicion de son interlocuteur dans le métier consiste à être attentif à ce type de sollicitation.

-L'informatique devient inutile :

L'informatique génère ces propres menaces, elles sont appelées virus, bombe logiciel.

Derrière cette technologie, se cache des applications informatiques dans le but à évaluer au fil du temps. A l'origine, il y'avait des virus, dénomination empruntée au vocabulaire médicale, pour expliciter son mode de fonctionnement et de propagation. Le but premier d'un virus est de s'installer sur un ordinateur, puis de se reproduire le plus vite possible en contaminant l'ordinateur hôte, d'une part, et en recherchant d'autres ordinateurs proches à atteindre et à contaminer. Passé cette phase d'implantations sur l'ordinateur cible, certains virus cherchent ensuite à endommager et à mettre hors service la machine hôte, à l'image d'un virus mortel chez l'homme.

D'autres se contentent d'être présents sur l'ordinateur, et uniquement de chercher à contaminer le plus de machine possibles.

Pour lutter contre une infection virale, l'homme développe ces propres anticorps. En informatique, il s'agit de mettre en place des bonnes pratiques de sécurité mais cela ne suffit pas toujours.

Pour nombre d'utilisateurs, disposer sur son ordinateur d'un logiciel antivirus, est une forme d'invulnérabilité. Ce sentiment de sécurité est en plus renforcé par la communication des éditeurs de logiciels antivirus, qui déborde de superlatifs quant à la qualité de leur logiciel qu'il représente.

- La recherche d'information :

La généralisation de web, de l'information disponible instantanément, de sa rapidité de mise à disposition, a ouvert de nouvelles portes au cyber criminalité.

La technique hameçonnage consiste à adresser à une personne un e-mail , de sa banque par exemple, lui expliquant que suite à un problème informatique, ou un changement de logiciel, il lui faut confirmer ses codes d'accès pour pouvoir continuer à consulter ses comptes, faire des transferts de fonds, etc....

Dans le message reçu, figure un lieu permettant d'accéder à la page de confirmation des codes en question. L'utilisateur imprudente, suivra le lieu, sera dirigé vers site Internet, ressemble au site d'institution bancaire avec laquelle il croit être en relation, et donnera aux pirates tous les éléments pour réaliser des transferts d'argent à son profit. Le temps de s'apercevoir de la tromperie, le préjudice pourra être conséquent.

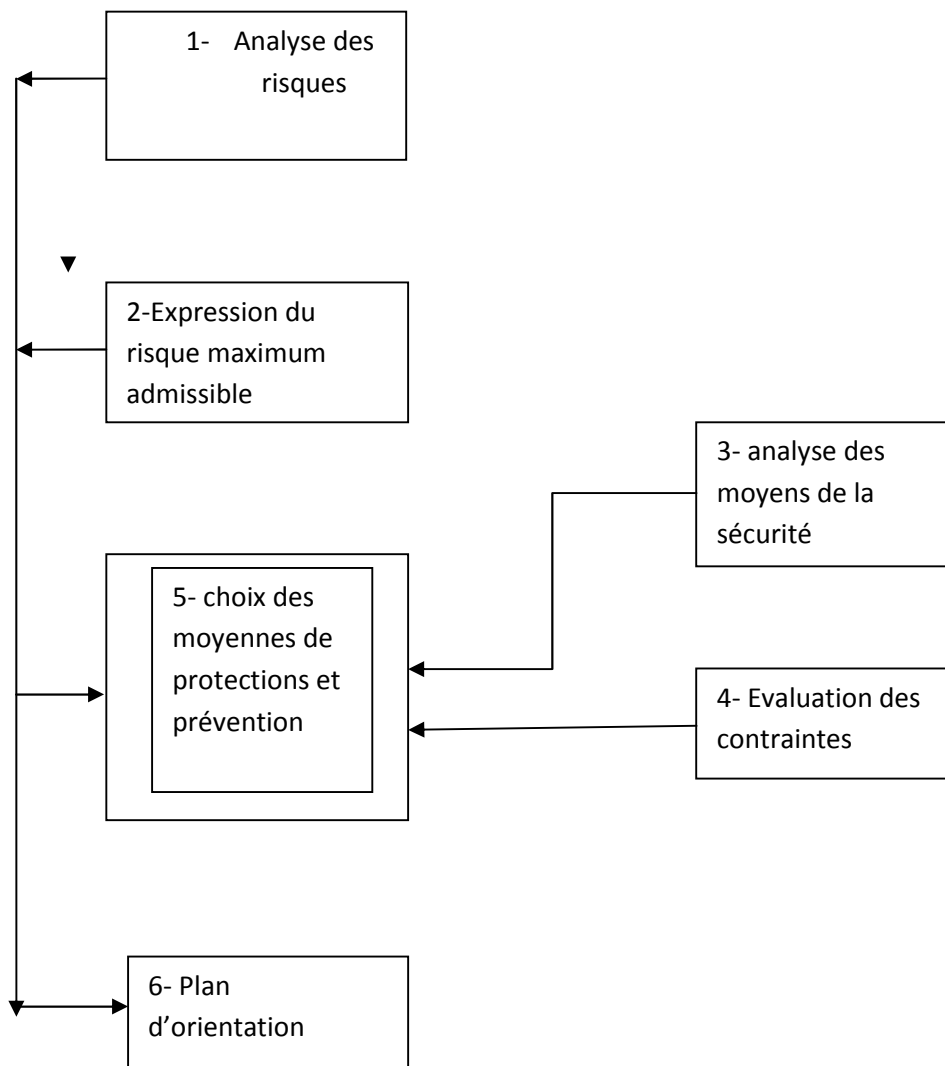
2-3 La continuité de service :

Le troisième élément de risque à prendre en compte est la capacité d'un système informatique à continuer à fonctionner malgré la panne d'un des éléments du système. L'entreprise est de plus en plus dépendante de son système informatique pour assurer son activité. Il est important dans ce cas de rechercher dans l'ensemble des éléments constituant le système informatique ceux qui en cas de défaillance entraîneraient l'interruption du service aux utilisateurs. Parmi ces éléments il sera nécessaire de déterminer le niveau redondance à mettre en œuvre pour assurer la sécurité. La sécurité absolue n'existe pas. Il faudra mettre en regard d'un niveau de sécurité rechercher le cout des matériels et leur disponibilité.

3. la démarche sécurité ³⁸:

L'une des démarches les plus utilisées est la méthode MARION, cette méthode a pour objectif la préparation d'un plan d'orientation soumis à la direction générale ; elle est articulé en six étapes que nous décrierons rapidement.

Figure n°8 : Principe de la méthode MARION.



Source : d'après J.la mère.

³⁸REIX Robert, op cité, p : 405-406.

Etape 1 : Analyse des risques. Quel risque court-on ?

Par type de risque, par fonction, application etc., on essaye de déterminer qualitativement et quantitativement le risque encourus par le système d'information de l'entreprise.

Etape 2 : Expression du risque maximum admissible. Peut-on accepter ces risques ?

On essaye d'évaluer la capacité de résistance de l'entreprise face à des sinistres cela s'effectue à partir d'une analyse financière de l'entreprise et d'une approche qualitative.

Etape 3 : Analyse des moyens de la sécurité. Quelle est la qualité de la sécurité actuelle ?

Il s'agit d'avoir une vision exhaustive et cohérente des moyens de sécurité existante.

La réponse est recherchée à l'aide d'un questionnaire d'audit permettant, avec un nombre limités de question, d'apprécier les conditions générales de la sécurité, la sécurité des matériels et logiciels de base, la sécurité de l'exploitation, la sécurité des études et réalisations

Etape 4 : évaluation des contraintes. Quelles sont les contraintes majeures à respecter ?

Certaines mesures de sécurité seront inapplicables dans l'entreprise en raison de contrainte particulières : contraintes techniques, contrainte humaines, contraintes financières.

Etape 5 : choix des moyens. Comment améliorer la sécurité ?

Compte tenu des contraintes, on essaye de trouver une solution de sécurité optimale jouant à la fois sur des moyens de prévention, et sur des moyens de protection.

Etape 6 : Plant d'orientation : quel schéma d'action mettre en œuvre ?

A partir des résultats de l'étape précédente, les orientations retenues sont mise en forme en terme de budgets, de plannings, de description de solution technique à implanter. Ce document est l'expression de la politique de sécurité des systèmes d'information qu'entend suivre la direction générale.

Cette démarche montre bien que le problème de la sécurité des systèmes d'information appelle des actions de gestion à différents niveaux :

- **sensibilisation Stratégique** : choix face aux risques majeurs, organisation d'un comité de sécurité, des responsable ;

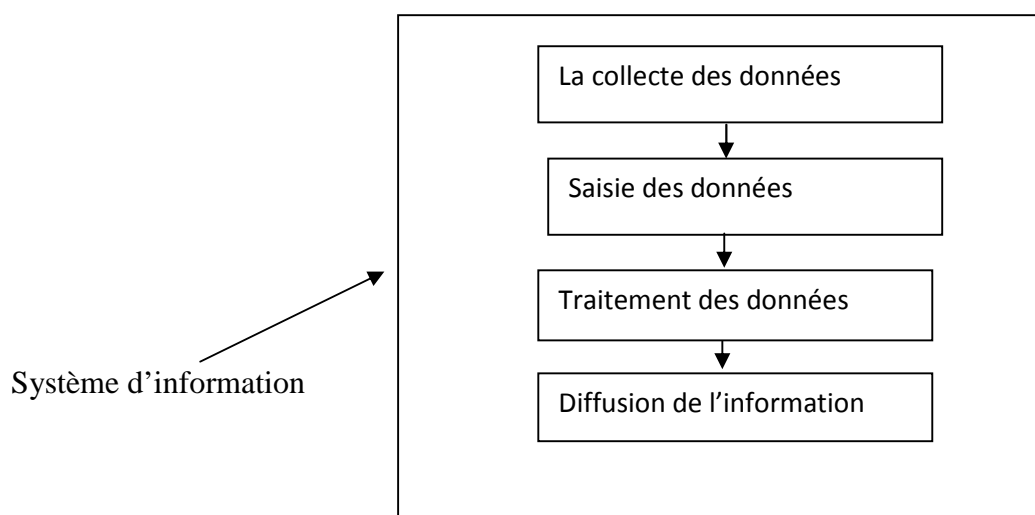
- **Intermédiaire** : choix des méthodes de développement des systèmes d'information, mise en place de nouveaux systèmes de sécurité, mise au point des procédures de gestion des sinistre ;
- **Opérationnel** : surveillance du bon fonctionnement des dispositifs de sécurité, mise en œuvre des moyens et application des procédures.

Section 3 : Les fonctions de système d'information :

La mise en place du système d'information dans l'entreprise répond à la nécessité de gérer l'information d'une manière efficace. Autant que la collecte l'information, sa gestion dans l'entreprise est essentielle³⁹.

La qualité du système d'information dépend essentiellement de sa fiabilité et de sa rapidité d'obtention. D'une manière générale, on peut distinguer quatre aspects de la fonction du système d'information. Le tableau ci-dessous illustre la fonction de système d'information dans une organisation.

Tableau N°2 : Les fonctions du système d'information⁴⁰.



1. La fonction alimentation du système (collecte des données) :

Recueillir de nombreuses données en vue d'une utilisation ou d'un traitement ultérieur ; il faut pour cela, identifier de manière précise si possible exhaustive les sources⁴¹ interne et externe à l'entreprise, susceptible de fournir des informations permettant une meilleure prise de décision. De la même manière, le système d'information doit ainsi être en mesure de collecter et d'écouter. en effet, certains flux d'information informels importants traversent le système-entreprise et risquent d'être perdus en l'absence d'un système d'écoute

³⁹ LESNARD Catherine, VERBRUGGHE Sylvie. (1994).- organisation et gestion de l'entreprise.- Paris, p : 42.

⁴⁰ FERNARDEZ Alain. (1999).-les nouveaux tableaux de Bord pour piloter l'Entreprise : système d'information, nouvelles technologies et mesure de la performance.- Paris : Ed. D'organisation, p : 184.

⁴¹ COURBON Jean Claude. (1999).- système d'information : structuration, modélisation et communication.- Paris : Ed. D'organisation, p : 26.

interne, permettant de capter et de formaliser (ex :boite à idées).néanmoins, cette écoute interne doit être suivie par une écoute externe, car toute entreprise vit dans un environnement évolutif et concurrentiel, ce qui impose un suivi permanent de tout changement ou développement qui se dessine dans le comportement des consommateurs afin de déterminer les menaces qui peuvent se présenter et de s'adapter avec l'environnement. Ces informations externes sont recueillies par l'écoute interne.

2- La saisie des données :

La saisie de l'information à introduire les données et les informations dans le système d'information, c'est-à-dire les enregistrer sur divers supports de manière à pouvoir les conserver. Ceci nécessite souvent de définir les modalités de cette saisie (quelle information saisir ? de quelle manière ? sur quel support ? etc.). L'ensemble des informations à enregistrer peut donner lieu à la réduction d'un formulaire type qui permet :

- La classification : opération qui permet aussi de trouver les informations avec le minimum de difficulté : les classifications peuvent être effectuées par nomenclateurs, hiérarchie, arborescence. Quant à la codification, elle est le corollaire de la classification, destinée à simplifier la manipulation de l'information en réduisant son volume et en traduisant la classification en termes simples.
- La condensation des données consiste à réduire leur volume pour des raisons de cout, de stockage ; elle être faite par extrait.

3- La fonction de traitement et de mémorisation :

Le traitement de l'information transforme par des opérations de tri, de classement ou de calcul des données inutiles en état d'information (résultats) utilisable par l'entreprise. Il peut être manuel ou informatisé.

La mémorisation d'une information correspond à la capacité du système d'information à conserver, à stocker les informations d'une manière durable et stable. Elle est aussi une fonction fondamentale pour le contrôle du moment qu'elle soutient l'historique indispensable de l'évolution des variables.

On peut distinguer deux procédures principales qui peuvent assurer la mémorisation des données :

- Les fichiers sont constitués en fonction de chaque application désirée :
Paie, comptabilité, etc.

- Une base de données regroupant l'ensemble des informations de l'entreprise, considérées comme ressources communes, et gérée par un système de gestion de base de données.

4- Diffusion de l'information :

L'utilité de la mise en place d'un système d'information, réside dans sa capacité à donner des éléments indispensables à la prise de décision. Donc, il est important d'identifier les destinataires finaux du processus de collecte d'information et de mettre en place des processus de collecte d'information et de mettre en place des processus efficaces de diffusion de l'information au sein de l'entreprise.

La conclusion :

Dans ce chapitre, nous avons présenté le management d'un système d'information et que nous avons déduit que le SI est un élément central dans une entreprise ou une organisation. Il fournit aux différents acteurs des informations qui peuvent être utiles et nécessaires à la prise de décision.

Le système d'information joue un rôle très important dans le développement d'une entreprise. En effet les systèmes d'informations fournissent l'information dont l'entreprise a besoin pour un bon fonctionnement de l'information.

Donc le but de tout système d'information est d'apporter un soutien aux organisations, comme il peut leur offrir des opportunités permettant de se différencier et de créer de nouveaux services. Ainsi une bonne maîtrise du système d'information permet de prendre une bonne décision pour l'entreprise.

Section 1 : Présentation de l'organisme d'accueil :

1.1 Présentation de l'entreprise Ramdy :

La SARL Ramdy est implantée dans une zone d'activité TAHARACHT « AKBOU », véritable carrefour économique à 60 KM de la Wilaya de Bejaïa. Chef-lieu de la région et pôle économique important en Algérie dotée d'un port et d'un aéroport international reliant divers destination.

1.2 Historique :

La SARL Ramdy Ex (Laiterie DJURDJURA) a été créée le 01/01/1983, elle s'est spécialisée dans la production des yaourts, crème desserts, et les fromages frais et fondus. Le 15 octobre 2001, le groupe français DANONE s'est associé avec la laiterie DJURDJURA pour les activités yaourts, pâtes fraîches et desserts. Depuis, l'activité de la laiterie DJURDJURA s'est consacrée à la production des fromages fondus, aux pâtes molles (camembert) et au lait pasteurisé.

Deux années plus tard, elle s'est implanté dans une nouvelle unité située en plein cœur de la zone TAHARACHTH (AKBOU) triplant, ainsi, sa capacité de production en fromage fondus.

Dans le souci de répondre à une demande croissante du consommateur, la laiterie s'est équipée d'un matériel hautement performant dont une nouvelle conditionneuse de 220 portions/Minute, et une ligne complète du fromage barre.

En juin 2004, la SARL laiterie DJURDJURA a changé de raison sociale pour devenir SARL RAMDY. Aujourd'hui, les produits laitiers DJURDJURA s'affichent sous la nouvelle dénomination " RAMDY" En octobre 2009, la SARL RAMDY a repris la production des yaourts et crème desserts.

1.3 Les missions et activités de l'entreprise Ramdy :

L'entreprise Ramdy dispose d'un complexe intégré composé de deux principaux départements de production, « atelier yaourt et crème dessert, atelier fromage », et pour une surveillance de la qualité du produits et une protection optimale du consommateur. La SARL

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

Ramdy s'est équipée d'un laboratoire d'autocontrôle afin d'effectuer toutes les analyses physico-chimiques et microbiologiques exigées.

1.3.1 Production :

➤ Atelier yaourt et crème dessert :

- **Poudrage** : une salle de poudrage bien équipée
- **Traitement** : un processus pour la production de yaourts, crèmes desserts, et brassées ;
- **Conditionnement** :

Deux(02) conditionneuses de 12000pots/h. Une 900 pots/h et une 21600 pots/h, 5000 pots/h et deux de 750 pots/h.

➤ Atelier fromage :

- Une salle pour préparation du produits, et une pour préparation des moules bien équipée.
- . Deux cuissons (un pour fromage portions, et l 'autre pour le fromage barre)
- réseau de micro-ordinateurs
- Trois machines de conditionnement du fromage portions et deux salles bien équipée pour la mise en cartons.

1.3.2 Administration.

Réseau de micro-ordinateurs.

1.3.3 Services généraux :

Transpalettes, Clark, véhicules utilitaires et légers.

1.4 Les principaux produits fabriqués par l'entreprise Ramdy :

1. yaourt aromatisé :

Yaourt fraise 100grammes, banane 100 grammes, pêche 100 grammes, fruits des bois 100grammes, multi sens 80grammes, multi sens 75 grammes, mono citron 80 grammes, mono orange 80 grammes.

2. yaourt nature 100 grammes

3. yaourt brassé aux fruits :

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

Mono fraise 100 grammes, mono abricot 100 grammes, mono pêche 100 grammes, mono fruits des bois 100 grammes.

4. Brassé aux fruits :

Mono fraise 100 grammes, mono abricot 100 grammes, mono pêche 100 grammes, mono fruits des bois 100 grammes.

5. Crèmes desserts :

Flan nappé 90 grammes, caramel 90 grammes, chocolat 90 grammes, cookies 90 grammes, cappuccino 90 grammes.

6. Fromage portion :

16 ps Ramdy ,08 ps Ramdy, 16 ps gyzmo, 08 ps gyzmo, 16ps tartin, 08 ps tartin, 16 ps l'huile d'olive, 08ps l'huile d'olive.

7. Fromage barre :

Barre 1700 grammes, barre 900 grammes, barre 600 grammes, barre300 grammes.

