

Ministère de l'Enseignement supérieure et de la recherche scientifique

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA

FACULTE DES SCIENCES CONOMIQUES, COMMERCIALES ET

DES SCIENCES DE GESTION

DEPARTEMENT DES SCIENCES DE GESTION



Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme de master en sciences de gestion

Option : Management

Thème

**La contribution d'un système d'information à l'efficacité de la
gestion dans une entreprise**

Cas SONELGAZ

Darguina (SPE)

Réalisé par :

M^{elle} Mosli Kahina

M^{elle} Brahmi Souhila

Encadré par :

Mr Yahiaoui Brahim

PROMOTION JUIN 2018

Remerciements

Nous remercions le Dieu qui ma donné du courage et de la détermination pour mener

À terme ce travail

Nous tenons a remercier notre promoteur, Monsieur YAHIAOUI BRAHIM, pour L'effort
fourni, les conseils prodigués et sa persévérance dans notre suivi.

Nos remerciements s'adressent également à l'ensemble des enseignants qui ont Contribué à
notre formation ; qu'ils retrouvent a travers ces lignes l'expression de nos grandes
reconnaisances.

Nos remercierons toutes les personnes qui ont participé de près ou loin à la

Réalisation de ce travail.

Merci 

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail à :

- A mes très chers parents qui ont toujours été là pour moi.
- A mon cher frère Samir.
- A mes chères sœurs Atika, Lidia, Massalia.
- A tous mes amis.
- Et a toutes personnes qui m'ont soutenu durant l'élaboration de ce travail.

Souhila

Dédicace

Je dédie ce modeste travail :

Je dédie du fond de mon cœur ce mémoire et ce travail à :

A mes chers parents qui ont été tout le temps présents pour moi, encouragé et soutenu tout le long de ma vie, a ma tendre belle grande mère pour ce dévouement.

- A mes sœurs : Souhila, Chafia, Hassiba.
- A mon frère : Hakim.
- A mon très cher fiancé : Abdessalam.

Ainsi qu'à tous mes amis.

Kahina

SOMMAIRE

Introduction générale.....	01
Chapitre1 : De l'information au système d'information de l'entreprise.....	03
Section1 : Typologies de l'information.....	04
Section2 : Du système à l'approche systémique de l'entreprise.....	12
Section3 : Le système d'information de l'entreprise.....	16
Chapitre2 : Système d'information et gestion de l'entreprise.....	29
Section1 : Usage de système d'information dans la gestion de l'entreprise.....	30
Section2 : L'usage des NTIC dans l'entreprise.....	38
Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise : cas d'entreprise SONALEGAZ unité de Darguina.....	46
Section 1 : Méthodologie et présentations de l'entreprises	47
Section 2: analyses et interprétation des données.....	53
Conclusion générale.....	78
Bibliographie	
Questionnaire	
Table des matières	

Liste des abréviations :

NTIC : Nouvelle technologie d'information et communication.

RH : Ressource humaine.

RSSI : Responsables de la sécurité des systèmes d'information.

SI : Système d'information.

SIG : Système d'information de gestion.

TIC : Technologie d'information et communication.

TCP : Transmission Control Protocol.

Liste des tableaux

Tableau°1 : Définition de donnée, de l'information, et la connaissance	6
Tableau n°2 : différentes catégories de système d'information.....	18
Tableau n° 3 : Répartition des répondants selon l'ancienneté	53
Tableau n°4 : Le chiffre d'affaire de l'entreprise.	53
Tableau n° 5 : la répartition des enquêté selon sexe.....	54
Tableau n°6 :répartition selon l'expérience professionnelle et le niveau d'instruction.....	55
Tableau n°7 : disponibilité d'un SI.....	56
Tableau n°8 : les générations de micro-ordinateur utilisé au poste.....	57
Tableau n°9 : disposition d'intranet au sein de l'entreprise.....	57
Tableau°10 : motifs de connexion Intranet.....	58
Tableau°11 : nombre personne utilise SI au sein d'entreprise	59
Tableau n°12 : Nombre d'années d'appropriation de SI.....	60
Tableau n°13 : moyen communiquer dans l'entreprise	61
Tableau n °14 : les moyennes communications à l'extérieure de l'entreprise	62
Tableau n°15 : formation personnel d'appropriation du SI	63
Tableau n°16 : l'effet du SI sur l'amélioration de la productivité.....	63
Tableau n°17 : l'effet du SI sur l'économie de temps de travail.....	64
Tableau n°18 : l'évolution du climat social après l'usage de SI.....	65
Tableau n°19 : Appréciation des logiciels et applications utilisés au travail.....	65

Tableau n°20: développement d'un système d'information.....	66
Tableau n°21: Niveau d'amélioration de la disponibilité de l'information après l'introduction des NTIC.....	67
Tableau n° 22: Niveau d'amélioration de la rapidité et la circulation de l'information	68
Tableau n°23 : présentation l' l'amélioration de la circulation et l'échange d'information grâce aux NTIC	69
Tableau n °24 : effet des NTIC sur le développement des relations entre le personnel et client.....	70
Tableau n°25 : présentation des supports qui permettra le mieux d'entretenir les relations	71
Tableau n° 26: usage des NTIC dans l'amélioré de la fiabilité et la compétitivité.....	71
Tableau n°27 : Connexion de l'Internet.....	72
Tableau n°28 : L'utilisation des NTIC.....	73
Tableau n° 29: présentation Les réseau le plus utilise.....	74
Tableau n °30 : support téléphonique le plus utilise dans la communication	75