1.5 Présentation des différents services de SARL Ramdy :

1-Finances et comptabilité

La SARL RAMDY dispose d'un département « finance et comptabilité » qui a pour mission la gestion financière et l'organisation comptable de l'entreprise.

A. Comptabilité

Au niveau de ce service, trois sections sont créées pour le bon déroulement de la fonction comptable :

- 1- Comptabilité générale
- 2- Comptabilité matière
- 3- Comptabilité clients
- 4- fiscalité

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

Une comptabilité qui répond aux normes comptables internationales selon le système comptable et financier (SCF), et le respect de la réglementation fiscale Algérienne en vigueur.

L'organisation comptable assure à l'aide d'un logiciel de comptabilité (MAGIC):

- un enregistrement exhaustif, au jour le jour, et sans retard des informations de base ;
- le traitement en temps opportun des données enregistrées ;
- la mise à la disposition des utilisateurs des documents requis dans les délais légaux fixés pour leur délivrance.
- élaboration des états financiers de fin d'année (bilans, TCR, ...etc.).

- **Le bureau de rattachement fiscal de la SARL Ramdy :**

DGE : direction des grandes entreprises,

Direction Générale des Impôts ;

- Ministère des finances, immeuble Ahmed FRANCIS cité Malki ben Aknoute, Alger
« 16306 » Algérie.
- (023) 35-11-48/50
- jibayatic_contact@mf.gov.dz

B. Finance

La gestion financière intervient, pour éviter un besoin en financement de l'entreprise qui pourrait lui causer des difficultés financières ou de trésorerie.

Un responsable des finances est à la tête de ce service et qui a pour mission principales :

- Préparation des dossiers de crédits bancaires, pour le financement de :
 - 1- Investissement
 - 2- Exploitation

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

- Paiement des fournisseurs locaux et les fournisseurs étrangers via les différentes procédures bancaires de paiement étranger.
- Participation à la prise de décision de gestion et de stratégies de l'entreprise en matière d'investissement et d'exploitation.

2. Contrôle de gestion :

La SARL Ramdy, dispose d'un service de contrôle de gestion qui a pour missions principales :

- Elaboration des budgets annuels de l'entreprise.
- Guide principal qui aide la direction à la prise de décisions.
- Veille à la bonne exploitation des ressources (matériels, humains, temps, ...etc.).
- Calculs de couts de productions.
- Elaboration de tableaux de bord.

Afin d'améliorer le niveau d'intégration et la structure de l'organisation, le service contrôle de gestion est équipé d'un logiciel de gestion intégré (GEPRO).

Sur ce système d'information de gestion, le contrôleur de gestion puise selon ses besoins dans

- La comptabilité analytique,
- La comptabilité générale,
- La GPAO (Gestion de Production Assistée par Ordinateur),
- l'administration des ventes et ;
- Les différents services: achats, production.

Les PGI représentent cependant des solutions lourdes et souvent difficilement maniables de telle sorte que des outils périphériques s'avèrent nécessaires bien que coûteux (outils d'informatique décisionnelle, de calcul de coûts, de tableaux de bord, web applications).

3. Service informatique :

Le service informatique de la SARL Ramdy dispose d'un système d'information très puissant, composé d'une infrastructure de cinq (05) serveurs virtuels dans une seule machine physique (HP dl380 de dernière génération).

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

Une brève explication des différents rôles de chaque serveur est nécessaire à fin de se faire une idée bien précise sur notre système d'information, sa sécurisation ainsi que la politique d'utilisation des NTIC dans les différents services de la société.

Pour commencer un pare-feu (pfsense), noyau de gestion des paquets internet outils puissant et indispensable pour la sécurisation du système d'information.

Pfsense permet entre autre les règles d'accès à internet, le blocage des ports ouvert et non utilisés, snifer des paquets et rejets des paquets jugés potentiellement dangereux pour le réseau local via le module SNORT SECURITY, filtrage de sites internet jugé inadéquats dans les milieux professionnels via le module SQUIDE lui aussi intégré au niveau du pare-feu.

Avec pfsense comme pare-feu on peut dire que notre système d'information est loin des dangers que subit la plupart des SI.

Un serveur active directory qui intègre un serveur DHCP pour l'attribution pour chaque machine ou terminal en général connecté au réseau local une adresse IP spécifique et la reconnaitre immédiatement par le pare-feu, ainsi qu'un serveur DNS qui va permettre de faire la relation entre un ordinateur sur le réseau local et son adresse IP.

Un serveur applicatif, c'est dans ce serveur qui est installé notre progiciel à architecture client /serveur, c'est dans ce serveur que toutes les actions et transactions liées à l'activité de l'entreprise seront enregistrées (Factures, bon de commande, fiches de paie, inventaire, état de stocks ...).

Doté bien sûr d'un disque dur externe qui s'en charge de faire des back-up (sauvegardes) quotidiennes, et cela afin d'éviter une perte de données en cas d'incident survenue dans l'entreprise.

Un serveur mail dans lequel sont stockés tous les emails envoyés et reçus par les différents collaborateurs et employés de l'entreprise.

Un Serveur pour Cloud privé , en effet la SARL Ramdy dispose d'un Cloud privé , Cloud ou l'informatique en nuage est la tendance du monde professionnel d'aujourd'hui , à la différence entre les autres Cloud le nôtre est privé autrement dis chaque collaborateur de l'entreprise dispose d'un espace de stockage (30 Go environ) c'est un espace où ils peuvent mettre tout leur documents de travail et delà ils peuvent accéder à cette espace de travail peu

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

importe l'endroit où ils se trouvent que ce soit à la maison ou à l'étranger et cela dans le but de les rendre plus productifs en leur offrant plus de mobilités.

Des modules supplémentaires tel que le partage de document entre eux, l'agenda ou encore une messagerie instantanée sont intégrés au Cloud pour garantir plus d'organisation et de communication entre ces utilisateurs.

Et bien sûr vu que c'est un Cloud privé la confidentialité et la maintenance des données sont garanties par le service informatique de la SARL elle-même car le serveur Cloud est au sein même de l'entreprise.

Un serveur qui a pour rôle la gestion du temps et d'accès aux différents services.

Nous disposons de trois (03) terminaux de pointage liés au réseau local, chaque absence ou retard qu'il soit mineur ou majeur est automatiquement signalé comme anomalie dans le logiciel de gestion du temps au niveau du service des ressources humaines est cela afin d'avoir un contrôle des entrées et sorties des employés.

Des terminaux de gestion d'accès à empreintes digitales sont implémentés aux portes des services à fortes restrictions (laboratoire, direction générale...).

Et enfin un système de vidéosurveillance d'une trentaine de caméras sont installés sur tout le site de la société géré par deux NVR qui se chargeront de faire la sauvegarde des vidéos enregistrées allant de 30 à 60 jours afin de restaurer une scène d'incidents ou vol au cas où.

4. Service ressources humaines :

Chargé de l'évolution industrielle des sites de production et définit avec la direction générale, les objectifs et le budget de chaque site, ce service participe aux études de faisabilité des nouveaux produits. Ce service est décomposé de trois sous-services qui sont : service gestion des ressources humaines, service administration du personnel et social, service moyens généraux et parc auto.

5. Service maintenance :

Leur mission principale est de : mettre en place et intégrer de nouveaux équipements, planifier et assurer la maintenance pour l'ensemble des installations, gérer avec le directeur

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

industrielle les projets relatifs aux lignes de production. Il est composé de deux sous-services qui sont : le service parc machine, service bâtiment.

6. Le service commerciale et marketing :

Le service commercial se charge de commercialiser toutes les gammes des produits et le développement du fichier clients de l'entreprise, en relation directe avec la clientèle.

L'équipe marketing est constituée de trois personnes spécialisées dans le domaine marketing, ils produisent des recommandations d'innovation, d'animation publicitaire sur les marques de Ramdy, leur principal objectif est la veille sur les marchés nationaux et sur la concurrence, ainsi que la connaissance des besoins du consommateur, de ses usages. Ce service est composé de deux sous-services qui sont : administration des ventes et marketing et force de vente.

Section 02 : La mise en œuvre d'un système d'information au niveau de Ramdy.

La mise en place du système d'information nécessite la bonne circulation de l'information entre les organes de l'entreprise Ramdy d'une façon stable et pertinente. Au niveau de la SARL on peut distinguer quatre fonctions essentielles pour le bon fonctionnement du système d'information pour la prise de décision.

1. La collecte des données:

Consiste de rassembler le plus de données possible sur les mutations de milieu, comme les cahiers de besoins, forage des données, monitoring des pages web, service d'alerte, classification, etc.

2. La saisie des données :

La saisie de l'information au niveau de l'entreprise Ramdy peut se perdre facilement, donc il faut les sauvegarder et les enregistrer sur divers supports, les fichiers et les bases de données d'une manière durable et stable.

3. Le traitement des données :

Consiste à produire des nouvelles informations à partir d'information précédente par des opérations de calcul de regroupement, de tri comme il peut être manuel ou informatiser .la SARL Ramdy utilise des moyens informatique et technologique comme des serveurs, des systèmes d'exploitation et des logiciel (MAGIC).dans l'entreprise il faut savoir également comment va circuler et comment va être stockée l'information d'une manière efficace et cohérente pour toutes les activités de la SARL.

4. La diffusion de l'information :

Consiste à partager les informations aux différents destinataires finaux au sein de l'entreprise d'une manière à communiquer pour la prise de décision.

5. La prise de décision au niveau de la SARL Ramdy :

Au sein de l'entreprise (SARL Ramdy), la prise de décision revêt une dimension encore plus importante puisqu'elle se repose essentiellement sur les informations détenues par les dirigeants qui leur permettent de prendre des décisions en adéquation avec les objectifs

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

escomptés. Chaque jour, le chef d'entreprise très occupé, doit analyser de nombreuses situations et prendre plusieurs décisions plus ou moins importantes.

Chaque décision prise au sein de la SARL RAMDY est le résultat d'un processus complexe qu'implique de deux manières de réfléchir : regarder en arrière pour comprendre le passé et voir plus loin pour prévoir l'avenir.

Généralement trois grands types de décisions qui sont prises dans l'entreprise Ramdy à savoir:

- 1. les décisions stratégiques :** qui engagent l'entreprise sur une longue période puisqu'elles conditionnent la manière dont l'entreprise va se positionner sur un marché.
- 2. les décisions administratives :** ou dite tactiques qui permettent de définir comment les ressources de l'entreprise doivent être utilisées pour réaliser les objectifs définis dans le cadre des décisions stratégiques. Il s'agit alors d'organiser la collecte et l'affectation des ressources matérielles, humaines et technologiques au sein de l'entreprise.
- 3. les décisions opérationnelles** qui s'appliquent au niveau de la gestion courante de l'entreprise et concerne l'utilisation optimale des ressources allouées dans le cadre du processus productif de l'entreprise (gestion de stocks, gestion de la production...).

➤ **Les différentes étapes à suivre pour la prise de décision:**

- **l'analyse de l'objectif :** première étape qui vise à définir de manière précise et formulable l'objet de la prise de décision future (sur quoi porte la prise de décision).
- **la collecte de l'information :** qui porte à la fois sur les facteurs externes (environnement concurrentiel de l'entreprise) et sur les facteurs internes (inventaire des ressources disponibles pouvant être utilisées dans le cadre de la décision prise).
- **la définition des options possibles :** telle que l'analyse de l'information qui permet de définir un ensemble de décisions susceptibles de fournir une réponse au problème posé.
- **la comparaison et l'évaluation :** de ces options puisque dans le processus de décision, il est nécessaire de pouvoir comparer les différentes options possibles ce qui nécessite bien entendu, leur évaluation en termes de coûts et de gains probables.

Section 3 : Analyse des résultats et interprétation des données :

Afin de faciliter la compréhension de notre travail, il nous a semblé important de commencer notre étude par une démarche méthodologique qui va nous permettre de comprendre les résultats recueillies. L'analyse de ces résultats nous permettra de comprendre le fonctionnement de système d'information de l'entreprise SARL Ramdy.

1. La démarche méthodologique de l'enquête par questionnaire :

Le premier élément nous allons le consacrer pour déterminer l'objectif de la recherche, la méthodologie utiliser qui nous permettra de confirmer ou infirmer nos hypothèses. C'est la phase de démonstration.

➤ Objectif de l'enquête :

Notre stage pratique au niveau de l'entreprise SARL Ramdy s'est déroulé entre les mois d'avril et mai, 2018. Cette période nous a permet d'avoir une idée sur le potentiel de l'entreprise en ce qui concerne la conception du système d'information.

➤ Outils d'étude :

Pour cette expérience, nous avons construit un questionnaire comportant 32 questions (voir Annexe N°01) scindé en quatre (04) parties. La première était consacrée pour l'identification de l'entreprise, la deuxième était consacrée pour découvrir les renseignements sur les enquêtés, la troisième faisant une connaissance sur la conception d'un S.I (la collecte de l'information, le traitement de l'information, la diffusion de l'information et l'exploitation cette information a la prise de décision) dans cette entreprise, et enfin la quatrième était réservé à l'impact de l'introduction des systèmes d'information sur la structure organisationnelle.

➤ Méthodologie de l'enquête :

Dans cette étude qui est à la fois qualitative et quantitative, nous avons procédé pour la réalisation de notre enquête sur le terrain par un questionnaire qui est élaboré à partir d'une méthodologie bien spécifique ou nous avons pu fixer nos objectifs de recherche, structuré par les différents axes du questionnaire et ayant un lien direct avec notre thème.

➤ Mode d'administration :

Pour la réalisation de notre enquête, nous avons suivi les étapes suivantes :

1- la rédaction du questionnaire utilisant les questions :

- Fermée : affirmation ou infirmation, (oui, non) ;

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

- Ouvertes : à part la case qui lui convient, l'interrogé dispose d'une catégorie « autre à préciser, pourquoi, ... » pour clarifier ses réponses.

2- la distribution des questionnaires sur les éléments des différents départements ;

3- la récupération des questionnaires ;

4- le dépouillement du questionnaire et l'analyse des résultats obtenus.

Nous avons retenu un échantillon de 05 personnes à qui le questionnaire a été distribué.

➤ **Le délai et lieu de l'enquête :**

Notre enquête a été réalisée dans divers services de la SARL Ramdy (service RH, comptabilité, commercial, informatique, et enfin approvisionnement.). Elle a eu lieu entre le 1/04/2018 et le 1/05/2018.

➤ **Le traitement des données (des résultats) :**

Une fois les éléments de réponses répertoriés : observations, réponses aux questions, entretiens et concertations avec l'encadreur, nous avons procédé à l'utilisation de la méthode du « tri à plat ».

2-Interprétation des données :

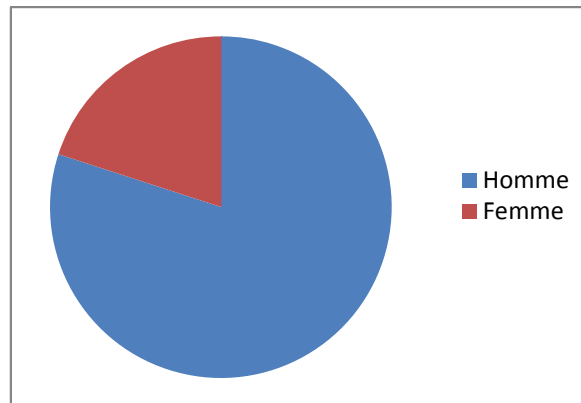
I-Identification de la personne interrogée

1- Répartition de l'échantillon selon le sexe :

Tableau N°3 : Répartition de l'échantillon selon le sexe

Désignation	Effectifs	Pourcentage
Homme	4	80%
Femme	1	20%
Total	5	100%

Figure N°9: Répartition de l'échantillon selon le sexe



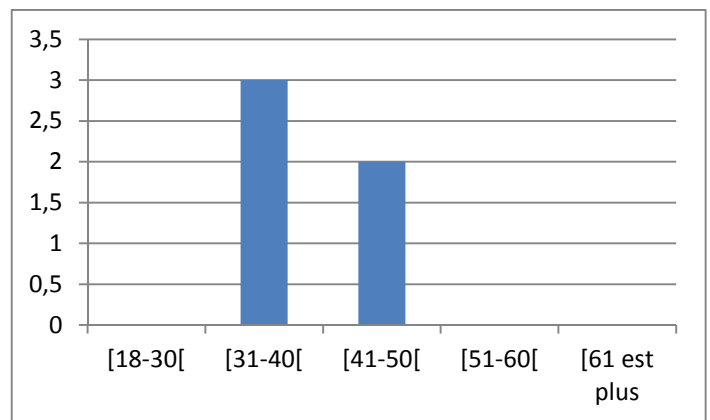
On remarque que (80%) des personnes interrogées sont des hommes, tandis que le pourcentage des femmes représente que (20%). Ce qui explique que la SARL Ramdy donne plus d'importance aux hommes en matière de recrutement.

2- Répartition de l'échantillon selon l'âge :

Tableau N°4 : répartition de l'échantillon selon l'âge

Désignation	Effectifs	Pourcentage
[18-30[ans	0	0%
[31-40[ans	3	60%
[41-50[ans	2	40%
[51-60[ans	0	0%
[61et plus	0	0%
Total	5	100%

Figure N°10 : répartition de l'échantillon selon l'âge



D'après ce tableau, on constate que notre échantillon est dominé par les personnes âgées entre [31-40[par un pourcentage de (60%) et les personnes âgées entre [41-50[par un pourcentage de (40%).

Cependant, les salariées qui ont l'âge entre [18-30[, [51-60[et [60 et plus, est nulle représente un pourcentage de 0%.

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

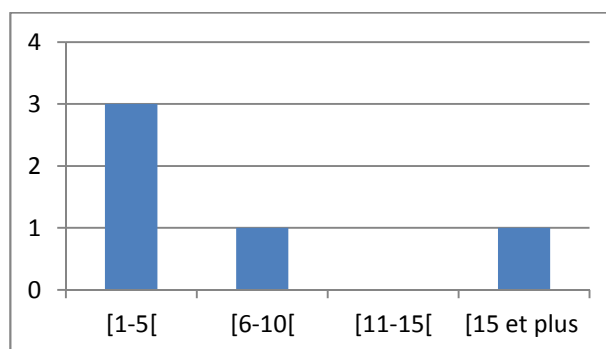
Ce constat peut être justifié par l'importance qu'elle donne à l'expérience professionnelle.

3- Représentation de l'échantillon selon l'expérience dans le travail :

Tableau N°5 : Représentation de l'échantillon selon l'expérience dans le travail.

Désignation	Effectifs	Pourcentage
[1-5[ans	3	60%
[6-10[ans	1	20%
[11-15[ans	0	0%
[15ans et plus	1	20%
Total	5	100%

Figure N°11 : Représentation de l'échantillon selon l'expérience dans le travail.



On remarque que d'après les personnes interrogées, ont une expérience de [1-5[ans plus élevé d'un pourcentage de (60%), de [6-10[et [15ans et plus d'un pourcentage de (20%) au sein de la SARL Ramdy.

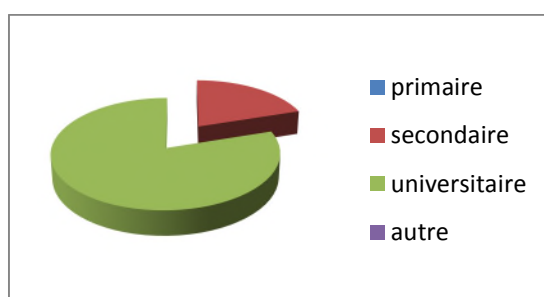
Ces résultats peuvent être expliqués par l'importance que donne la SARL Ramdy à l'expérience, puisque n'importe quelle entreprise qui est efficace c'est grâce à l'expérience de ces employées.

4- Répartition de l'échantillon selon le niveau scolaire :

Tableau N°6: Répartition de l'échantillon selon le niveau scolaire.

désignation	Effectifs	Pourcentage
Primaire	0	0%
Secondaire	1	20%
Universitaire	4	80%
Autre	0	0%
Total	5	100%

Figure N°12 : Répartition de l'échantillon selon le niveau scolaire.



On remarque que la majorité des personnes interrogées avec un pourcentage de (80%) ont un niveau universitaire. Alors que (20%) ont un niveau secondaire.

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

De ce fait on constate que la SARL Ramdy, donne plus d'importance au personne qualifier vu la nécessité d'avoir un personnel qui ont un niveau élevé et qui ont plus de connaissance et de compétence.

II- La conception d'un système d'information :

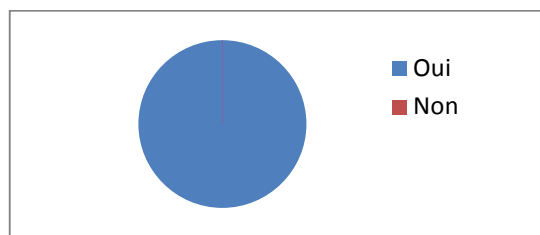
II-1 la collecte de l'information :

1- L'Entreprise dispose-t-elle d'un système d'information ?

Tableau N°7 : L'entreprise dispose d'un système d'information.

Désignation	Effectifs	Pourcentage
Oui	5	100%
Non	0	0%
Total	5	100%

Figure N°13 : L'entreprise dispose d'un système d'information



On remarque que la totalité des personnes interrogées ont répondu avec un pourcentage de (100%) que l'entreprise SARL Ramdy dispose d'un système d'information.

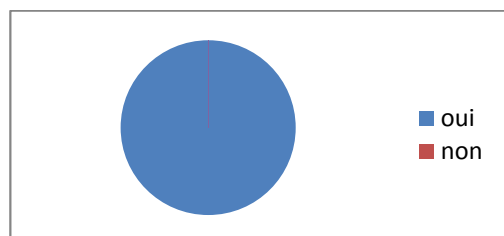
De ce fait on résulte que la SARL Ramdy considère que l'utilisation du système d'information dans l'entreprise comme capitale vu l'importance et les gains générés par celui-ci en terme de temps et d'argent.

2- L'entreprise dispose-t-elle d'un service informatique ?

Tableau N°8 : L'entreprise dispose d'un service informatique.

Désignation	Effectifs	Pourcentage
Oui	5	100%
Non	0	0%
Total	5	100%

Figure N°14 : L'entreprise dispose d'un service informatique.



On remarque que la totalité des personnes interrogées ont répondu que la SARL Ramdy dispose d'un service informatique.

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

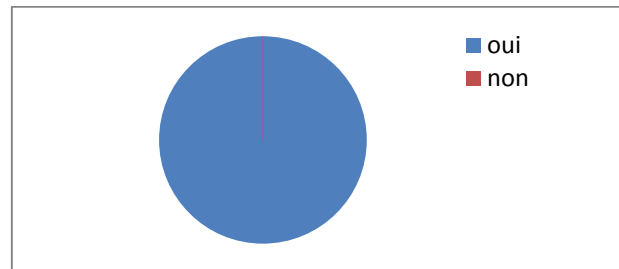
On a déduit que la disponibilité du service informatique est primordiale pour la réussite de l'entreprise SARL Ramdy.

3- Avez-vous un l'ordinateur dans le travail ?

Tableau N°9 : La disposition de l'ordinateur dans le travail.

Désignation	Effectifs	Pourcentage
Oui	5	100%
Non	0	0%
Total	5	100%

Figure N°15 : La disposition de l'ordinateur dans le travail.



On remarque que la totalité des personnes interrogées dispose d'un ordinateur dans leur travail avec un pourcentage de (100%).

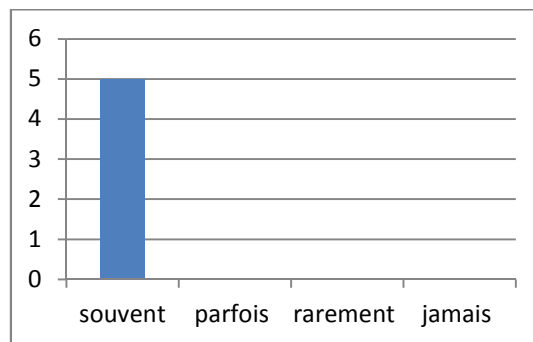
Donc, l'ordinateur joue un rôle important dans l'exécution du travail, puisque il permet de faciliter plus le travail.

➤ Si oui, vous l'utilisez dans votre travail ?

Tableau N°10 : L'utilisation de l'ordinateur dans le travail.

Désignation	Effectifs	Pourcentage
Souvent	5	100%
Parfois	0	0%
Rarement	0	0%
Jamais	0	0%
Total	5	100%

Figure N°16 : L'utilisation de l'ordinateur dans le travail.



On remarque que la totalité des personnes interrogées avec un pourcentage de (100%) utilise souvent l'ordinateur dans leur travail

Ces résultats peuvent être justifiés par l'importance de celui-ci dans l'exécution des tâches.

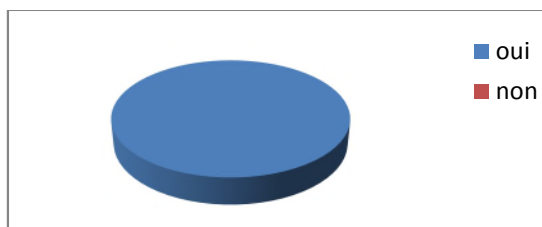
Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

4- Votre ordinateur est- il connecté à internet ?

Tableau N°11 : La connexion de l'ordinateur à l'internet.

Désignation	Effectifs	Pourcentage
Oui	5	100%
Non	0	0%
Total	5	100%

Figure N°17 : La connexion de l'ordinateur a l'internet.



On remarque d'après le tableau ci-dessus que la totalité des personnes interrogées ont leurs ordinateurs tous connectés à internet avec un pourcentage de (100%).

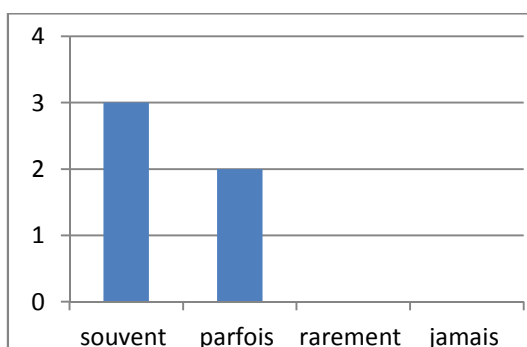
De ce fait on remarque que la SARL Ramdy considère l'internet comme le premier centre d'échange et de diffusion des informations.

- Si oui, utilisez-vous l'intranet dans votre travail

Tableau N°12 : L'utilisation de l'intranet dans le travail.

Désignation	Effectifs	Pourcentage
Souvent	3	60%
Parfois	2	40%
Rarement	0	0%
Jamais	0	0%
Total	5	100%

Figure N°18 : L'utilisation de l'intranet dans le travail.



On remarque que la majorité de l'effectif interrogé utilise souvent l'intranet avec un pourcentage de (60%), alors que (20%) utilise parfois l'intranet dans leur travail.

Cela s'explique par l'importance de l'intranet dans la SARL Ramdy puisque c'est un outil qui permet la communication interne dans la SARL et qui fournit un accès sécurisé aux informations.

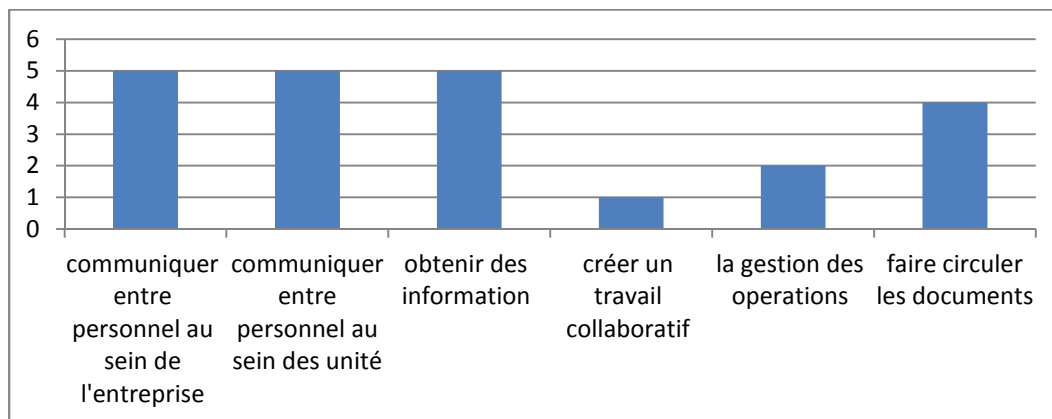
- Si oui, pour quels motifs utilisez-vous l'intranet dans votre travail ?

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

Tableau N°13 : L'utilisation de l'intranet dans les motifs

Désignation	Effectifs	Total	Pourcentage
Pour communiquer entre le personnel au sein de l'entreprise	5	5	100%
Pour communiquer entre le personnel au sein des unités	5	5	100%
Pour obtenir les informations	5	5	100%
Pour créer un travail collaboratif	1	5	20%
Pour la gestion des opérations	2	5	40%
Pour faire circuler les documents	4	5	80%
Autre	0	5	0%

Figure N°19 : L'utilisation de l'intranet dans les motifs



On remarque que la SARL Ramdy utilise l'intranet dans son travail pour communiquer entre le personnel dans l'entreprise, pour communiquer entre le personnel au sein des unités, obtenir des informations avec un même pourcentage qui est (100%), pour faire circuler les documents avec un pourcentage de (80%), pour la gestion des opérations avec un pourcentage de (40%), et pour créer un travail collaboratif avec un pourcentage de (20%).

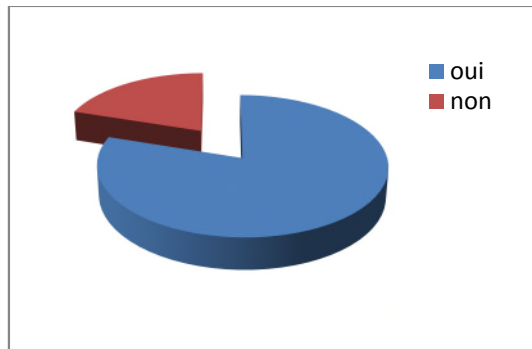
Pour cela on a constaté que l'intranet est utilisé pour réaliser des différentes activités elle met à la disposition des employés les différents documents qui leur permettent d'avoir un accès sur les informations nécessaires.

5- Votre ordinateur est-il connecté à l'intranet ?

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

Tableau N°14 : La connexion de l'ordinateur à l'extranet. Figure N°20: La connexion de l'ordinateur à l'extranet.

Désignation	Effectifs	Pourcentage
Oui	4	80%
Non	1	20%
Total	5	100%



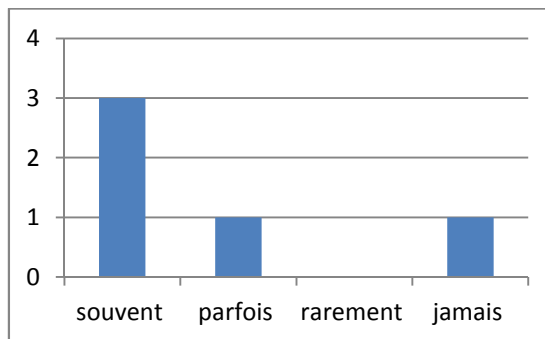
On remarque que la majorité de l'effectif avec un pourcentage de (80%) leurs ordinateur sont connecté a extranet. Alors que le reste (20%) leurs ordinateurs ne sont pas connectés à l'extranet.

Ces résultats peuvent être justifié que l'extranet élargie l'accès au réseau intranet a un public extérieur (client, fournisseur) a l'entreprise

- Si oui, l'utilisez- vous dans votre travail ?

Tableau N° 15: L'utilisation de l'extranet dans le travail. Figure N°21 : L'utilisation de l'extranet dans le travail.

Désignation	Effectifs	Pourcentage
Souvent	3	60%
Parfois	1	20%
Rarement	0	0%
Jamais	1	20%
Total	5	100%



D'après le tableau ci-dessus on remarque que (60%) de l'effectif utilise souvent l'extranet dans le travail, alors que (20%) l'utilise parfois dans le travail.

Et enfin (20%) de l'effectif n'utilise jamais l'extranet dans leur travail.

Ces résultats peuvent être justifié par l'importance de l'extranet puisque elle permet de connecté la SARL Ramdy avec ces partenaire qui son a l'extérieur de l'entreprise.

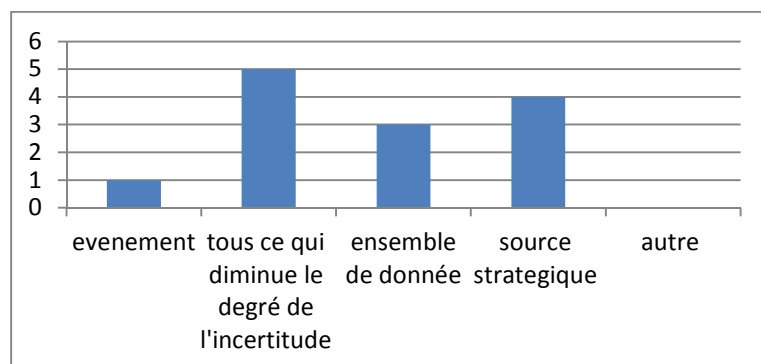
6- L'information pour vous est ?

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

Tableau N°16 : L'information est un :

Désignation	Effectifs	Pourcentage	Total
Evènement	1	20%	5
Tous ce qui diminue le degré de l'incertitude	5	100%	5
Ensemble de donnée	3	60%	5
Source stratégique	4	80%	5
Autre	0	0%	5

Figure N°22 : L'information est un



On remarque que l'effectif interrogées considèrent que l'information est tous ce qui diminue le degré de l'incertitude avec un pourcentage de (100%), et une source stratégique avec un (80%), ensemble de donnée a (60%), et enfin un évènement avec un pourcentage de (20%).

De cela la SARL Ramdy considère l'information comme étant propre à réduire l'incertitude des salarier vis-à-vis d'une situation ou d'un problème donné.

7- Comment collecté vous les informations ?

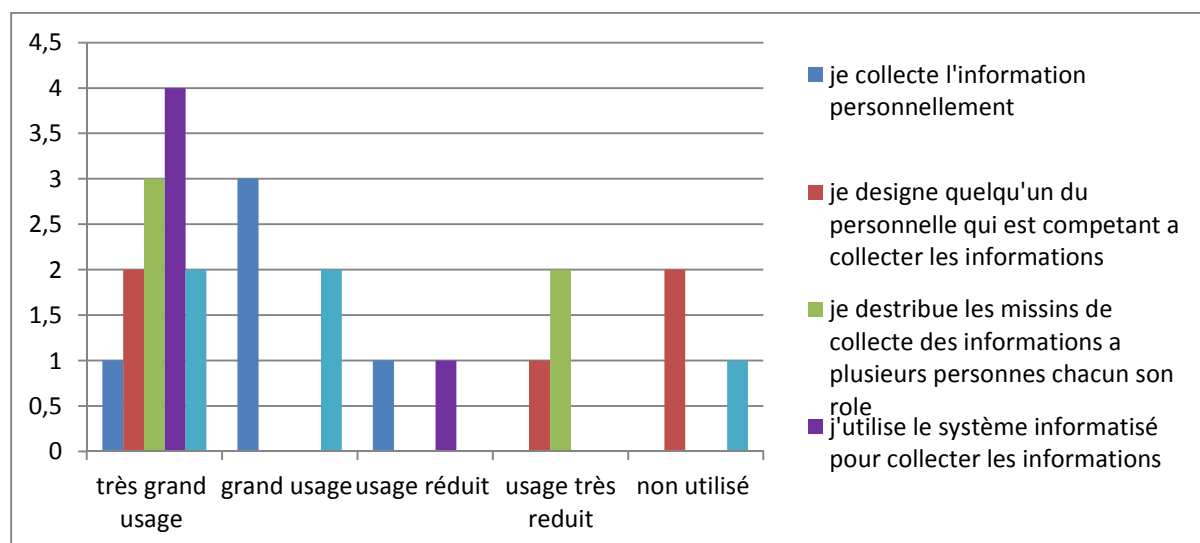
Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

Tableau N°17 : La collecte des informations

Désignation	Je collecte l'information personnellement		je désigne quelqu'un du personnel qui est compétant à collecter les informations		je distribue les missions de collecte des informations a plusieurs personnes chacun son rôle		J'utilise le système informatisé pour collecter les informations		J'utilise les résultats des recherches et des études afin de collecter les informations	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Très grand usage	1	20%	2	40%	3	60%	4	80%	2	40%
Grand usage	3	60%	0	0%	0	0%	0	0%	2	40%
Usage réduit	1	20%	0	0%	0	0%	1	20%	0	0%
Usage très réduit	0	0%	1	20%	2	40%	0	0%	0	0%
Non utilisé	0	0%	2	40%	0	0%	0	0%	1	20%
Total	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

Figure N°23 : La collecte des informations



D'après le tableau ci-dessus, nous constatons que l'utilisation du système informatisé pour collecter les informations est utilisée avec très grand usage avec un pourcentage de (80%) par rapport aux autres moyenne de collecte d'information, et la collecte d'information personnellement est utilisée en grand usage avec un pourcentage de (60%), contrairement à la désignation de quelqu'un du personnel qui est compétent à collecter les informations qui est non utilisée avec un pourcentage de (40%) .

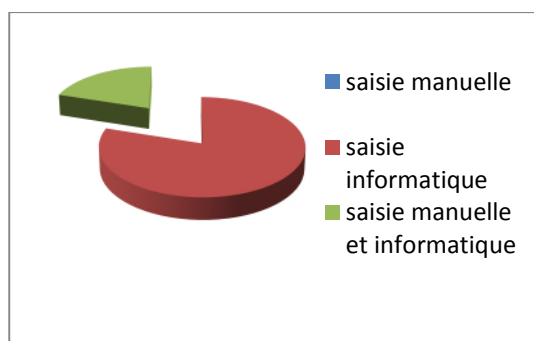
Pour cela on constate que la collecte de l'information nécessite de définir la méthode la plus approprié à chaque besoin en matière d'information.

8- Comment faite vous la saisie de vos informations au sein de votre entreprise ?

Tableau N°18 : La méthode de saisie des informations.

Désignation	Effectifs	Pourcentage
Saisie manuelle	0	0%
Saisie informatique	4	80%
Saisie manuelle et informatique	1	20%
Total	5	100%

Figure N°24 : La méthode de saisie des informations.



D'après le tableau ci-dessus on a remarqué que la majorité des personnes interrogées avec un pourcentage de (80%) utilise la saisie informatique, alors que (20%) des personnes utilise au même temps la saisie manuelle et informatique.