Liste de figures

Figures n° 1 : relation entre données, information et la connaissance.....	7
Figure n° 2 : Diversité des informations.....	11
Figure n°3 : Les composants d'un système D'information.....	21
Figure n°4 : La place du système d'information dans l'organisation	24
Figure n°5 : les fonctions de système d'information dans une organisation.....	36
Figure n°6 : la répartition des enquêté selon sexe.	56
Figure n°7 : disponibilité d'un SI.....	57
Figure n° 8 : les générations de micro-ordinateur utilisé au poste.....	58
Figure n°9 : disposition d'intranet au sein de l'entreprise.....	59
Figure n°10 : présentation nombre personne utilise SI au sein d'entreprise.....	60
Figure n°11 : Nombre d'années d'appropriation de SI.....	61
Figure n° 12 : moyen communiquer dans l'entreprise	62
Figure n°13 : les moyennes communications à l'extérieure de l'entreprise	63
Figure n°14 : formation personnel d'appropriation du SI.....	64
Figure n°15 : l'effet du SI sur l'amélioration de la productivité.....	65
Figure n° 16 : l'évolution du climat social après l'usage de SI.....	66
Figure n°17 : Appréciation des logiciels et applications utilisés au travail.....	67
Figure n°18 : développement d'un système d'information.....	68
Figure n°19 : Niveau d'amélioration de la disponibilité de l'information après l'introduction des NTIC.....	69
Figure n°20 : Niveau d'amélioration de la rapidité et la circulation de l'information.....	70

Figure n°21: présentation l'enquête selon l'amélioration de la circulation et l'échange d'information grâce aux NTIC.....	71
Figure n° 22 : présentation des supports qui permettra le mieux d'entretenir les relations....	72
Figure n°23 : Connexion de l'Internet.....	73
Figure n°24 : présentation le nombre d'effectif utilise des NTIC	74
Figure n°24 : présentation Les réseau le plus utilise.....	75
Figure n°26 : support téléphonique le plus utilise dans la communication	76

Introduction générale

L'environnement économique connaît depuis plusieurs années un processus de mutation et de globalisation économique, social et culturel dont le moteur de l'émergence et la convergence des technologies de l'information et de la communication. Ceci se remarque bien dans les grandes entreprises où l'information constitue une ressource stratégique pour la prise de décision.

L'information devient un bien économique au même titre que l'or et le pétrole. Elle est au cœur du fonctionnement des entreprises, celles-ci ne peuvent fonctionner convenablement que si elles disposent d'un ensemble d'informations disponibles, fiables, pertinentes pour mener à bien ses activités. L'information permet à une entreprise d'agir avec efficacité en prenant des bonnes décisions au bon moment. Elle lui permet aussi de comprendre ce qui se passe tant à son intérieur que à son extérieur.

Toute entreprise dispose d'un système d'information qui permet la circulation de l'information entre ses différents services et partenaires. Le système d'information est quelque chose qui manipule et produit de l'information, c'est quelque chose qui utilise des technologies de l'information qui s'imbriquent dans le fonctionnement et la structure d'une organisation.

Jusqu'à un passé récent, le système d'information reposait sur l'usage de papier, Grâce au développement des technologies d'information et de la communication, l'usage des formats électroniques prend de plus en plus une place dominante dans le fonctionnement des systèmes d'information, qui apportent de solution toujours plus pertinentes et plus innovent.

Aujourd'hui, les technologies de l'information et de la communication sont presque présentes dans la plupart des activités des organisations (Achat, vente, production, etc.). Ces technologies permettent une meilleure circulation de l'information et un meilleur partage de celle-ci, l'entreprise est guidée dans ses actions par des objectifs qu'elle doit déterminer et réaliser avec efficacité et efficience pour assurer sa survie ; ces développements nous conduisent à poser la question suivante, qui constitue l'objectif de notre travail de mémoire :

Comment le système d'information contribue-t-il à l'efficacité de la gestion dans l'entreprise ?

Pour répondre à cette question (centrale), il convient de passer par répondre aux questions (secondaires) suivantes :

- C'est quoi un système d'information dans l'entreprise?
- Quel rôle lui attribue l'entreprise ?
- Qu'est ce que les NTIC et quel rôle jouent-elles dans le système d'information ?

Pour apporter des éléments de réponses à ces questions, nous supposons que :

- **H1** : Le système d'information est-il important pour améliorer l'efficacité de l'entreprise.
- **H2** : L'utilisation des nouvelles technologies de l'information et de communication (NTIC) facilite la circulation de l'information dans une entreprise d'une manière facile.
- **H3** : Le système d'information joue un rôle important au sein de l'entreprise et assurer la coordination entre les différentes parties.

Pour vérifier ces hypothèses et apporter une réponse aux questions, nous avons adopté la démarche méthodologique suivante :

- La réalisation d'une recherche documentaire, basée sur l'exploitation de divers ouvrages, thèses ainsi que la consultation des sites internet, etc. Pour définir la cadre théorique de cette recherche.
- Dans notre étude de cas on fait recours à la technique de **guide d'entretien** qui nous a permis de recueillir des informations sur l'organisme d'accueil.

Notre travail est organisé selon trois chapitres :

- Dans le premier chapitre, nous allons présenter le cadre conceptuel de l'information, au système d'information dans l'entreprise.
- Dans le deuxième chapitre, nous traitons le système d'information et gestion de l'entreprise.
- Le troisième chapitre, est consacré aux cadres empiriques de notre étude, nous allons se focaliser d'un questionnaire, et l'analyse de nos résultats de recherche.

Chapitre 1 : De l'information Au système d'information dans l'entreprise

INTRODUCTION

L'entreprise a besoin d'information pour planifier, organiser et affecter ses ressources afin d'assurer le bon fonctionnement de ses activités. Elle ne pourra survivre que si elle dispose d'un ensemble d'informations suffisantes (information disponible, pertinente, précise et récente etc...) pour agir et décider avec efficacité, c'est-à-dire prendre des bonnes décisions au moment opportun. L'information gérée dans un cadre systémique représente la matière première du fonctionnement de tout système d'information.

Un système d'information est considéré comme un élément essentiel pour la mise en œuvre de la stratégie d'entreprise. Devant un environnement de plus en plus incertain et complexe, les entreprises investissent dans des technologies d'information afin d'améliorer l'efficacité de leur système d'information et leurs performances.

Ce premier chapitre se compose de trois sections, la première traite l'information, la deuxième va permettre de clarifier le concept de système à travers différentes définitions, et la troisième section traite le système d'information dans les entreprises.

Section1 : l'information.

L'information est considérée comme une des ressources stratégiques pour la prise de décision dans une entreprise, il s'agit pour l'organisation de conduire des systèmes d'information.

Cette section illustre l'information, ces typologies, ces sources et son rôle.

1.1. Donnée, information et connaissance :

Il est important de définir ces notions afin d'en éliminer la confusion

1.1.1. Donnée :

- D'après le petit Larousse, une donnée est «un élément fondamentale servant de base à un raisonnement », ou encore « une représentation conventionnelle d'une information sous une forme convenant à son traitement par ordinateur »¹ ;
- La donnée se définit comme un simple signe qui nécessite un traitement pour devenir une information² .

Les données sont des ensembles de symboles utilisés pour conserver ou communiquer de l'information ; l'interprétation de ces symboles produit de l'information ; cette information peut être porteuse de connaissance pour un individu³.

1.1.2. L'information :

Etymologiquement, informer, c'est donner une forme, ainsi ; l'information peut être définie comme consistant à rendre significatif un ensemble de faits. Si l'on se place dans le domaine de l'organisation, le terme d'information recouvre une double réalité⁴.

L'information est un terme et usuel qui fait partie intégrante du quotidien de tout un chacun.

Une définition à la fois simple et explicite du terme « information » est proposée par Laudon et Laudon (2000) qui regroupent sous le terme d'information :

¹ Le dictionnaire la petite Larousse.

²Jean-Luc .Charmant S Sépari, « organisation et gestion de l'entreprise », BERTI édition, 1992, p, 308.

³R.Reix, « Système d'information et management des organisations », 5^{ème} Edition, 2004, p239.

⁴Chantal Bussenault, Martine Pretet ; « Economie et gestion de l'entreprise », 3^{ème} édition, 1980, p, 130.

Chapitre 1 : de l'information au système d'information dans l'entreprise

- « Les données qui sont représentées sous une forme significative et utile pour les être humaine, les données, par ailleurs, constituent des sources de faits bruts qui représentent des événements qui ont lieu dans les organisations ou dans leur environnement physique »⁵.
- D'après Mac Borough. A. « L'information est la rencontre d'un problème et d'un ensemble de données » donc l'information est un composant de la base d'un système D'information, qui peut être définie comme un moyen qui permet à toute entreprise de s'adapter à son environnement ⁶.

D'une manière générale, l'information apparaît comme étant un renseignement qui véhicule une connaissance, une savoir un sujet.

1.1.3. Connaissance :

Selon Nonaka et Takeuchi (1997) : « La connaissance est créée par les flux d'information et ancrée dans les croyances et adhésions de celui qui la détient ; cette compréhension met l'accent sur le fait, que la connaissance est relié de façon essentielle à l'action humaine »⁷.

Ainsi, Ermine (2000) définit la connaissance selon trois aspects suivants :

- **Un aspect syntaxique** : qui concerne l'information ; et s'occupe de la forme sous la quelle se traduit la connaissance pour prendre forme ;
- **Un aspect sémantique** : qui concerne la significative de l'information bien distincte de sa forma, donc il faut lui associer un sens pour obtenir une signification.
- **Un aspect pragmatique** : qui le contexte dans le quel le sens se met en place donc de l'environnement de la connaissance utilise pour se mettre en contexte⁸.

La connaissance est de l'information détenue dans le cerveau des individus, liée à des faits, des procédures, des concepts, des interprétations, des idées et des observations⁹.

- Il ya le lieu de distinguer deux type de connaissance :

⁶ John R. Schermerhon, David. Chappel, principe de management, édition, village mondial, Paris, 2002, p, 33.

⁷ Nonaka et Takeuchi 1997, in CORTES Robles Guillermo, management de l'innovation technologique et des connaissances ; thèse doctorat, p, 55.

⁸ J.L.Ermine (2002) ; les systèmes de connaissance, in : Mencer Ilyes, « développement économique et économie de la connaissance », mémoire magister, 2006, P, 9.

⁹ R.Reix, op. Cite, 239.