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

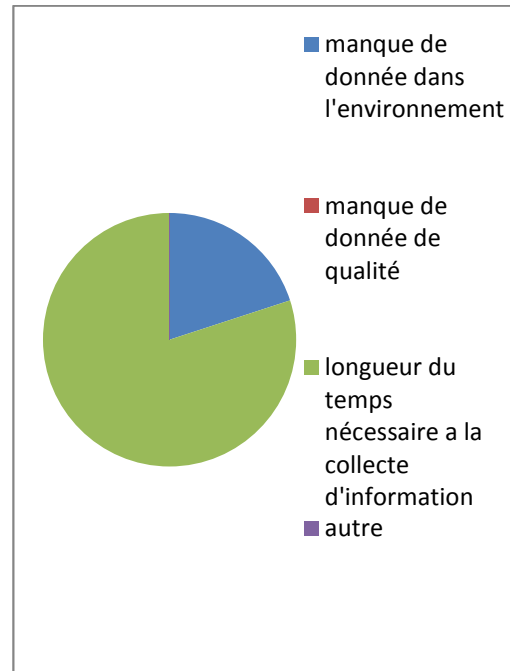
De ces résultats on remarque ce taux peut être justifié par l'utilisation de l'ordinateur dans le travail (voir question N° 3) et la disposition d'un service informatique (voir question N°2).

9- Quels sont les différents obstacles que vous rencontrez à la collecte d'information ?

Tableau N°19 : Les obstacles rencontrés à la collecte des informations.

Désignation	Effectifs	Pourcentage
Manque de donnée dans l'environnement	1	20%
Manque de donnée de qualité	0	0%
Longueur du temps nécessaire à la collecte d'information	4	80%
Autre	0	0%
Total	5	100%

Figure°25 : Les obstacles rencontrés à la collecte des Informations.



On remarque que la majorité des obstacles rencontrés à la collecte des informations, est la longueur du temps nécessaire à la collecte d'information avec un pourcentage de (80%). Et (20%) des obstacles sont liés au manque de données dans l'environnement.

On résulte que ces obstacles peuvent être justifiés par le retard qui est dû à la non disponibilité des cadres de l'entreprise pour collecter les informations.

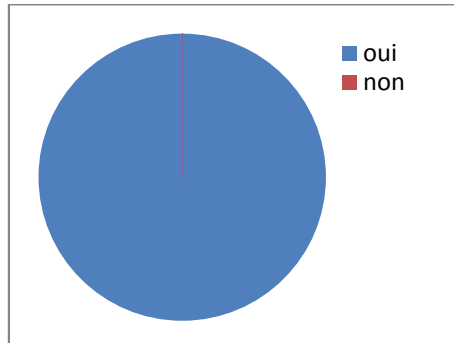
10- A la phase de la conception de votre système d'information, l'entreprise a-t-elle procédé à l'identification de tous vos besoins en information concernant vos décisions ?

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

Tableau N°20 : L'identification de l'entreprise a tous les besoins en information a la phase de conception du système d'information.

Désignation	Effectifs	Pourcentage
Oui	5	100%
Non	0	0%
Total	5	100%

Figure N°26 : L'identification de l'entreprise a tous les besoins en information a la phase de conception du système d'information.



On remarque que la totalité des personnes interrogé avec un pourcentage de (100%) en motionnée que a la phase de la conception du système d'information, l'entreprise a procédé à l'identification de tous les besoins de ces personnes en information concernant leurs décisions.

Pour cela on a déduit que la SARL Ramdy prend toujours en considération et identifie tous les besoins en information des salarier concernant tous les décisions.

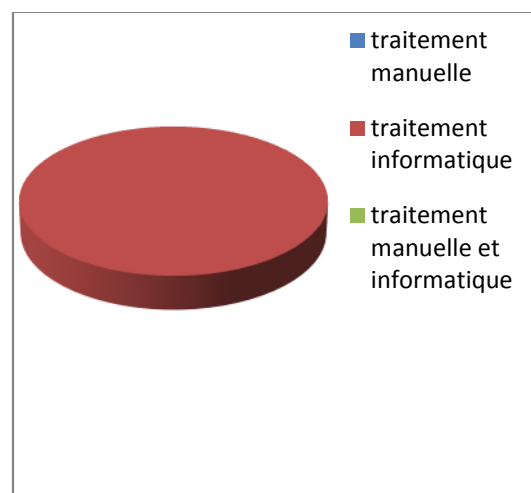
II-2 le traitement d'information

1- Comment traitez-vous l'information au sein de votre entreprise ?

Tableau N°21 : La manière de traité l'information dans l'entreprise.

Désignation	Effectifs	Pourcentage
Traitement manuelle	0	0%
Traitement informatique	5	100%
Traitement manuelle et informatique	0	0%
Total	5	100%

Figure N°27 : La manière de traité l'information dans l'entreprise.



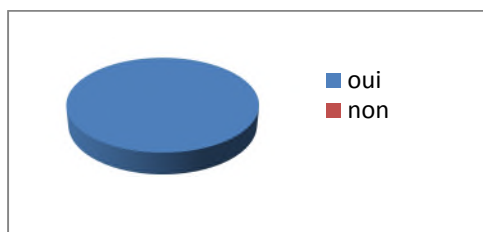
Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

On remarque que la totalité des personnes interrogées sur la manière de traitement d'information, ils sont répondu avec un pourcentage de (100%), qu'il traite leurs information d'une manière informatique.

2- Votre entreprise dispose-t-elle des équipements, des logiciels ou des systèmes dans votre travail ?

Tableau N°22 : La disposition des logiciels ou des systèmes dans le travail. Figure N°28 : La disposition des logiciels ou des systèmes dans le travail.

Désignation	Effectifs	Pourcentage
Oui	5	100%
Non	0	0%
Total	5	5%



On remarque que la totalité des personnes interrogées avec un pourcentage de (100%), dispose des équipements, des logiciels ou des systèmes dans leur travail.

De ce fait on résulte que l'entreprise SARL Ramdy est équipé des différents logiciels et des systèmes pour faciliter au personnel l'exécution du travail.

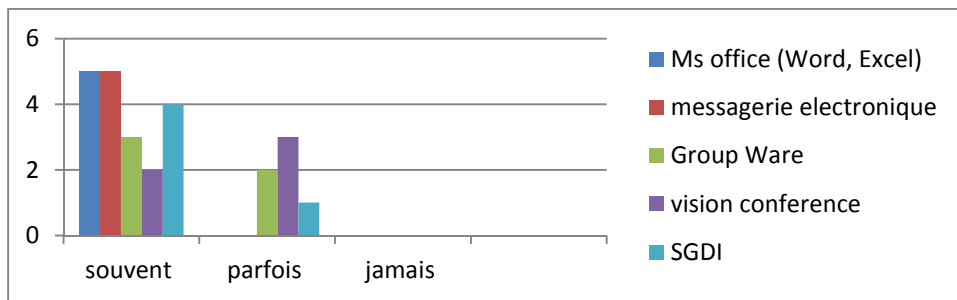
➤ Si oui les quels ?

Tableau N°23 : Logiciel ou système avec sa fréquence d'utilisation.

logiciel	Ms office (Word, Excel,..)		Messagerie électronique		Group ware		Vision conférence		Système de gestion informatisé des documents(SGDI)	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
souvent	5	100%	5	100%	3	60%	2	40%	4	80%
Parfois	0	0%	0	0%	2	40%	3	60%	1	20%
Jamais	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Total	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

Figure N° 29: Logiciel ou système avec sa fréquence d'utilisation



On remarque que le logiciel Ms office (Word, Excel,...) et la messagerie électronique sont utilisés souvent avec un pourcentage de (100%), le SGDI est souvent utilisé avec un pourcentage de (80%), le Group ware et la vision conférence est souvent utilisé avec un pourcentage de (60%).

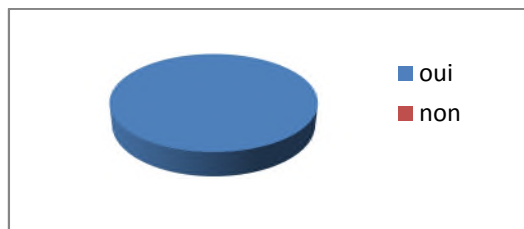
On constate que les logiciels dans la SARL Ramdy sont utilisés souvent avec une très grande fréquence d'utilisation.

3- Avez-vous des logiciels de gestion relative à votre fonction ?

Tableau N°24 : La disposition des logiciels de gestion relative à leur fonction.

Désignation	Effectifs	Pourcentage
Oui	5	100%
Non	0	0%
Total	5	100%

Figure N°30 : La disposition des logiciels de gestion relative à leur fonction.



On remarque d'après le tableau ci-dessus que la totalité des personnes interrogées avec un pourcentage de (100%), dispose des logiciels de gestion (gestion de paie, gestion de personnel, gestion de comptabilité, gestion commerciale...) relative à leur fonction.

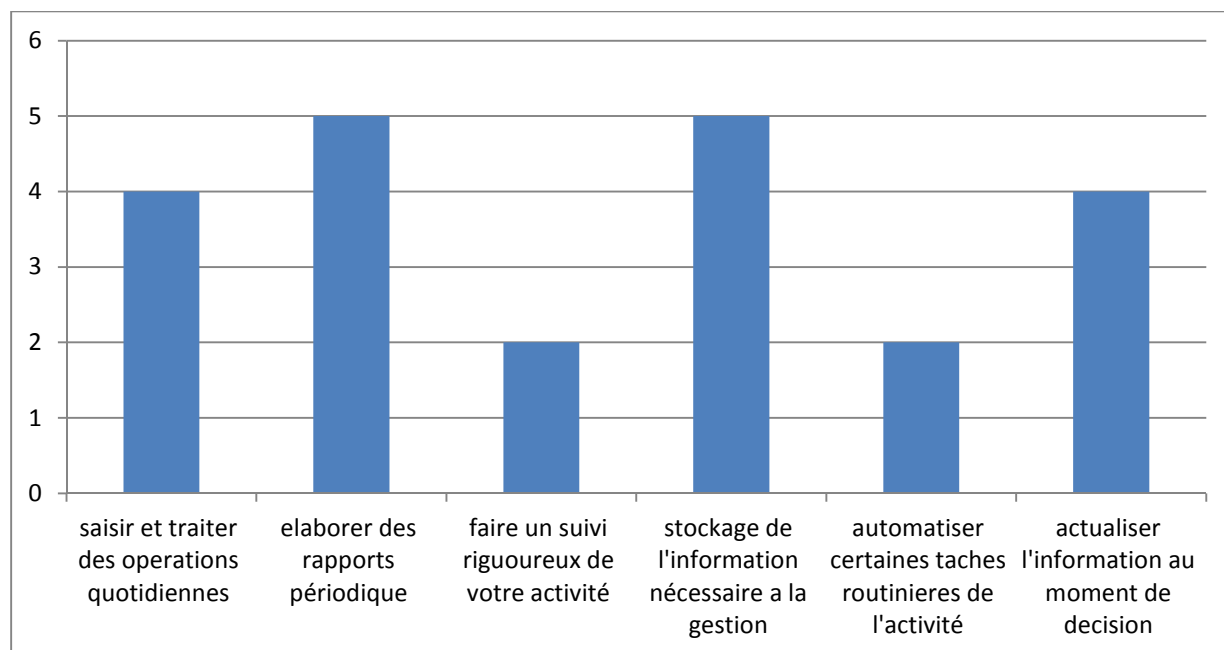
- Si oui, ce logiciel permet :

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

Tableau N°25 : Ce logiciel permet de

Désignation	Effectifs	Pourcentage	Total
Saisir et traiter des opérations quotidiennes	4	80%	5
Elaborer des rapports périodique (journalier, mensuelle, annuelle)	5	100%	5
Faire un suivi rigoureux de votre activité	2	40%	5
Stockage de l'information nécessaire à la gestion	5	100%	5
Automatiser certaines tâches routinières de l'activité	2	40%	5
Actualiser l'information au moment de décision	4	80%	5

Figure N°31 : Ce logiciel permet de



D'après le tableau on remarque que ce logiciel permet d'élaborer des rapports périodique et de stocker les informations nécessaire à la gestion avec un pourcentage de (100%), il permet de saisir et traiter des opérations quotidienne et actualisé les informations

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

au moment de décision avec un pourcentage de (80%), et comme il permet de faire un suivi rigoureux des activités et automatiser certaine tâches routinières de l'activité avec un pourcentage de (40%).

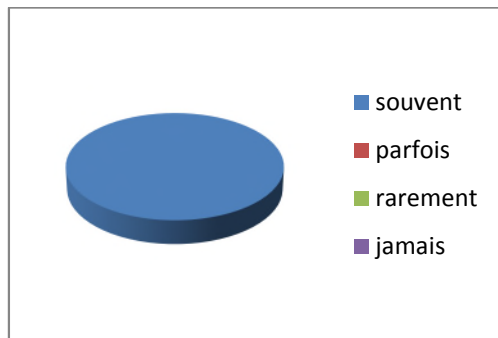
On résulte que l'existence de ces logiciels dans l'entreprise SARL Ramdy est capitale et indispensable puisque il permet de faire plusieurs activités au même temps et de faire des gains en matière du temps.

- Si oui, l'utilisez- vous dans votre travail ?

Tableau N°26 : L'utilisation de ces logiciels dans le travail.

Désignation	Effectifs	Pourcentage
Souvent	5	100%
Parfois	0	0%
Rarement	0	0%
Jamais	0	0%
Total	5	100%

Figure N°32 : L'utilisation de ces logiciels dans le travail.



On remarque d'après le tableau que la totalité des personnes interrogées avec un pourcentage de (100%) utilise souvent des logiciels de gestion relative à leur fonction.

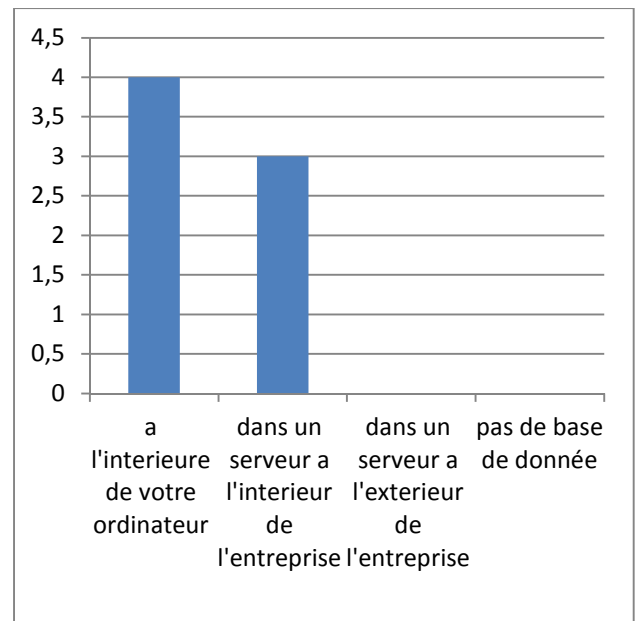
- Si oui, ces logiciels stockent-ils les informations dans une base de données.

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

Tableau N°27 : Le stockage des informations.

Désignation	Effectifs	Pourcentage	Total
A l'intérieur de votre ordinateur	4	80%	5
Dans un serveur à l'intérieur de l'entreprise	3	60%	5
Dans un serveur à l'extérieur de l'entreprise	0	0%	5
Pas de base de données	0	0%	5

Figure N°33 : Le stockage des informations.



On remarque que ces logiciels stockent les informations dans une base de données à l'intérieur de l'ordinateur avec un pourcentage de (80%), et dans un serveur à l'intérieur de l'entreprise a (60%).

De ce fait on constate que la SARL Ramdy dispose d'un serveur à l'intérieur de l'entreprise dans lequel les salariées stockent et sauvegarde tous les informations et au même temps les stockent à l'intérieur des ordinateurs.

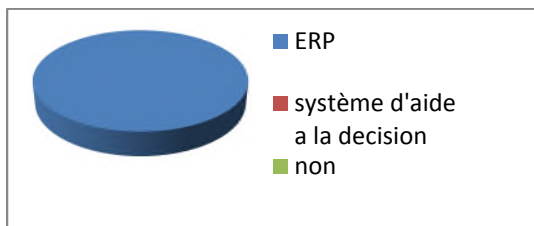
4- Votre entreprise dispose-t-elle d'une des technologies suivantes ?

Tableau N°28 : La disposition de l'entreprise des technologies suivante

Désignation	Effectifs	Pourcentage
ERP	5	100%
Système d'aide à la décision	0	0%
Non	0	0%
Total	5	100%

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

Figure N°34 : La disposition de l'entreprise des technologies suivante



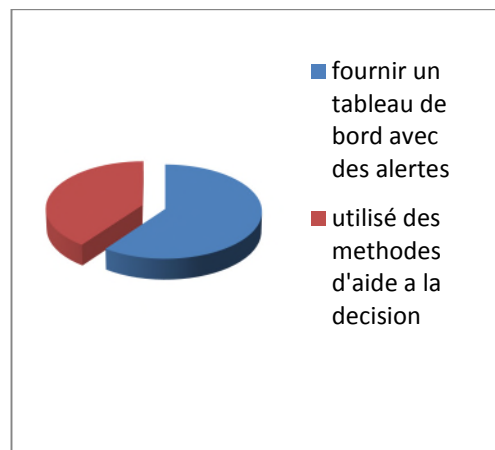
D'après les réponses des personnes interrogées, on a déduit que l'entreprise SARL Ramdy dispose d'un ERP.

- Si oui, ces technologies permettent elle de ?

Tableau N°29 : L'ERP vous permet de

Désignation	Effectifs	Pourcentage
Fournir un tableau de bord avec des alertes	3	60%
Utilisé des méthodes d'aide à la décision	2	40%
Total	5	100%

Figure N°35 : L'ERP vous permet de



On a remarqué que (60%) des personnes interrogées disent que l'ERP permet de fournir un tableau de bord avec des alertes, alors que (40%) des personnes disent qu'il permet d'utilisé des méthodes d'aide à la décision.

On résulte que le logiciel ERP dans l'entreprise Ramdy leur permet de fournir des tableaux de bord.

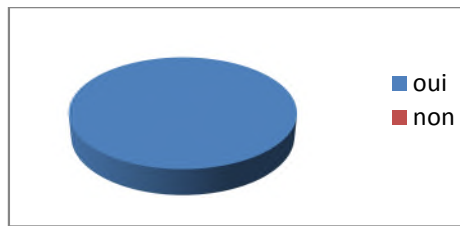
- 5- Pensez- vous que votre entreprise est intéressée par le développement de son système d'information ?

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

Tableau N°30 : L'entreprise est intéressée par le développement de son système d'information.

Désignation	Effectifs	Pourcentage
Oui	5	100%
Non	0	0%
Total	5	100%

Figure N°36 : L'entreprise est intéressée par le développement de son système d'information.



D'après les réponses des personnes interrogées avec un pourcentage de (100%), on a déduit que l'entreprise SARL Ramdy est intéressée par le développement de son système d'information.

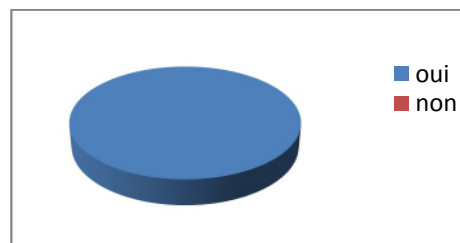
On résulte que la SARL Ramdy considère le système d'information comme indispensable à leur bon fonctionnement puisque il joue un rôle très important. Et un système d'information performant leur permet d'optimiser leur processus, de sous-traiter des tâches à faible valeur ajoutée, et d'améliorer la communication entre les membres de la SARL.