Chapitre 1 : de l'information au système d'information dans l'entreprise

Les connaissances de l'entreprise peuvent se classer en deux grandes catégories ; d'une part, les connaissances **explicitées** qui comprennent tous les éléments tangibles (les savoirs) ; et D'autre part, les connaissances **tacites** qui comprennent les éléments intangibles (les savoir-faire). Les connaissances tacites peuvent ou ne peuvent pas être articulées en connaissances Explicite.

La connaissance, **explicite** ou formalisée, peut être transmise, sans perte d'intégrité, par le discours écrit ou oral. Ce savoir formalisé est celui des livres, celui auquel se consacrent, pour l'essentiel, nos systèmes de formation. Un plan de fabrication, un manuel de procédures, une liste d'assemblage, sont des exemples de ce savoir formalisable¹⁰. Les connaissances explicites se sont des connaissances collectives. Ils prennent la forme de connaissance formalisées et codifiées sur des supports physiques (les bases de Donnée, les procédures, les plans, les modèles, les documents.).¹¹

Les connaissances **tacites** est, au contraire, une forme de connaissances impossible ou difficile à traduire dans un discours ; elle ne se communique pas par le langage, se sont des connaissances qui ne sont pas formalisées et sont difficilement transmissibles. Ce sont des compétences, les expériences, les tours de main qu'un individu a acquis et échangés lors de relations à l'extérieur et à l'intérieur de son organisation.¹²

Tableau n°01 : définition de donnée, de l'information et la connaissance¹³.

Donnée	Elément fondamental et objectif, qualitatif ou quantitatif servant de base à un raisonnement ou à la réalisation des traitements.
Information	Ensemble de donnée non structurées et organisées pour donnée forme à un message résultant d'un contexte donnée et donc parfaitement subjectif.
Connaissance	Les connaissances sont de nouvelles informations acquises par un processus intelligent, l'étude ou la pratique

Source : Elaboré par Pierre- Emanuel et all « SI et de connaissances ».

¹⁰ Idem, p, 24

¹¹ Pierre-Emmanuel et all, « système d'information et de connaissance »ISTE édition, 1990, p, 58

¹²R.Reix, op. Cite, 241.

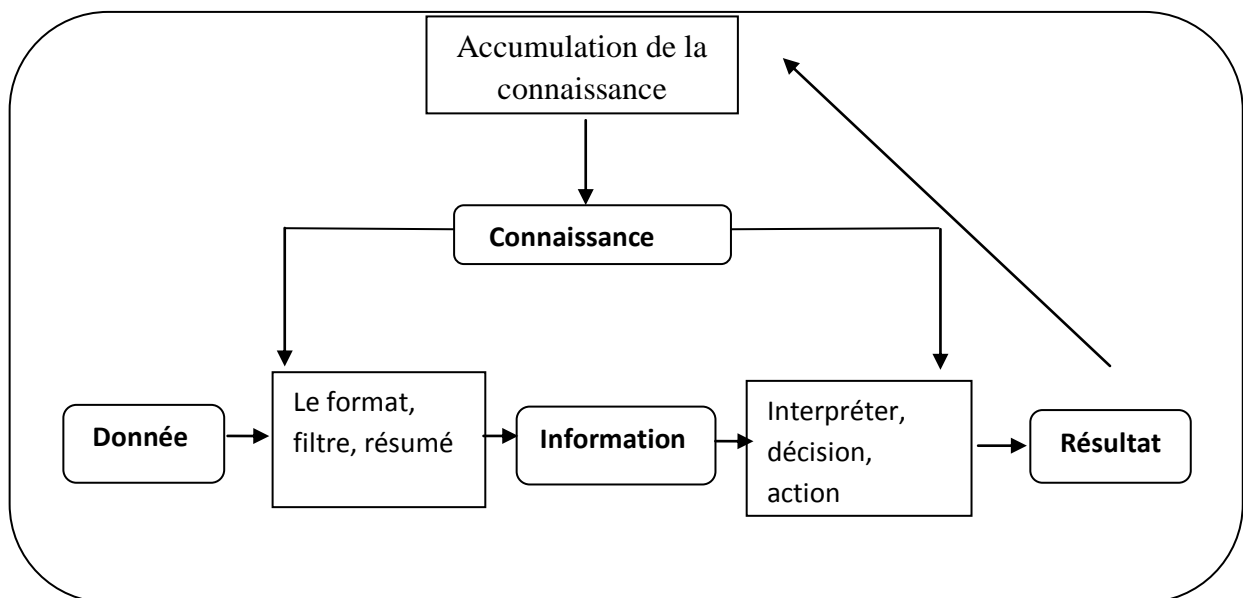
¹³ Pierre-Emmanuel et all, Op. Cit, 35.

1.2 .La distinction entre les concepts : donnée, information, connaissance :

Il existe une confusion permanente entre les concepts donnée, information, connaissance ; pourtant ces termes ont des significations différentes :

- ❖ Selon Nanoka (1994) : « L'information est un médium nécessaire à la création et à la formalisation des connaissances mais information et connaissances sont des représentations qui diffèrent par leur localisation, l'information est inscrite dans un message alors que la connaissance existe dans la mémoire humaine. Toute connaissance externalisée devient une information et toute information, interprétée et intégrée par un homme, devient une connaissance.¹⁴
- ❖ La donnée est considérée comme étant des symboles qui représentent les propriétés des objets, des événements et de leur environnement. Donc le but des données consiste à enregistrer des activités, pour tenter de saisir la vraie image ou événement réel. Alors que l'information c'est l'ensemble de données traitées et transformées qui deviennent bien-sûr des informations. En effet, les données constituent la matière première de l'information. Elle devient de l'information d'interprétation qui leur attribue de la signification¹⁵. Le passage par ces trois concepts est illustré par la figure suivante¹⁶.

Figure n°01 : relation entre données, information et la connaissance



Source : R.Michael(2010), « management of data entreprise ressource planning system », édition Evl VERLAG, p, 31.

¹⁴ R.Reix, Op. Cit, p, 239.

¹⁵ R. Reix (2005), « system d'information et management des organisations » Vuibert édition, p, 13.

¹⁶ R. Michael (2010) « management of data quality in enterprise resource planning system », édition EVL VERLAG, p, 31.

La figure illustre la relation entre les données, information et la connaissance à travers le schéma. Les données brutes issues des différentes sources de l'organisation et son environnement ne peuvent pas être utilisées dans l'état dont elles ont été perçues (symbole, mot,...). Ils doivent être filtrées et formalisées dans un processus de traitement de donnée pour qu'elles deviennent une information utile pour son utilisateur. Le processus de traitement des données est aidé par la connaissance déjà cumulée. L'information peut être transformée en connaissance quand elle est correctement interprétée et stimulée avec une connaissance préalable, pour guider l'action du décisionnel.

1.3. Qualité de l'information

La qualité d'une information dépend de son utilité celui qui la reçoit. C'est cette utilité qui fait sa valeur, et parfois son prix, lorsqu'il faut la payer. Cette utilité s'apprécie de différentes façons. Une information doit être¹⁷ :

- **Pertinente**, adaptée aux besoins de celui qui la reçoit ;
- **Fidèle**, doit rendre compte de la réalité des faits ;
- **Précise** ; au sens où elle ne doit pas être ambiguë ;
- **Intelligible**, elle doit pouvoir être comprise par son utilisateur ;
- **Conviviale**, présentée sous forme qui en facilite la compréhension ;
- **Disponible**, c'est-à-dire accessible au moment voulu ;
- **Actualisée**, mise à jour pour correspondre à la réalité...

1.3. Les types et source de l'information :

1.3.1. Les types d'information dans l'entreprise¹⁸:

L'information par la diversité de sa nature constitue un facteur de production et une source d'innovation. De ce fait, il est important de collecter les informations relevant de différents domaines avant la prise de décision dans l'entreprise. Plusieurs types d'informations peuvent être distingués.

¹⁷ J.F Soutenain, P.Farcet, « organisation et gestion de l'entreprise ». Édition Berti, 1992, p 232 ,233.

¹⁸ J.L Charmant S, Sépari, « organisation et gestion de l'entreprise », édition : Danod paris 2001, p, 315

1. Les informations comptables :

Pour pouvoir déterminer la fiabilité et d'avoir une idée exacte de la valeur de l'entreprise sur le marché, l'information comptable constitue un moyen efficace. Ce type d'information synthétise l'activité de l'entreprise et permet d'apprécier la sincérité des comptes de l'entreprise et sa capacité de dégager un profit à travers la production et la commercialisation des produits finis. Soulignons que cette information issue du système d'information comptable constitue un élément réducteur d'incertitude pour toutes décisions.

2. Les informations techniques :

Ces informations permettent à l'entreprise de définir l'objectif de production en tenant compte des contraintes associées. Ces contraintes limitent les capacités de production dans l'entreprise. Ainsi, la collecte et la maîtrise de cette information sont indispensables pour définir le processus de production de l'entreprise.

L'utilisation des nouvelles technologies de production de l'information permet de modifier le processus de fabrication au mieux pour maximiser le profit. Cette utilisation sert aussi à déterminer les critères rationnels de gestion [processus de fabrication].

3. Les informations commerciales :

Ce type d'information provenant du service commercial dans l'entreprise permet de mesurer le niveau d'adéquation entre l'offre et la demande. Il permet aussi d'évaluer l'impact d'une politique de prix sur le marché et d'avoir des renseignements sur les performances des ventes de l'entreprise sur les différents marchés. Toutefois, l'usage stratégique de ces informations dans l'entreprise est capital, toute la structure de l'entreprise est liée à ce type de renseignements.

1.3.2 .Les sources de l'information dans une entreprise :

L'information constitue une source importante de la prise de décision ; les managers des entreprises font appel à cette source afin de pouvoir planifier et de contrôler l'organisation à tous les niveaux. Toutefois, l'entreprise dispose de plusieurs sources d'informations, qu'on peut distinguer selon leur origine, interne ou externe¹⁹

¹⁹ Yahiaoui Brahim ; « la contribution de SI à la prise de décision », mémoire de magister, p, 31

1. Les sources internes :

Les informations internes peuvent être obtenues à partir de différents départements au sein de l'organisation. Ces informations sont variées et peuvent être des renseignements comme : des rapports d'information interne pour les installations et production, les variables de capacité équipements, ressource humaine, les fichiers de l'entreprise : les supports d'information comptable, technique et commerciales, système comptable et financière, des opérations de recherche de marketing et les activités de développement. Elle a fournies au manager régulièrement après avoir évalué le besoin d'information de chaque position hiérarchique.

2. Les sources externes

Elles proviennent de l'extérieur de l'organisation. Elles fournissent des données et des informations qui aident le manager dans sa prise de décision comme : explorer de nouveaux marchés, les besoins et la demande des produits existants et l'identification des opportunités.