6- Pensez-vous que votre entreprise a équipé votre bureau des logiciels et applications nécessaires pour réaliser votre travail confortablement ?

Tableau N°31 : L'entreprise a équipé votre bureau des applications pour réaliser le travail confortablement

Désignation	Effectifs	Pourcentage
Oui	5	100%
Non	0	0%
Total	5	100%

Figure N°37 : L'entreprise a équipé votre bureau des applications pour réaliser le travail confortablement



D'après les réponses de l'effectif interrogées, on a constaté que la totalité avec un pourcentage de (100%) sont tous répondu que la SARL Ramdy a équipé tous les bureau des logiciel et des applications nécessaires pour réaliser le travail confortablement .

De ce fait on constate que la SARL Ramdy s'intéressent au confort de ses salarier afin d'exécutée leur travail confortablement.

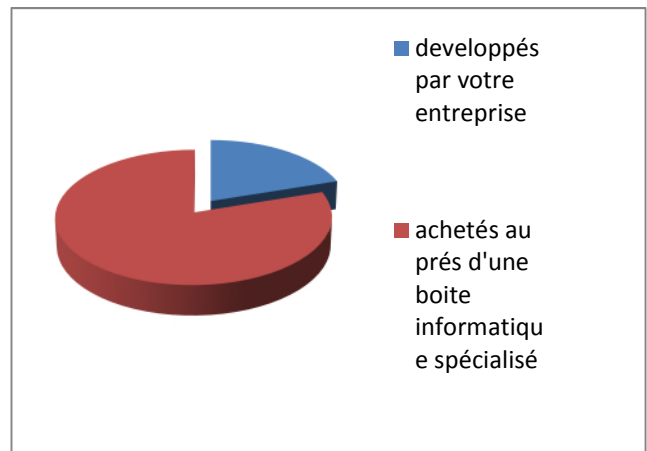
Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

7- Les logiciels sont-ils ?

Tableau N°32 : Les logiciels sont

Désignation	Effectifs	Pourcentage
Développés par votre entreprise	1	20%
Achetés au près d'une boîte informatique spécialisée	4	80%
Total	5	100%

Figure N°38: Les logiciels sont



On a déduit d'après les réponses des personnes interrogées que (80%) des logiciels sont achetés au près d'une boîte informatique spécialisée, alors que (20%) des logiciels sont développés par l'entreprise SARL Ramdy.

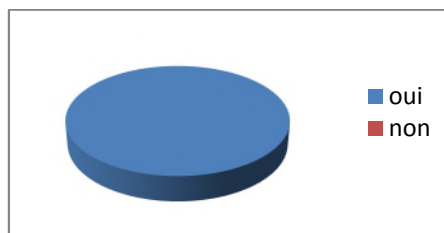
De ce fait on remarque que la majorité des logiciels sont achetés au près d'une boîte informatique spécialisée. Ces résultats peuvent être justifié par l'incapacité de l'entreprise a développés seul ces logiciels.

8- Ces logiciels sont-ils simple a utilisé.

Tableau N°33 : La simplicité de l'utilisation de Ces logiciels.

Désignation	Effectifs	Pourcentage
Oui	5	100%
Non	0	0%
Total	5	100%

Figure N°39 : La simplicité de l'utilisation de Ces logiciels.



D'après ce tableau on a remarqué que la totalité des personnes interrogées ont répondu avec un pourcentage de (100%) que ces logiciels sont simple a utilisé.

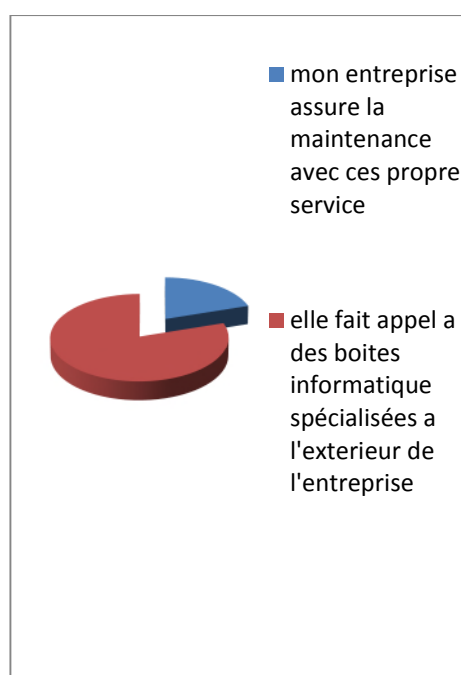
9- En cas de panne dans votre application ou dysfonctionnement de votre système informatique qui assure la maintenance ?

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

Tableau N°34 : La maintenance des applications

Désignation	Effectifs	Pourcentage
Mon entreprise assure la maintenance avec ces propres services	1	20%
Mon entreprise fait appel à des boites informatiques spécialisées à l'extérieur de l'entreprise	4	80%
Total	5	100%

Figure N°40 : La maintenance des applications



D'après les réponses des personnes interrogées, on a déduit que (80%) des pannes, sa maintenance est assuré par la SARL Ramdy, alors que (20%) des pannes, la SARL Ramdy fait appel à des boites spécialisées à l'extérieur de l'entreprise.

On a déduit que Ramdy fait appel à des boites informatiques spécialisé à l'extérieur de l'entreprise en cas de pannes pour faire la maintenance et d'assurer la disponibilité et l'efficacité du système informatique.

II-3 la diffusion de l'information

1- pensez-vous que la disposition d'un système d'information dans votre entreprise est indispensable à la prise de décision ?

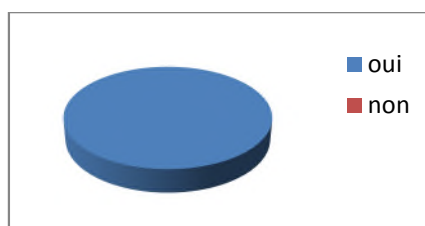
Tableau N°35 : La disposition d'un système d'information

Désignation	Effectifs	Pourcentage
Oui	5	100%
Non	0	0%
Total	5	100%

Figure N°41 : La disposition d'un système d'information

dans l'entreprise est indispensable à la prise de décision

dans l'entreprise est indispensable a la prise de décision



Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

D'après les résultats du tableau, on a déduit que la totalité des personnes interrogées pense que la disposition du système d'information dans l'entreprise est indispensable à la prise de décision.

On a déduit que le système d'information est un outil indispensable à la prise de décision, puisque il permet fournir des informations de qualité et de valeur. Ces informations permettent de réduire l'incertitude et cela permet aussi d'améliorer la prise de décision et d'éviter de commettre des erreurs.

- 2- Que pensez-vous du niveau de contribution de système d'information sur les éléments suivants ?

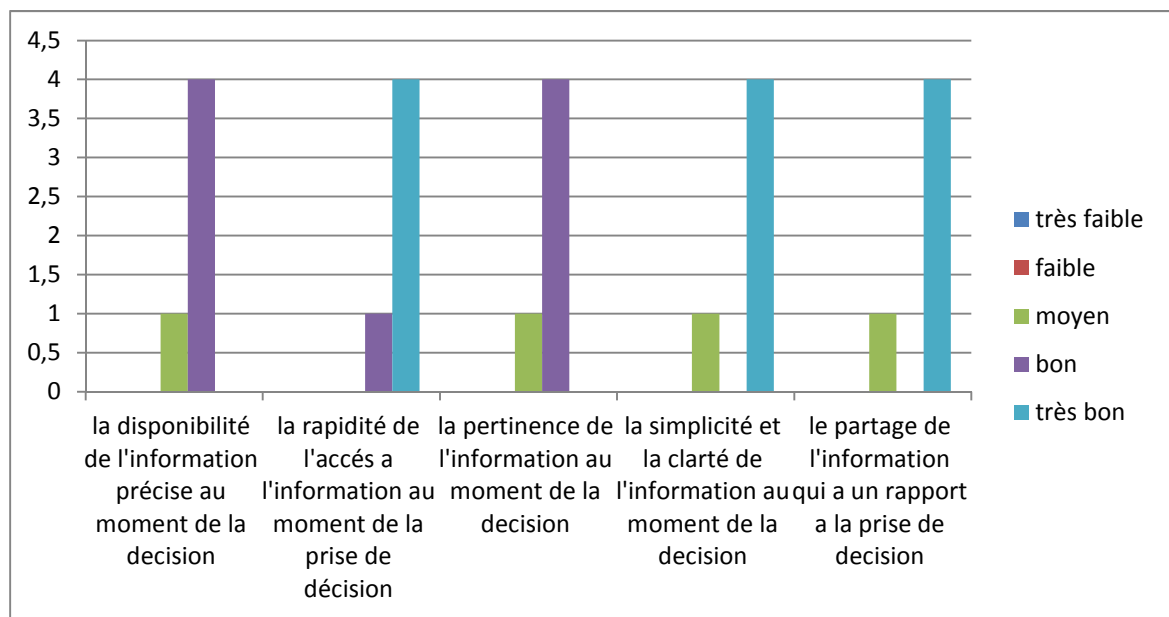
Tableau N°36 : Le niveau de contribution de système d'information sur les éléments suivants

Elément	Très faible		Faible		Moyen		Bon		Très bon		Total	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%	effectif	%	Effectif	%
La disponibilité de l'information précise au moment de la décision	0	0%	0	0%	1	20%	4	80%	0	0%	5	100%
La rapidité de l'accès à l'information au moment de la prise de décision	0	0%	0	0%	0	0%	1	20%	4	80%	5	100%
La pertinence de l'information au moment de la décision	0	0%	0	0%	1	20%	4	80%	0	0%	5	100%

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

La simplicité et la clarté de l'information au moment de la prise de décision	0	0%	0	0%	1	20%	0	0%	4	80%	5	100%
Le partage de l'information qui a un rapport à la prise de décision	0	0%	0	0%	1	20%	0	0%	4	80%	5	100%

Figure N°42 : Le niveau de contribution de système d'information sur les éléments suivants



D'après les personnes interrogées on a déduit que le système d'information contribue d'une manière très bonne dans la rapidité de l'accès à l'information au moment de la prise de décision, la simplicité et la clarté de l'information au moment de la décision, le partage de l'information qui a un rapport à la prise de décision avec un même pourcentage qui est de (80%) , et d'une manière bonne dans la disponibilité de l'information précise au moment de la décision, la pertinence de l'information au moment de la décision avec un pourcentage de (80%) , et d'une manière moyenne dans tous les éléments avec un pourcentage de (20%) sauf dans la rapidité de l'accès à l'information au moment de la décision avec un pourcentage nul

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

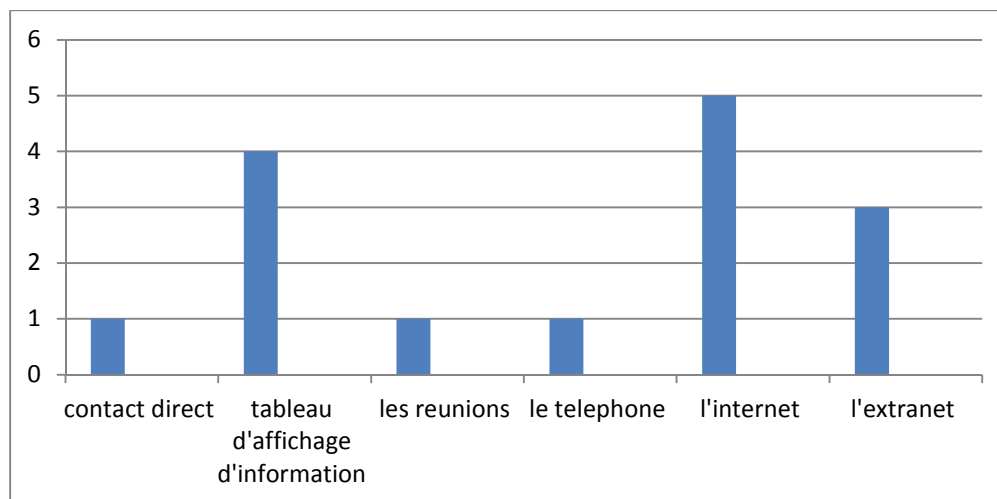
On déduit que le système d'information de la SARL Ramdy en générale est performant et contribue d'une manière bonne dans les différents éléments cité dans le tableau.

3- Parmi ces outils, lequel utilisez-vous pour la communication dans votre travail ?

Tableau N°37 : Les outils utilisé pour la communication dans le travail

Désignation	Effectifs	Pourcentage	Total
Contact direct	1	20%	5
Tableau d'affichage d'information	4	80%	5
Les réunions	1	20%	5
Le téléphone	1	20%	5
L'internet	5	100%	5
L'extranet	3	60%	5
Le faxe	2	40%	5
Les rapports périodiques	3	60%	5

Figure N°43 : Les outils utilisés pour la communication dans le travail



D'après ce tableau, on a déduit que (20%) des personnes interrogées utilise le contact direct pour la communication dans le travail, (80%) utilise le tableau d'affichage, (20%) utilise les réunions, (20%) utilise le téléphone, l'internet est utilisée par la totalité des personne interrogées, (60%) utilise l'extranet, (40%) utilise le faxe, (60%) utilise les rapports périodiques

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

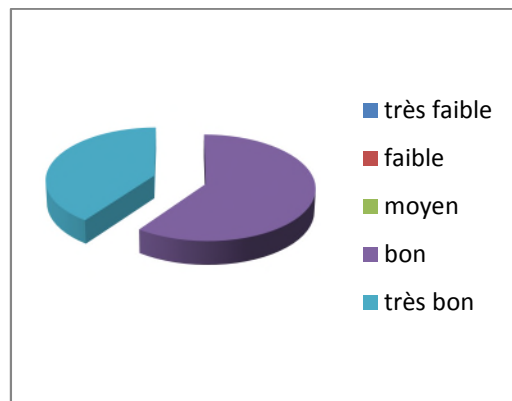
De ce fait on remarque que la totalité des outils sont utilisés mais avec des pourcentages différents, mais on remarque que c'est l'internet qui est utilisé avec un taux élevé par rapport aux autres outils.

4- Quel est votre avis sur l'impact ou le rôle de la conception du système d'information à la réduction de l'incertitude dans la prise de décision ?

Tableau N°38 : L'impact ou le rôle de la conception du SI à la réduction de l'incertitude dans la prise de décision

Figure N°44 : L'impact ou le rôle de la conception du SI à la réduction de l'incertitude dans la prise de décision

Désignation	Effectifs	Pourcentage
Très faible	0	0%
Faible	0	0%
Moyen	0	0%
Bon	3	60%
Très bon	2	40%
Total	5	100%



D'après ce tableau, on a remarqué que (60%) des personnes interrogées ont répondu que l'impact ou le rôle de la conception du système d'information à la réduction de l'incertitude dans la prise de décision est bon, alors que (40%) ont répondu qu'il est très bon.

Ces taux élevés peuvent être justifiés par la performance et la fiabilité du système d'information de l'entreprise SARL Ramdy.

I- L'impact de l'introduction des systèmes d'informations sur la structure organisationnelle

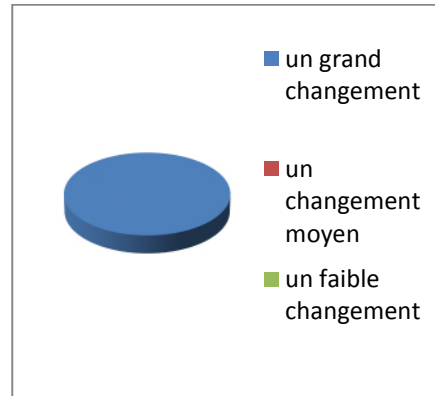
1- A votre avis l'introduction des systèmes d'information au sein de l'entreprise a-t-elle changé votre méthode de travail ?

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

Tableau N°39 : L'introduction des systèmes d'information au sein de l'entreprise a changé votre méthode de travail

Figure N°45 : L'introduction des systèmes d'information au sein de l'entreprise a changé votre méthode de travail

Désignation	Effectifs	Pourcentage
Un grand changement	5	100%
Un changement moyen	0	0%
Un faible changement	0	0%
Aucun changement	0	0%
Total	5	100%



D'après les résultats du tableau, on remarque que la totalité des personnes interrogées on répondu que depuis l'introduction des systèmes d'information à créer un grand changement au sein de l'entreprise.

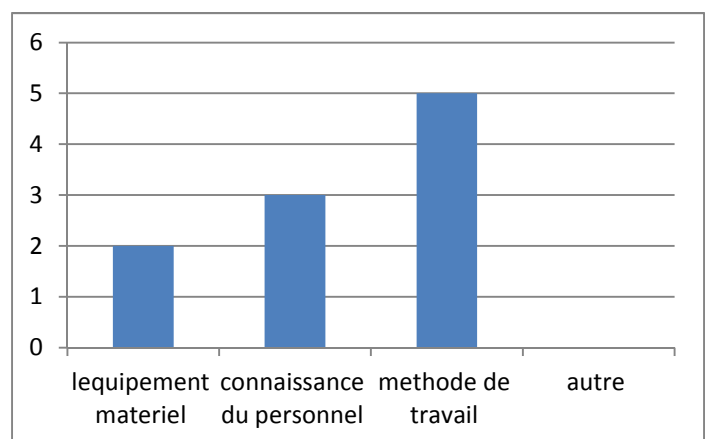
Donc le système d'information peut apporter des changements dans les méthodes de travail au sein de l'entreprise SARL Ramdy, il permet de gagné plus de temps et de productivité, il permet d'assurer une meilleur coordination entre les services, ainsi il permet de réaliser des résultats plus importants.

2- A votre avis, dans quel cotés avez-vous constaté ce changement ?

Tableau N°40 : Le coté dans lequel vous-avez constaté le changement

Figure N°46 : Le coté dans lequel vous-avez constaté le changement

Désignation	Effectifs	Pourcentage	Total
L'équipement matériel	2	40%	5
Connaissance du personnel	3	60%	5
Méthode de travail	5	100%	5
Autre	0	0%	5



D'après le tableau ci-dessus, on a déduit que (40%) des personnes interrogées ont constaté un changement dans l'équipement matériel, (60%) dans la connaissance du personnel, (100%) dans les méthodes de travail.

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

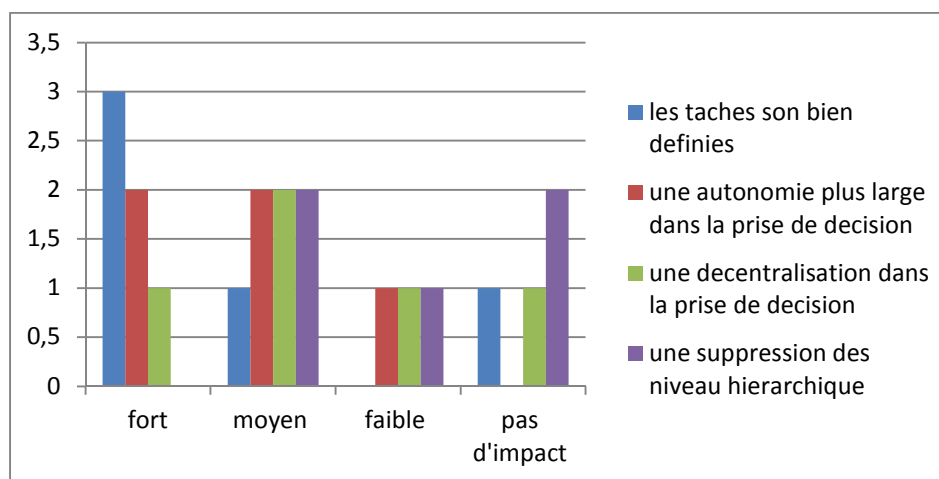
On a déduit que depuis l'introduction du système d'information dans la SARL Ramdy les employés ont constaté des changements beaucoup plus dans les méthodes de travail (voir question 1).

- 3- Selon vous, quel sont les niveaux des conséquences du changement sur les éléments suivants

Tableau N°41 : Les niveaux des conséquences du changement sur les éléments suivants :

Désignation	Les tâches sont bien définies		Une autonomie plus large dans la prise de décision		Une décentralisation dans la prise de décision		Une suppression des niveaux hiérarchiques	
	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%	Effectifs	%
Fort	3	60%	2	40%	1	20%	0	0%
Moyen	1	20%	2	40%	2	40%	2	40%
Faible	0	0%	1	20%	1	20%	1	20%
Pas d'impact	1	20%	0	0%	1	20%	2	40%
Total	5	100%	5	100%	5	100%	5	100%

Figure N°47 : Les niveaux des conséquences du changement sur les éléments suivants :



on remarque d'après les personnes interrogé que le niveau du changement sont fort pour les tâches qui sont bien défini avec un pourcentage de (60%), et le niveau moyen pour une autonomie plus large dans la prise de décision, une décentralisation dans la prise de décision, et une suppression des niveau hiérarchique avec un même pourcentage qui est de (40%), et enfin pas d'impact pour suppression des niveau hiérarchique avec un taux de (40%).

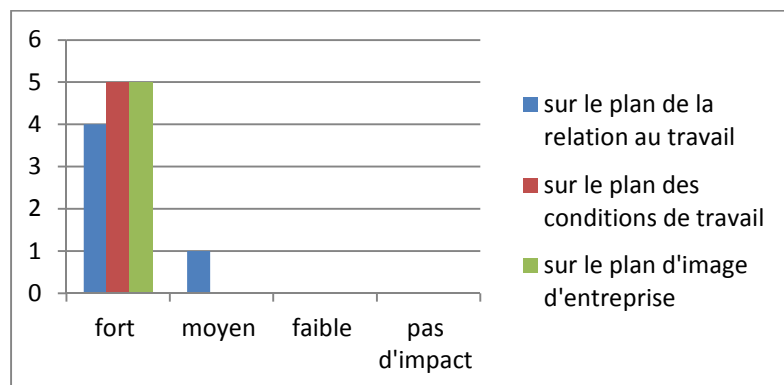
Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

- 4- A votre avis quel est le niveau d'impact de l'utilisation des systèmes d'informations sur la relation social au sein de votre entreprise ?

Tableau N°42 : Le niveau d'impact de l'utilisation des systèmes d'informations sur la relation social au sein de l'entreprise

Désignation	Sur le plan de la relation au travail		Sur le plan des conditions de travail		Sur le plan d'image de l'entreprise	
	Effectif	%	Effectif	%	Effectif	%
Fort	4	80%	5	100%	5	100%
Moyen	1	20%	0	0%	0	0%
Faible	0	0%	0	0%	0	0%
Pas d'impact	0	0%	0	0%	0	0%
Total	5	100%	5	100%	5	100%

Figure N°48 : Le niveau d'impact de l'utilisation des systèmes d'informations sur la relation social au sein de l'entreprise



On remarque d'après ces résultats que le niveau d'impact de l'utilisation des systèmes d'informations sur la relation social au sein de l'entreprise est fort sur le plan des condition de travail et sur le plan d'image d'entreprise avec un taux de (100%), et sur le plan de la relation au travail avec un pourcentage de (80%).

On constate que l'utilisation du système d'information au sein de la SARL Ramdy permet l'intégration des salariés dans l'entreprise favorisant la vie sociale et la culture d'entreprise par la diffusion des informations.

Chapitre II : Analyse des résultats et interprétation des données

Conclusion :

A travers ce deuxième chapitre, nous avons pu constater que la mise en place d'un système d'information au niveau de la SARL Ramdy dépend de l'information la plus efficace et pertinente.

L'information devient une ressource indispensable à la création de la valeur. C'est avec la qualité du système d'information que l'entreprise permet de transmettre les informations les plus essentielles, fiable et rapide auprès des individus concernés au bon moment.

Comme nous avons déduit que le système d'information au niveau de Ramdy permet d'automatiser un certain nombre de décisions qui se traduisent par le traitement des informations.

Conclusion générale

Conclusion générale

A travers notre travail réalisé au sein de l'entreprise SARL Ramdy, elle nous a permis de voir et de connaître l'importance et le rôle de l'information sur la motivation de personnel, et mettre en évidence l'importance de la mise en place d'un système d'information au sein de l'entreprise.

D'après les résultats obtenus dans l'entreprise Ramdy, nous pouvons dire que le système d'information s'inscrit désormais comme l'une des valeurs très importantes en matière de transmission d'informations et de développement des connaissances.

Par conséquent, les systèmes d'informations jouent un rôle très important dans le succès d'une entreprise. En effet, les systèmes d'informations à juste titre fournissent l'information dont l'entreprise a besoin pour une exploitation efficace, une gestion efficace, et pour obtenir ou maintenir son avantage sur les concurrents. Ainsi qu'une bonne maîtrise du SI et son adaptation aux objectifs stratégiques de l'entreprise aide à coup sûr les entreprises à prospérer dans une économie fortement essentielle.

Pour pouvoir déterminer l'importance et le degré du fonctionnement du système d'information de l'entreprise Ramdy, nous avons mené une enquête personnelle de divers services de la SARL. Les remarques que nous avons tirées durant notre étude peuvent être résumées ainsi :

- Le système d'information existe d'une façon informelle, en raison de manque d'installation complète de système d'information au sein de la SARL ;
- Manque d'implication du personnel qualifié concernant la prise de décision ;
- Manque des professionnels qui maîtrisent le système d'information ;
- Manque des moyens matériels et immatériels pour la mise en place d'un système d'information.

Ces remarques nous permettent d'avoir des réponses à nos questions et vérifier les hypothèses que nous avons suggérées auparavant.

De ce fait, nous pouvons confirmer la première hypothèse qui dit que le management des systèmes d'information doit être donné comme un objectif de fournir à chaque instant une fonction système d'information permettant à l'entreprise de mener sa stratégie au sein de Ramdy.

Conclusion générale

Ainsi que la deuxième hypothèse qui suggère que la mise en place d'un système d'information servira de base à la prise de décision.

Vues les différentes étapes rencontrées pendant notre étude au niveau de la SARL Ramdy, nous proposons les recommandations suivantes :

- La motivation de personnel qualifié à la contribution de la prise de décision.
- Le recrutement des professionnels pour la mise en place d'un système d'information.

Les systèmes d'information sont devenus une nécessité pour toutes les entreprises d'aujourd'hui. Ainsi que pour la prise de décision et bien mener ses stratégies.

Limites et perspectives

Durant notre travail de recherche, nous avons rencontré des difficultés qui nous ont empêché d'accueillir un ensemble d'informations comme :

- Manque de disponibilité des cadres pour répondre à nos questions ;
- Manque des travaux déjà réalisés dans ce thème ;
- Manque de qualification, un nouveau projet d'avenir de l'entreprise ;
- Les données collectées sont entachées d'incertitude ;
- Manque de disponibilité des ouvrages ;
- L'insuffisance de durée de stage.

Perspectives

Ce travail pourrait être un point de départ intéressant ouvrant des nouvelles recherches à d'autres investigations.

- Mise en place du système d'information dans le futur de l'entreprise peut porter l'amélioration de la performance.
- Système d'information va jouer un rôle très important au niveau de la SARL Ramdy et qui va l'aider à prospérer et devenir une arme de la concurrence.

Finalement, nous estimons que ce travail de recherche ouvre une piste à d'autres recherches encore plus approfondies.

Bibliographie

Ouvrages:

1. ABTEY B.H, VINAY A.-Contrôle de la gestion stratégique de l'entreprise.- approche par les systèmes d'information. Paris : Ed. Techniques.
2. ARDUIN Pierre-Emmanuel, GRUNSTEIN Michel, ROSENTHAL-SABROUX Camille. (2016).-Système d'information et de connaissance.- Ed. Iste.
3. BOCIJ Paul, GREAS LEY Andrew, HICKIE Simon. (2003). - Business information system. - England: Ed. Dave Chaffey.
4. BURCH J. Get FELIX R. S. (1984). - Information system Theory and practice. – USA: Ed. Hamiltow.
5. BRESSY Gilles, KONYUT Christian. - économie d'entreprise.- 6^{ème}Ed.
6. BRESSI G. (2002).- organisation et gestion e l'entreprise.- Paris : Ed. Foucher.
7. COURBON Jean Claude. (1999). -système d'information : structuration, modélisation et communication.- Paris : Ed. D'organisation.
8. DAVIGNON. André. Cours de.- typologie des systèmes d'information.- Université Charles de Gaulle Lille 3.Notes manuscrites prises par Nadia PAYRAUDEAU : 2009.
9. DELMOND Marie-Hélène, PETIT Yves, GAUTIER Jean-Michel. (2007).-Management des systèmes d'information.- 2^{ème} Ed : DUNOD.
10. DE ROSNEY Joel. (1975).- les macroscope.- Paris : Ed. Du seuil.
11. E Peter. Love. D, IRANI Zahir. (2003).-A Project management quality cost information system for construction Industry.-Review: information & management.
12. FERNARDEZ Alain. (1999).-les nouveaux tableaux de Bord pour piloter l'Entreprise : système d'information, nouvelles technologies et mesure de la performance.- Paris : Ed. d'organisation.
13. GB DAVIS. (1984).-fondement conceptuels des systèmes d'information.- Ed : student.
14. GERBIER Jean. (1993). - organisation et fonctionnement de l'entreprise.- Paris : Ed. Organisation.
15. GILLET Michelle, GILLET Patrick. (2008).- management des systèmes d'informations.- Paris : Ed. Dunod.
16. GERMAK Philippe, MARCA Jean-Pierre. (2012). - Management des systèmes d'informations.- 4^{ème} Ed : Malakoff.
17. HUGUES Angot. (2008).- système d'information de l'entreprise : des flux d'information au système d'information de gestion automatisé.- Bruxelles : 5^{ème} Ed. Boeck.

Bibliographie

18. MUHONGE D. (2008).- Importance de l'informatisation dans l'amélioration de la qualité des services de la Banque Populaire de Nyamata.- mémoire ULK.
19. KALIKA Michel, ROWE Frantz, FALLERY Bernard.- système d'information et management des organisations cas et application.- Ed : Vuibert.
20. LESNARD Catherine, VERBRUGGHE Sylvie. (1994).- organisation et gestion de l'entreprise.- Paris.
21. PANTAZIS D, DONNAY J.- La conception de SIG, méthode et formalisme, collection Géomatique.- Paris.
22. REIX Robert. (2002).- systèmes d'information et management des organisations.- Paris : 4^{ème}Ed.
23. REIX Robert. (2000).- système d'information et management des organisations.- Paris : 3ème Ed. Vuibert.
24. RIGAUD Louis. (1984).- la mise en place des systèmes d'information.- Paris : Ed : Dunod.
25. SATZINGER, JAKSO, BURD, [et all] (2002) - analyse et conception de système d'information. Paris : Ed. d'organisation.
26. YATCHINOVSKY Arlette. (1999).- l'approche systémique pour gérer l'incertitude et la complexité.- Paris : Ed. ESF.

Thèses et mémoires :

1. MAHARRAR Amina. (2013-2014).-La mise en place d'un système d'information formalisé dans les entreprises algériennes.- mémoire de magister en science de gestion, université Abou Bekr BELKAID , faculté des science économique, commerciale et des sciences de gestion.
2. EIMRANI Amina.- apport de l'orientation objet au système d'information comptable. Thèse de doctorat, université de Rennes.
3. THEVNOT Jaques. (1985). - l'intégration des caractéristiques organisationnelles dans la conception du système d'information.- Thèse de doctorat en science de gestion, université de Montpellier(I).

Université Abderrahmane Mira de Bejaïa

Faculté des sciences économiques, de gestion et commerciale

Département sciences de gestions.

Questionnaire

Dans le cadre de l'élaboration de notre travail de recherche qui consiste à étudier « **le management d'un système d'information** » au niveau de l'entreprise, SARL Ramdy pour l'obtention d'un diplôme de master en management, nous vous remercions de bien vouloir nous renseigner ce questionnaire.

Annexe 01 : questionnaire.

1°) identification de l'entreprise :

1) Le nom de l'entreprise :

.....
.....

2) Le statut juridique de l'entreprise : EURL SNC SARL
SPA

3) Adresse :

4) Effectif salarial :

.....
.....

5) l'activité principale :

.....
.....

6) les fonctions (services, direction ou département) :

.....
.....
.....

7) le type de produit ou le service de l'entreprise :

.....
.....

2°) identification de la personne interrogée.

1-sexe :

-Féminin -Masculin

2-âge :

-Entre [18-30[ans -Entre [31-40[ans -Entre [41-50[ans
-Entre [51-60[ans - Entre [61 et plus

3- l'expérience dans le travail :

-Entre [1-5[ans - Entre [6-10[ans Entre [11-15[ans
-[15 ans et plus

4- niveau scolaire :

-Primaire - Secondaire -Universitaire

Autre à

préciser :.....

.....

3°) La conception d'un système d'information :

3-1 la collecte de l'information :

1) L'entreprise dispose-t-elle- d'un système d'information ?

Oui -Non

2) L'entreprise dispose- t- elle d'un service informatique ?

-Oui Non

3) avez-vous un ordinateur pour votre travail ?

OUI NON

Si oui, vous l'utilisez dans votre travail ?

Souvent Parfois Rarement Jamais

4) votre ordinateur est –il connecté à internet ?

-Oui -Non

Si oui, utiliser vous intranet dans votre travail ?

Souvent Parfois Rarement Jamais

Si oui, pour quels motifs utilisez-vous intranet dans votre travail ?

-Pour communiquer entre le personnel au sien de l’entreprise

-pour communiquer entre le personnel au sien des unités

-pour obtenir des informations -pour créer un travail collaboratif

-pour la gestion des opérations -pour faire circuler les documents

Autre à préciser

.....
.....
.....
.....
.....

5) votre ordinateur est –il connecté à extranet ?

OUI NON

Si oui l’utilisez-vous dans votre travail ? (préciser la fréquence de son utilisation dans votre travail)

Souvent Parfois Rarement Jamais

6) l’information pour vous est :

-Evenement Tous ce qui diminue le degré de l’incertitude

Ensemble de donnée Source stratégique

Autre :.....
.....
.....

8)-

Element	Tres grand usage	Grand usage	Usage réduit	Usage très réduit	Non utilisée
Je collecte l'information personnellement					
Je désigne quelqu'un du personnel qui est compétant à collecter les informations					
Je distribue les missions de collecte des informations à plusieurs personnes chaque un son role					
J'utilise le système informatiser pour collecter les informations					
J'utilise les résultats des recherches et des études à fin de collecter les informations					

9) Comment faite vous la saisie de vos informations au sein de votre entreprise ?

Saisie manuelle Saisie informatique Saisie manuelle et informatique

10) comment traitez-vous l'information au sein d votre entreprise ?

Traitement manuel Traitement informatique Traitement manuel et informatique

11) quels sont les différents obstacles que vous rencontrez à la collecte d'information ?

-Manque de donnée dans l'environnement

-Manque de donnée de qualité

-Longueur du temps nécessaire à la collecte d'information

Autre :.....
.....
.....

12) à la phase de la conception de votre système d'information, l'entreprise a-t-elle procédé à l'identification de tous vos besoins en information concernant vos décisions ?

Oui

Non

3-2 Le traitement d'information :

1) Votre entreprise dispose - t-elle des équipements des logiciels ou des systèmes suivant à votre travail ?

Oui Non

SI oui les quels ?

logiciel ou systeme	Frequence d'utilisation		
	Souvent	Parfois	Jamais
Ms office(words,Exel,...etc.)			
Messagerie électronique			
Group ware			
Vision conference			
Systeme de gestion informatisé des document (SGDI)			

2) Avez-vous des logiciels de gestion relatives à votre fonction (exemple) : gestion de paie, gestion de personnel, gestion de comptabilité, gestion commerciale..... Etc.) ?

Oui Non

Si oui, ce logiciel permet-il de :

-Saisir et traiter des opérations quotidiennes

-Elaborer des rapports périodique (journalier, mensuelle, annuelle)

-Faire un suivi rigoureux de votre activité

-Stockage de l'information nécessaire à la gestion

-Automatiser certaines tâches routinières de l'activité

-Actualiser l'information au moment de décision

Si oui, l'utilisez-vous dans votre travail ?

Souvent Parfois Rarement Jamais

Si oui ,ces logiciels stockent-ils les informations dans une base de données ?

-A l'interieure de votre ordinateur -Dans un serveur à l'interieure de l'entreprise

-Dans un serveur à l'exterieur de l'entreprise -Pas de base de donnée

3) votre entreprise dispose –t-elle dune des technologies suivantes ?

-ERP -Système d'aide à la décision Non

Si oui, ces technologies permettent-elles de ?

-Fournir un tableau de bord avec des alertes -Utilisé des méthodes d'aide à la décision

4) Pensez –vous que votre entreprise est intéressée par le développement de son système d'information ?

Oui Non

5) pensez-vous que votre entreprise a équipé votre bureau des logiciels et applications nécessaire pour réaliser votre travail confortablement

Oui Non

6) Les logiciels sont-ils ?

Développés par votre entreprise -Achetés au près d'une boite informatique spécialisée

7) ces logiciels sont –ils simple à utiliser ?

OUI NON

Si non pourquoi ?

.....
.....
.....
.....

8) En cas de panne dans votre application ou disfonctionnement de votre système informatique qui assure la maintenance ?

-Mon entreprise assure la maintenance avec ces propres services

-Mon entreprise fait appel à des boites informatiques spécialisées à l'extérieur de l'entreprise

3-3 La diffusion de l'information :

1) Pensez –vous que la disposition d'un système d'information dans votre entreprise est indispensable à la prise de décision ?

Oui

Non

2)

Pensez-vous du niveau de contribution de votre système d'information sur les éléments suivants ?

élément	Très faible	faible	moyen	bon	Très bon
La disponibilité de l'information précise au moment de la décision					
La rapidité de l'accès à l'information au moment de la prise de décision					
La pertinence de l'information au moment de la décision					
La simplicité et la clarté de l'information au moment de la prise de décision					
Le partage de l'information					

qui a un rapport à la prise de décision					
---	--	--	--	--	--

3) parmi ces outils, lequel utilisez-vous dans votre communication à votre travail ?

-Contact direct -Tableau d'affichage d'information Les réunions
 Le téléphone L'internet - L'extranet -Le faxe

-Les rapports périodiques

4) quel est votre avis sur l'impacte ou le rôle de la conception du système d'information à la réduction de l'incertitude de la prise de décision ?

-Très faible -Faible -Moyen Bon

-Très bon

4°) impacte de l'introduction des systèmes d'information sur la structure organisationnelle.

1) A votre avis l'introduction des SI au sien de l'entreprise a-t-elle changé votre méthode de travail ?