1.4. Le rôle de l'information dans une entreprise:

L'information est considérée comme la matière première de la décision, il reste à préciser son rôle exact pour l'entreprise, on distingue les quatre usages possible de l'information pour déterminer son rôle dans l'entreprise²⁰ :

1.4.1. L'information, support du processus de gestion :

Un processus de gestion est un ensemble d'activités et de décisions combinées pour produire des résultats souhaités par l'entreprise. Toutefois, chaque processus, créateur de l'information, doit disposer de ressources en information pour être exécuter. Les technologies de l'information ont considérablement accru l'efficacité de la plupart des processus de gestion. En augmentant leur rapidité, leur capacité à stocker et à transmettre de plus grandes quantités d'informations à un coût plus réduit.

²⁰ Chakrom (M). Reix (R), « Planification des SI et stratégie de l'entreprise », revue française, n°61 février 1987 ; Chantal, Bussenault, Martine Pretet, « économie et gestion de l'entreprise », 3^{ème} édition, p, 130.

1.4.2. L'information instrument de communication dans l'organisation :

Des échanges d'information permettent d'assurer la coordination et la cohérence entre l'activité des différents membres de l'organisation.

Un bon climat social est souvent lié à l'existence d'un système de communication efficace, permettant le renforcement des valeurs fondamentales ou de la culture de l'entreprise.

1.4.3. L'information, support de la connaissance individuelle :

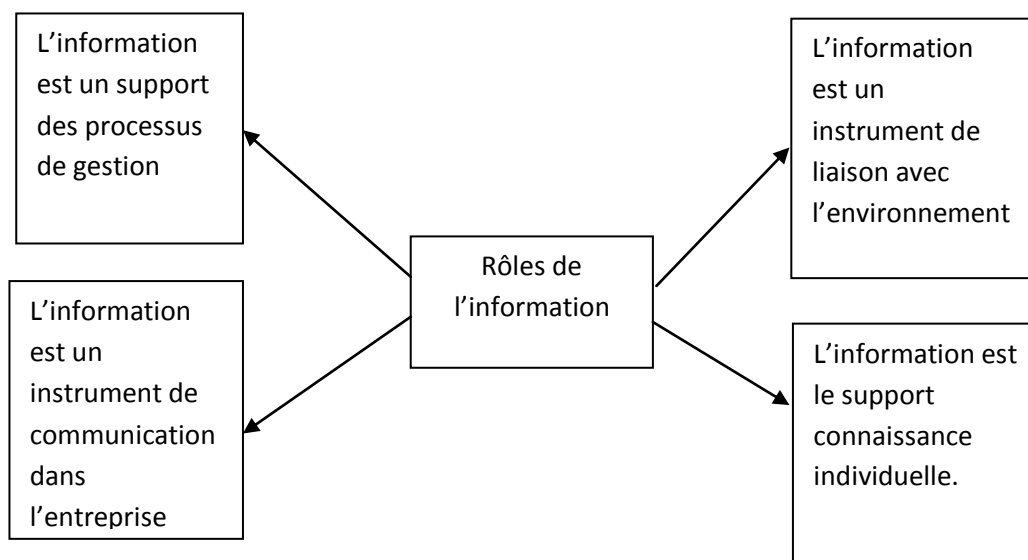
La capacité cognitive de l'organisation est d'abord celle des individus qui la composent, dans ce domaine de la connaissance individuelle, les technologies informatiques (système de mémorisation, système d'aide à la décision...) fournissent un support de plus en plus important.

1.4.4. L'information, instrument de liaison avec l'environnement :

Les différentes technologies de l'information sont aussi susceptibles d'une utilisation liée plus directement à l'environnement de l'entreprise :

- L'information peut être incorporée dans un produit (prix, caractéristiques, mode d'emploi...) et devient lisible par un ordinateur.
- Des systèmes d'informations interentreprises peuvent être mis en œuvre.
- L'information constitue un facteur important de cohésion sociale et de mémorisation du personnel

Figures n° 02 : Diversité des informations.



Source : Etabli par –même à partir des informations collecté.

Section 2 : Des systèmes à l'approche systémique de l'entreprise.

Nous exposons successivement la notion du système, son apparition, ses caractéristiques, typologie et ses applications dans l'organisation.

2.1. La notion du système :

Le système est un élément complexe qui recouvre diverses définitions complémentaires²¹ : Parfois préexistantes au développement de la théorie des systèmes. Nous pouvons citer ici celle de Leibniz (1666) : « Un système est un ensemble de parties ».

Saussure(1931) : « Un système est une totalité organisée, faite d'éléments solidaires ne pouvant être définis que les uns par rapport aux autres en fonction de leur place dans cette totalité »

Rosnay définit le système comme étant : « un ensemble d'éléments en interaction dynamiques et organisés en fonction de la réalisation d'un but ». ²²

Ludwig Von Bertalanffy (1901- 1972) a conçu une « théorie général des système ». Elle est le résultat d'une démarche de recherche de lois universelles qui puissent expliquer des phénomènes a priori différents aussi bien par les domaines concernés²³.

Un système peut donc être défini en première approche par un ensemble d'éléments identifiés et structurés, qui agit et évolue dans son environnement²⁴.

Il ressort de ces définitions que le système se compose d'éléments indépendants et reliés entre eux dans un but précis tout en restant dépendant d'un environnement plus complexe.

L'approche systémique considère le système dans sa totalité organisée, dans sa complexité et sa dynamique. Au lieu d'isoler, elle réunit et simule le fonctionnement d'un modèle pour observer les effets des différents types d'interaction entre les éléments. ²⁵

²¹ FILLLOL, C(2004), « Apprentissages systémiques : une perspective intégrée », XIIIème Conférence Internationale de management stratégique

²² Christian Volant, « le management de l'information de l'entreprise, vers une approche systémique », ADABS Edition, Paris, 2002, p, 7.

²³ J.F Soutenain, P. Farcet, op. Cite, p67.

²⁴ Michel Lafitte, « Les systèmes d'information dans les établissements financiers », p, 15.

Donc on peut regrouper les fondations de la théorie générale du système, en quelques idées :

- Considérer comme un système dans sa globalité, afin de ne pas négliger les interactions entre différents éléments ;
- Considérer comme essentielles les liaisons d'un système avec son environnement ;
- Intégrer la durée dans son analyse ;
- Prendre en compte les buts poursuivis, et ne tenir compte que des éléments essentiels.

2.2. Typologie et caractéristiques des systèmes :

2.2.1. Les types de système

Selon **Stephen Robbins et David Decenzo**²⁶, il existe deux grands types de systèmes :

- Les systèmes fermés : ils n'interagissent jamais avec leur environnement et n'en subissent aucune influence.
- Les systèmes ouverts : ils reconnaissent l'existence d'interactions dynamiques entre les systèmes et son environnement.

2.2.2. Les caractéristiques d'un système

Le système est caractérisé par²⁷ :

- Les éléments qui le composent ;
- Une frontière qui le délimite de son environnement ;
- Des réservoirs dans lesquels les éléments peuvent être stockés mais aussi de l'énergie, ou encore de l'information ;
- Différents éléments les particulières suivantes ; une grande diversité et une grande complexité. Il peut s'agir d'éléments corporels (locaux, machines, matière première), d'éléments incorporels (fonds de commerce, informations), d'éléments humains (salariés) ou d'éléments financiers (capitaux)...
- Des limites qui le séparent de son environnement ;

²⁵ Gilles Bressy, Christian Konkuyt, « Economie d'entreprise », 6^{ème} éditions, 2000, p36

²⁶ Stephen Robin et David Decenzo, « Management l'essentiel des concepts et pratique » ; 4^{ème} Edition, France, 2004, p, 17.

²⁷ J.F Soutenain, P. Farcet, op. Cit, p ,68

Chapitre 1 : de l'information au système d'information dans l'entreprise

- Un réseau d'interactions qui permet les échanges d'informations et contribue à la régulation du système. On distingue deux catégories d'interactions : les relations internes à l'entreprise, les relations externes (entreprise-environnement) ;
- Son état, c'est-à-dire l'ensemble des valeurs prises à une date donnée par les éléments qui l'entourent ;
- Sa diversité, il existe en effet un ensemble d'états possible du système ;
- Sa finalité, le système est en effet organisé autour d'un ou plusieurs objectifs.

2.3 .L'entreprise comme un système :

De nombreux chercheurs ont appliqué à l'entreprise les concepts de la théorie des systèmes. L'un des plus connus est J.W. Forrester, dont l'ouvrage majeur, publié en 1961, s'intitule : *Industrial Dynamics*. Forrester décrit l'entreprise comme un système complexe, composé de sous-systèmes et ouvert sur son environnement. L'idée centrale de Forrester est celle d'interdépendance²⁸.

Le système entreprise peut être décrit à travers différentes caractéristiques à savoir :

- **Un système finalisé** : l'entreprise est un système finalisé. Cela signifie qu'il est doté d'objectifs généraux, de finalités, et que son fonctionnement tend vers la réalisation de ces objectifs.
- **Un système organisé** : l'entreprise est aussi un système organisé, comportant des sous-systèmes. L'ensemble est doté d'une structure et de fonctionnement.
- **Un système dynamique** : l'entreprise constitue un système dynamique. Celui-ci est en constante évolution sous l'effet des interactions qui se produisent en son sein et des échanges avec son environnement.
- **Un système piloté** : l'entreprise est dotée d'un système de pilotage permettant d'orienter le système en fonction des buts poursuivis et de faire face aux dysfonctionnements.

²⁸ Idem, p73

2.4. Les sous systèmes de l'entreprise :

L'entreprise comme chacun de ses sous-systèmes, fût-il module, est décomposable en trois sous-système de base qui sont en interaction²⁹ : le système technique ou opérant, le système d'information et le système de pilotage ou de gestion.

- **Le système opérant :**

C'est le niveau de la production, des opérations, de chaque service, chaque unité ou chaque entreprise considérés. Il compose de l'ensemble des ressources relatives à l'activité de l'entreprise ;

- **Le système de pilotage :**

Il est aussi dénommé système de management ou de gestion de commande ou encore de décision. Il englobe l'ensemble des éléments responsables de la gestion et de la conduite de l'entreprise et de ses moyens car c'est lui qui pilote le système opérant car c'est lui qui fixe les objectif et prend les décisions ;

- **Le système d'information :**

Il intervient entre les deux autres. Il apport les informations opérationnelles nécessaires aux activités et les informations indispensable à la gestion (contrôle, ordre....) .

Après avoir défini le système d'information comme un des sous-systèmes composant l'entreprise, plusieurs définitions de ce concept ont été ensuite proposées par plusieurs auteurs.

²⁹ Gilles Bressy, Christian Konkuyt, op cite, p, 115.