-Un grand changement -Un changement moyen

-Un faible changement -Aucun changement

2) à votre avis, dans quel cotés avez-vous constaté ce changement ?

-L'équipement matériel -Connaissance du personnel

-Méthode de travail

Autre :.....

3) selon vous, quels sont les niveaux des conséquences du changement sur les éléments suivants ?

Niveau/éléments	fort	Moyen	faible	Pas d'impacte
Les tâches sont bien définies				
Une autonomie plus large dans la prise de décision				
Une décentralisation dans la prise de décision				
Une suppression des niveaux hiérarchique				

4) A votre avis quel est le niveau d'impact de l'utilisation des systèmes d'information sur la relation social au sein de votre entreprise

Niveau/éléments	fort	moyen	faible	Pas d'impacte
Sur le plan de la relation au travail				
Sur le plan des conditions de travail				
Sur le plan d'image d'entreprise				

Conclusion générale

Chapitre 2 : analyse et interprétation des résultats

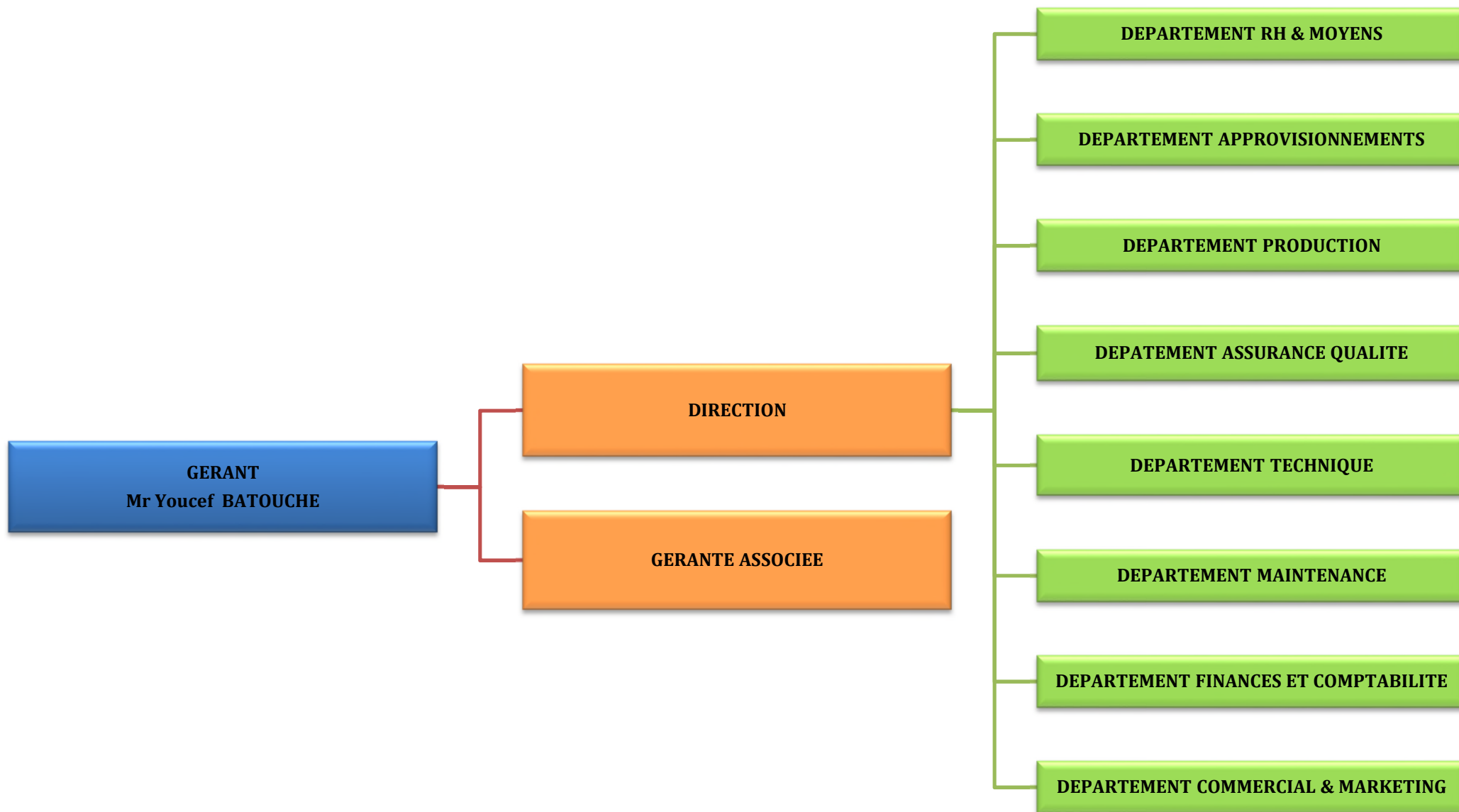
**Chapitre 01 : Le
management d'un système
d'information**

Introduction générale

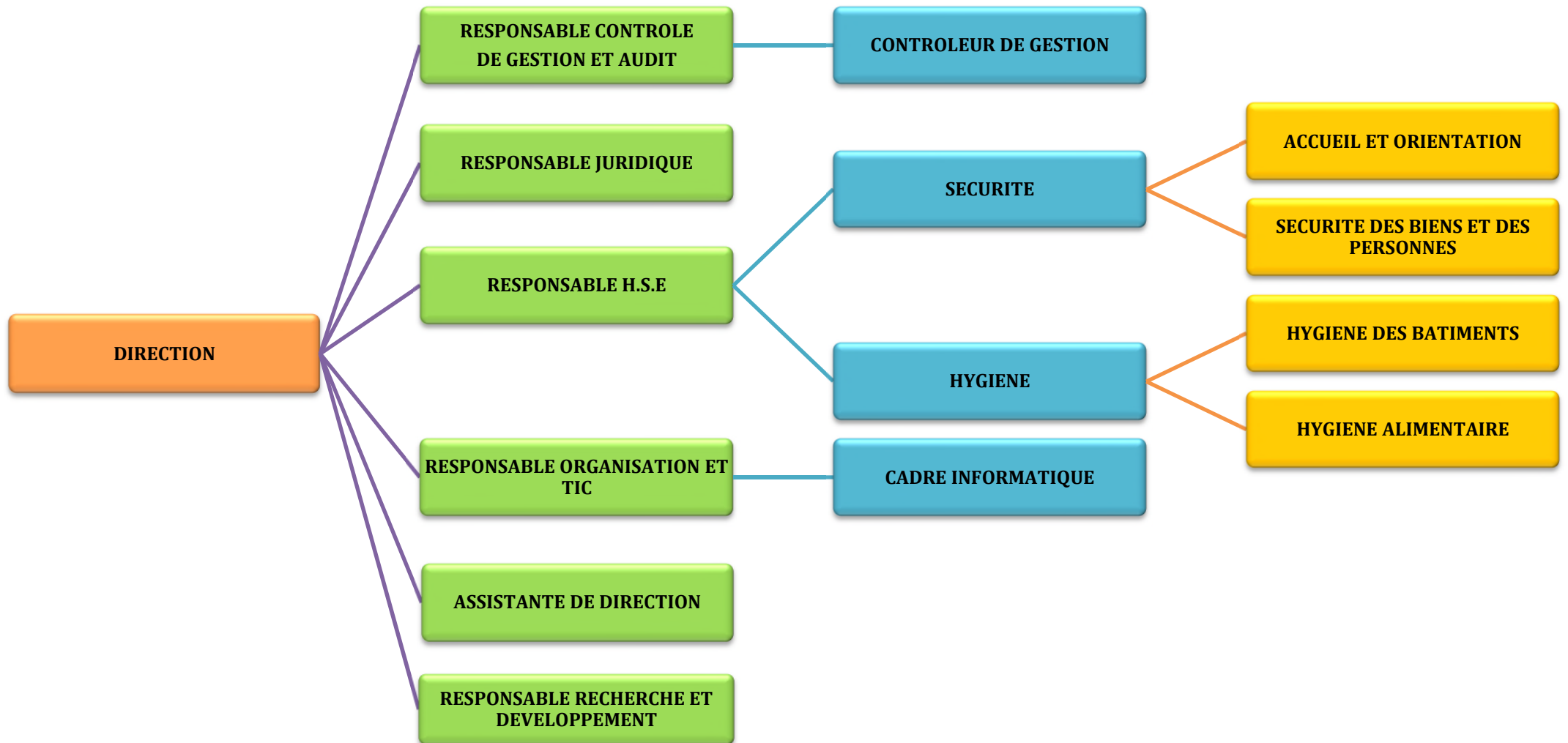
Annexes

Liste bibliographique

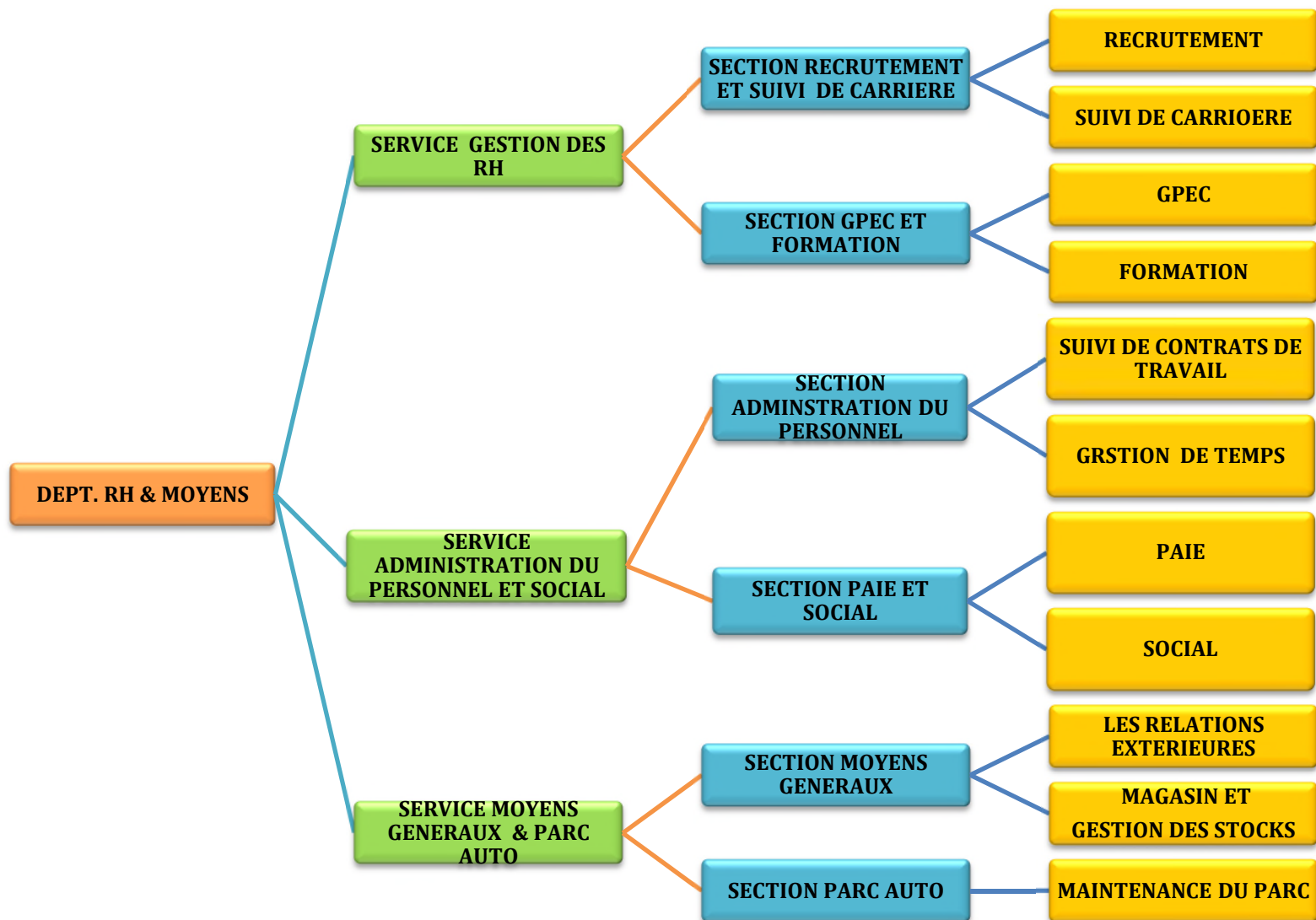
ORGANIGRAMME GENERAL DE LA SARL RAMDY



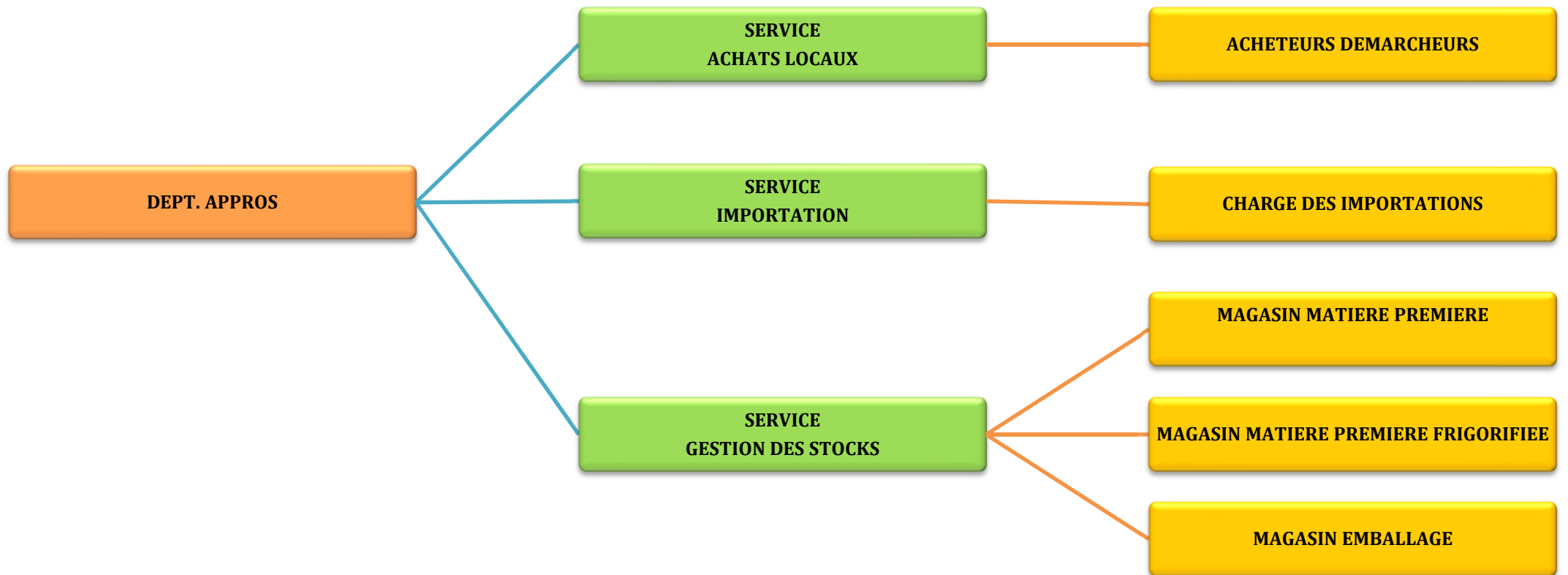
ORGANIGRAMME DE LA DIRECTION DE LA SARL RAMDY



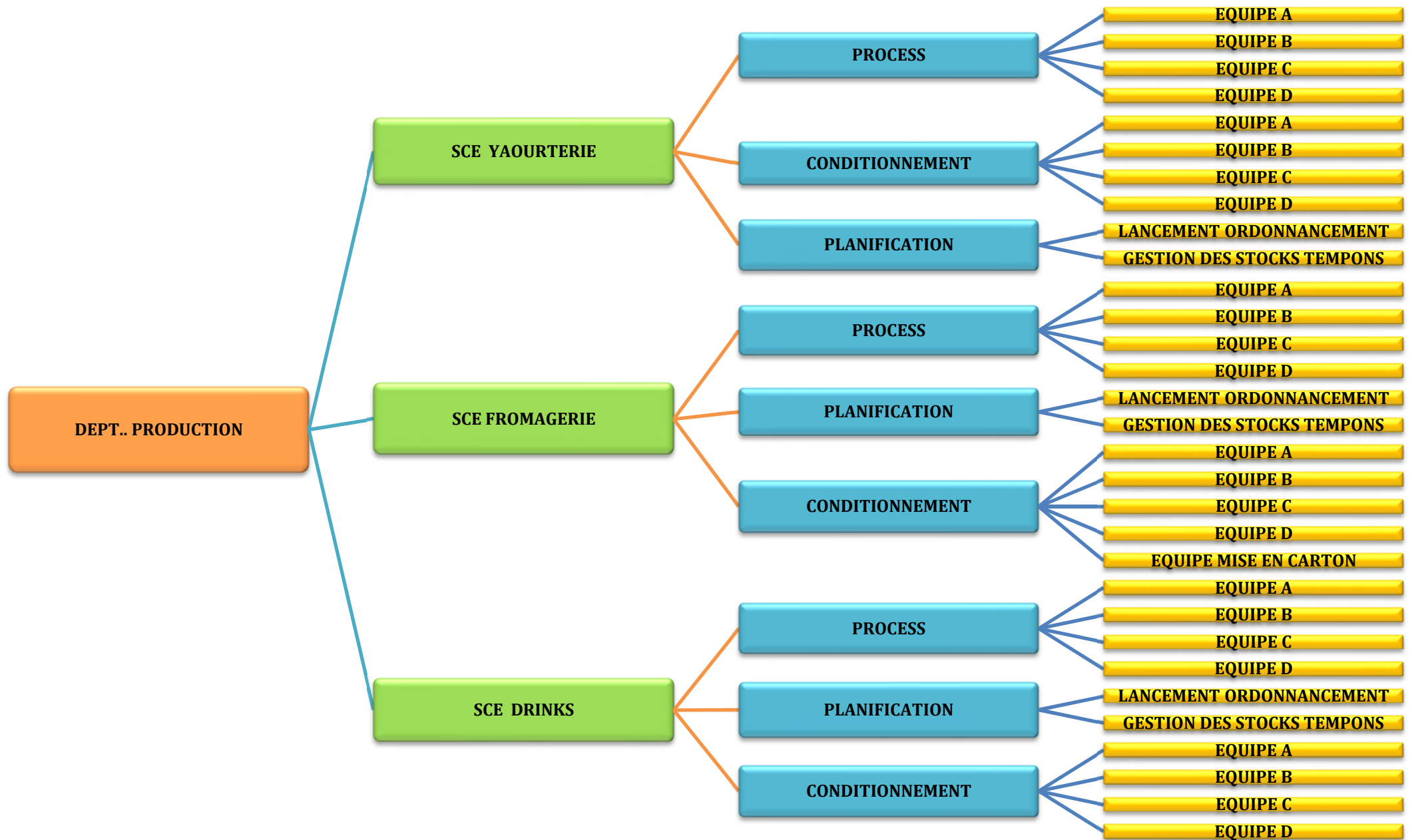
ORGANIGRAMME DU DÉPARTEMENT RH & MOYENS



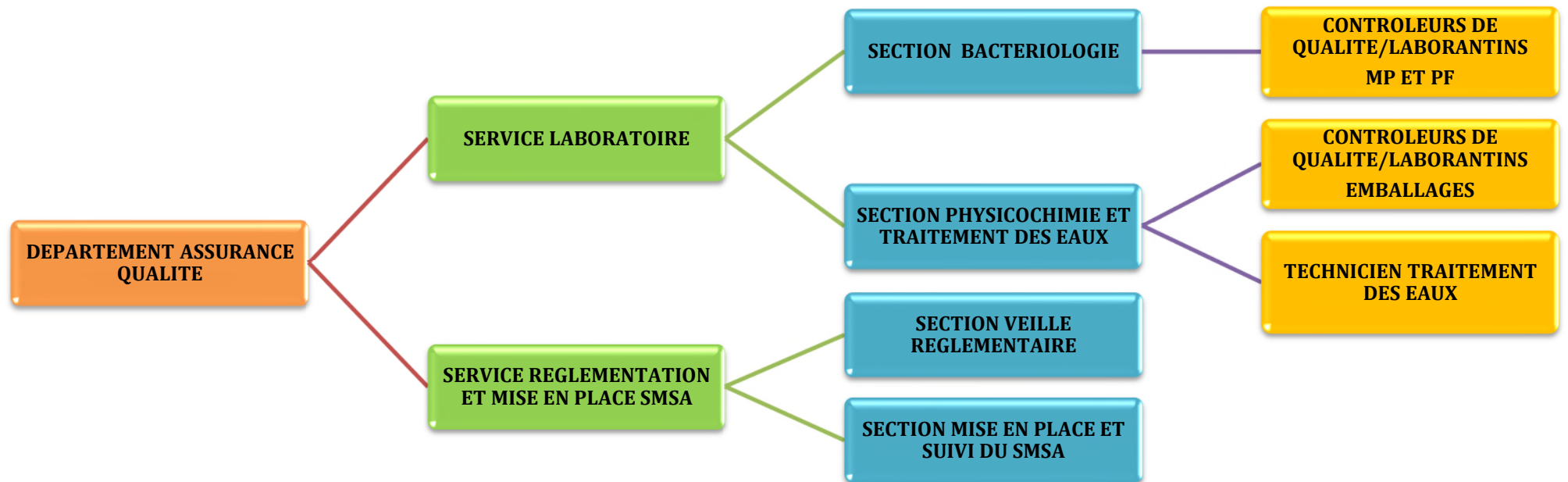
ORGANIGRAMME DU DÉPARTEMENT APPROVISIONNEMENTS



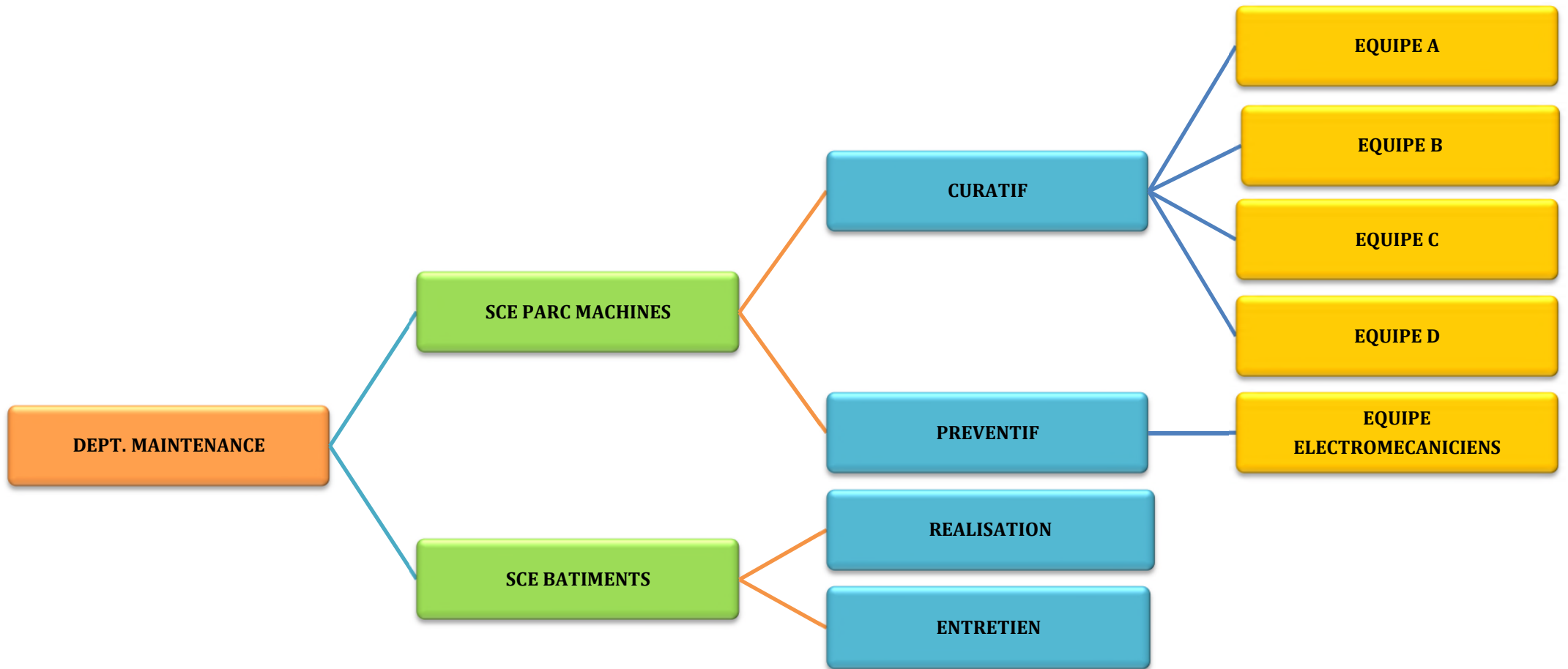
ORGANIGRAMME DU DÉPARTEMENT PRODUCTION



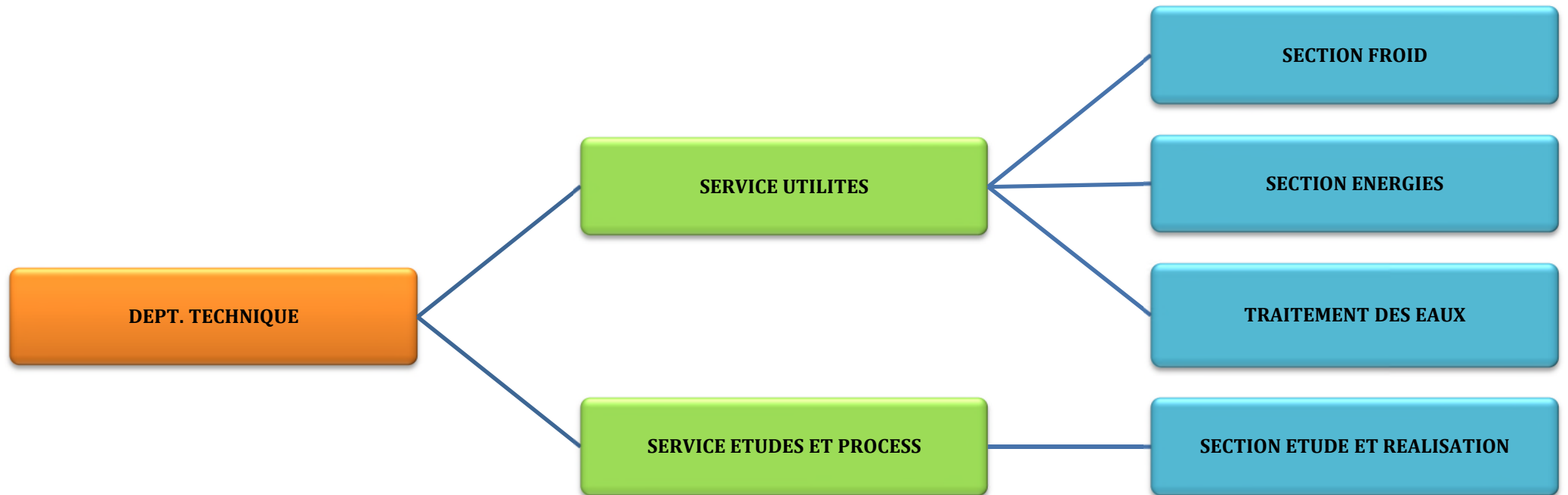
ORGANIGRAMME DU DÉPARTEMENT ASSURANCE QUALITÉ



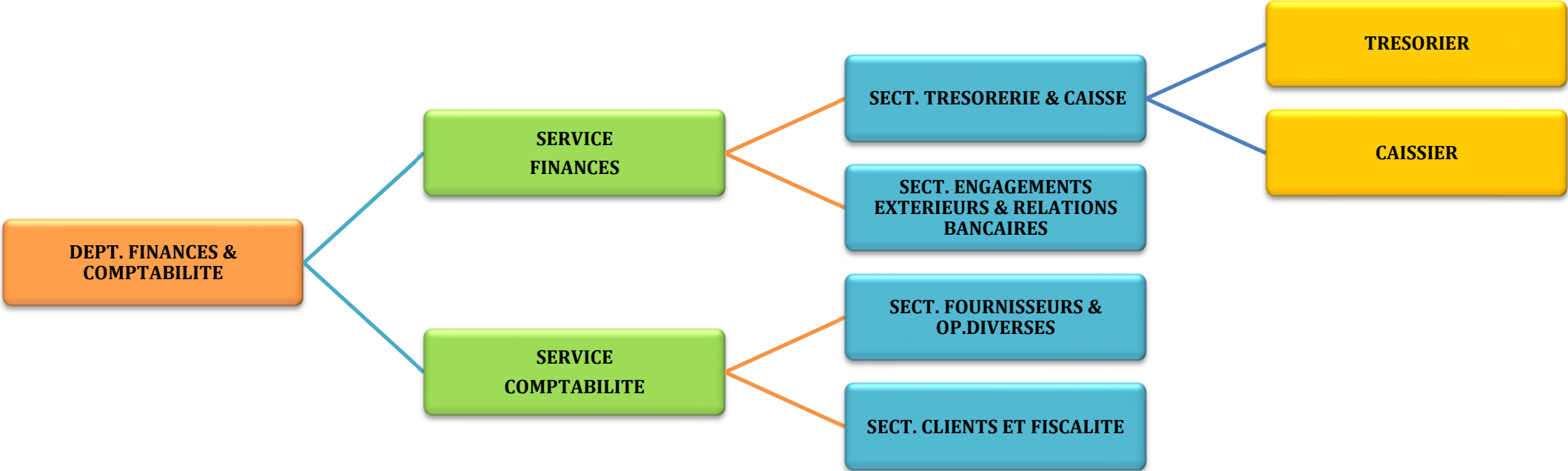
ORGANIGRAMME DU DÉPARTEMENT MAINTENANCE



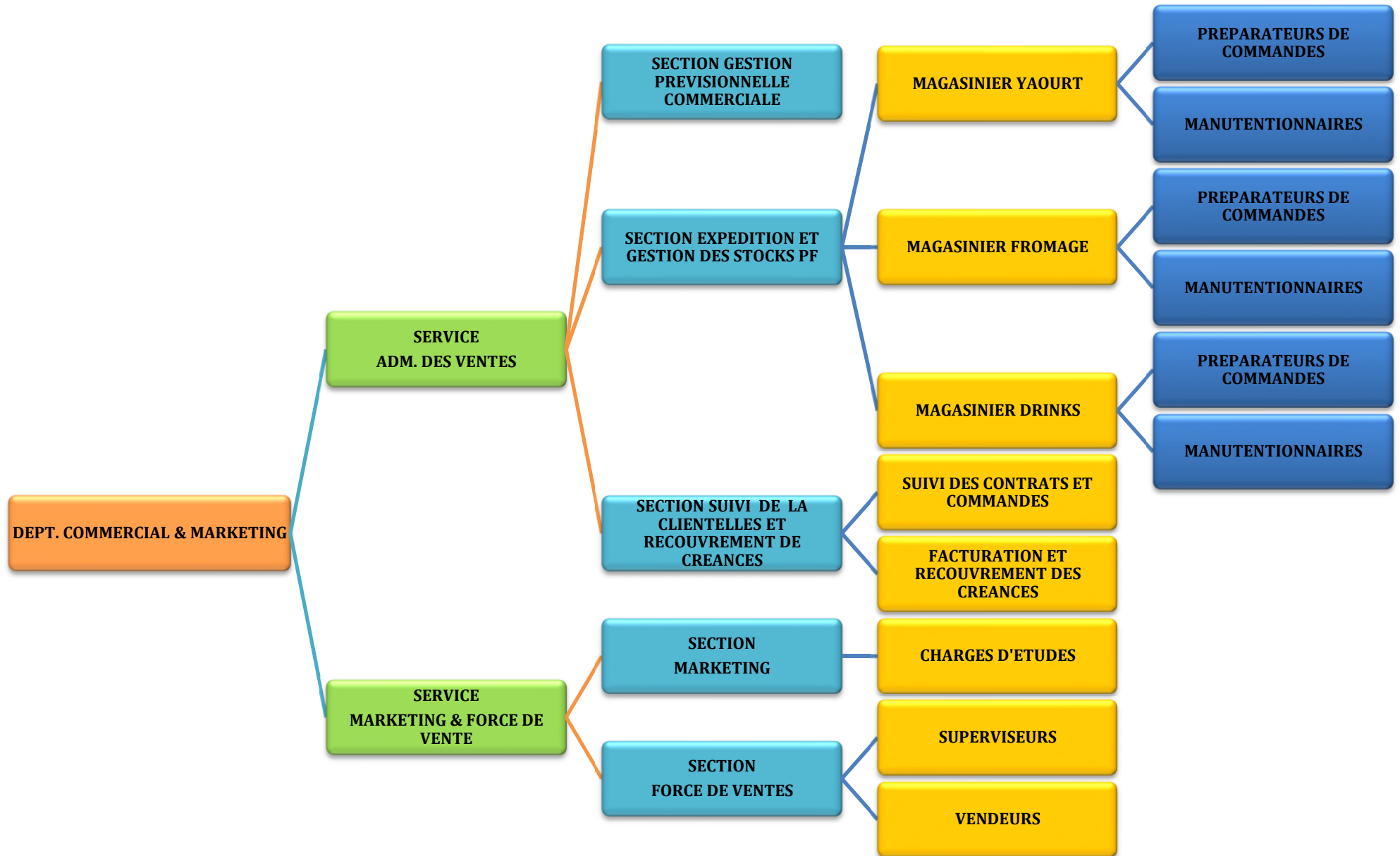
ORGANIGRAMME DU DÉPARTEMENT TECHNIQUE



ORGANIGRAMME DU DÉPARTEMENT FINANCES & COMPTABILITÉ



ORGANIGRAMME DU DÉPARTEMENT COMMERCIAL & MARKETING



Résumé

L'objet de ce travail consiste à montrer l'importance et la nécessité de mettre en place un système d'information dans le cadre de l'amélioration et l'efficacité de la prise de décision.

A cet effet nous avons reparti notre travail en deux chapitres : le premier chapitre, qui traite le système d'information en général dont lequel nous avons relaté le management du système d'information, les différentes approches, le rôle, finalité et l'impacte du système d'information sur l'organisation.

Dans le deuxième chapitre, nous avons réalisé une étude pratique au niveau de la SARL Ramdy ou nous expliquerons la présentation de l'entreprise Ramdy. Ou nous avons montré les fonctions du système d'information. Les principaux résultats sont visualisés par des graphes et des tableaux qui seront analysés et interprétés.

ملخص

الغرض من هذا العمل هو إظهار أهمية و ضرورة إنشاء نظام معلومات في إطار تحسين و فعالية اتخاذ القرارات في المؤسسة. و لتحقيق هذه الغاية قسمنا عملنا إلى فصلين. الفصل الأول الذي يتناول نظام المعلومات الذي تحدثنا عنه بشكل عام، بتسيير و إدارة نظام المعلومات و النهج المختلف، الدور، الغرض و أثاره داخل المؤسسة. و في الفصل الثاني قمنا بدراسة تطبيقية شاملة على مستوى مؤسسة رمدي، أين عرفنا المؤسسة و بينا مجموعة من الوظائف الذي يقوم به نظام المعلومات. و من خلال ذلك قمنا بعرض النتائج الرئيسية على أشكال بيانية و جداول من أجل تحليلها و ترجمتها.

Table des matières

Remerciements

Dédicaces

Liste des tableaux

Listes des figures

Liste des abréviations

Sommaire

Introduction générale 1

Chapitre 1 : Management d'un système d'information

Introduction

Section 1 : Les concepts clés sur les systèmes d'information

1- Définition d'un système d'information 4

2- L'approche classique, l'approche systémique.

A- L'approche classique..... 12

B- L'approche systémique..... 13

3- Le rôle du système d'information dans l'entreprise.

3-1-L'instrument du couplage entre module opérationnels et pilotes au sein de l'organisation 14

3-2-La mémoire de l'organisation..... 14

3-3-L'instrument de la mise en forme des données 15

4- Les finalités du système d'information

4-1- Une double finalité technique 15

4-2- Une finalité sociale 16

5- Les impacts du système d'information sur les entreprises

A- La réduction des coûts 16

B- La création de la valeur ajoutée..... 17

C- La modification de l'organisation des processus 18

Section 02 : La mise en place d'un système d'information

1- La démarche pour construire un système d'information

1-1-Les questions à résoudre..... 20

Table des matières

1-2-Formuler le problème	20
1-3-Construire la solution	21
1-4-Les étapes du processus d'un système d'information	22
2- Le cycle de vie du système d'information.	
2-1-Phase de genèse « prévoir et planifier »	25
2-2-Phase de développement « concevoir et réaliser »	25
2-3-Phase d'implantation « intégrer et déployer »	25
2-4- Phase de maturité « exploité et maintenir »	26
3- Les éléments constitutifs d'un système d'information	28
4- Pilotage de la fonction système d'information.	
A- La direction des systèmes d'information.....	29
B- Organisation de la fonction système d'information.....	30
C- Missions de la direction système d'information.....	30
D- Les métiers de la direction système d'informations	31
5- La sécurité des systèmes d'information.	
1- Définition de la sécurité.....	33
2- Origine des problèmes de sécurité	33
2-1- Les risques physiques.....	34
2-2- La confidentialité des informations	35
2-3- La continuité de service	37
3- La démarche sécurité	38
Section 3 : Les fonctions de système d'information	
1- La fonction alimentation du système (collecte des données)	41
2- La saisie des données	42
3- La fonction de traitement et de mémorisation	42
4- Diffusion de l'information.....	43
Conclusion	43

Table des matières

Chapitre 2 : Analyse et interprétation des résultats

Section 1 : Présentation de l'organisme d'accueil

1-1-	Présentation de l'entreprise Ramdy.....	44
1-2-	Historique	44
1-3-	Les missions et activité de l'entreprise Ramdy	44
1-4-	Les principaux produits fabriqués par l'entreprise Ramdy	45
1-5-	Présentations des différents services de la SARL Ramdy.....	46

Section 2 : la mise en œuvre d'un système d'information au niveau de Ramdy

1-	La collecte des données.....	52
2-	La saisie des données	52
3-	Le traitement des données	52
4-	La diffusion de l'information	52
5-	La prise de décision au niveau de la SARL Ramdy	52

Section 3 : Analyse des résultats et interprétation des données.

1-	La démarche méthodologique de l'enquête par questionnaire	54
2-	Interprétation des résultats.....	56

Conclusion	84
-------------------------	-----------

Conclusion générale	85
----------------------------------	-----------

Liste bibliographique

Annexes