Section 3 : Le système d'information de l'entreprise.

Dans le vocabulaire du management, le terme « système d'information » est souvent utilisé avec des acceptions diverses ; généralement, l'accent est mis sur l'aspect technologique, pour évoquer des réalisations à base d'ordinateurs et de réseaux. En réalité, la notion de système d'information est beaucoup plus riche que celle sous-entendue par ces usages approximatifs, privilégiant trop souvent l'aspect spectaculaire des technologies de l'information. Sa description sera l'objet de ce premier chapitre.

Nous proposerons tout d'abord une définition de terme **système d'information. (SI)**.

3.1. Définition de système d'information :

- Pour Ermine-Group ESCP(1994) : « Le système d'information d'une entreprise est le sous-système qui englobe tous les composants de l'entreprise dont les interactions sont de 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 »³⁰
- D'après Le Moigne (1974) : Le système d'information se présente comme le système de couplage entre le système opérant et le système de pilotage. Le système opérant est le système où s'effectuent des transformations physiques ou intellectuelles, et le système de pilotage est le système où les décisions sont prises, 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 agir³¹.
- Pour Reix (1990) : « Le système d'information d'une organisation est constitué de l'ensemble des moyens et procédures de recherche, saisie, classement, mémorisation, traitement, diffusion des informations et a pour objectif de restituer, aux différents membres de l'entreprise, les informations sous une forme directement utilisable, au moment opportun, afin de faciliter le bon fonctionnement opérationnel et la prise de décision aux différents niveaux »³².

³⁰ Pierre Emmanuel Arduin et AL, op cite, p, 1.

³¹ Ibid, p2.

³² Idem, p, 2.

Chapitre 1 : de l'information au système d'information dans l'entreprise

- « Un système d'information est un système qui utilise des technologies de l'information pour saisir, transmettre, stocker, retrouver, manipuler ou afficher de l'information utilisée dans un ou plusieurs processus de gestion. »³³
- « Un système d'information est un ensemble de processus formels de saisie, de traitement, de stockage et de communication de l'information, basés sur des outils technologiques, qui fournissent un support aux processus transactionnels et décisionnels, ainsi qu'aux processus de communication actionnés par des acteurs organisationnels, individus ou groupes d'individus, dans une ou plusieurs organisation »³⁴.

La notion de système d'information est relative à la notion d'utilisateur et il impacte toujours de bien préciser quelle est l'entité de référence.

El existe différent niveaux (individuel, collectif, organisationnel, inter organisationnel) de systèmes d'information plus ou moins automatisés.

Le tableau ci-dessous présent différentes catégories de système d'information, en fait en fonction du nombre d'utilisateurs qui partagent l'usage de l'ensemble des ressources constitutives du système³⁵

³³ Ibid, p, 2.

³⁴ S .Alter, information système : a management perspective, Benjamin Commings publishing comany ; 2^{ème} édition, 1996, p, 2.

³⁵ Hajer Kéfi, M : Chel Kalika, «évaluation du SI », p, 23.

Tableau n°02 : différentes catégories de système d'information.

Niveau	Caractéristique	Exemples
Individuel	Système utilisé par un individu, à son poste de travail	-Suivi de tableaux de bord par un contrôleur de gestion, équipé d'un micro-ordinateur et d'un tableur.
Collectif	Plusieurs individus dans l'organisation utilisent le même système. Concerne une fonction, un service, un groupe, etc.	-La plupart des applications informatiques classiques : gestion des commandes. -Système d'aide à la décision de groupe.
Organisationnel	-Accessible à l'ensemble des membres de l'organisation. -Concerne toute l'organisation.	-Système de messagerie électronique généralisée. -Système de consultation de documentation générale.
Inter-organisationnel	Des organisations différentes s'entendent pour échanger et traiter, par voies automatiques, des informations d'intérêt commun.	Echange de données informatisées (EDI) entre client et fournisseur (communication d'ordinateur à ordinateur).

Source : R.Reix, Si et management des organisations.

3.2. Les composantes du système d'information.

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

- **Les données :** Sous des formes variées (caractères alphanumériques, textes, images sons, etc.).

Les données traduisant des informations. Elles sont la matière première sur laquelle le système agit ou le résultat de cette action. Elles sont traitées à l'aide de modèles qui

expriment les connaissances et permettant de déduire un résultat ou une action à partir d'une série.

- **Logiciels et procédures :**

Dans l'hypothèse (la plus fréquente) où le système d'information comporte des ordinateurs, le logiciel correspond à l'ensemble des programmes d'application et de service nécessaires à leur fonctionnement. Ces phases automatiques de traitement sont généralement articulées avec des phases manuelles au sein d'une procédure décrivant le fonctionnement d'ensemble (qui fait quoi comment ou et quand. En l'absence de matériel informatique, les procédures sont manuelles il n'y a pas lieu de préparer des logiciels. Les logiciels, dans le cas où le système est informatisé, et les procédures (règlement, marche à suivre, consignes, etc.) sont la formalisation des connaissances. Ils constituent la description formelle de la succession des opérations à effectuer³⁶.

- **Les matériels :**

Le matériel utilisé se compose de différentes machines (ordinateurs...) et supports physiques (Papier) ;

Le matériel inclut tous les dispositifs physiques utilisés une unité centrale et périphériques, stations de travail, réseaux de communication, et les différents supports de l'information (feuilles de papiers, disques magnétiques, etc.).

- **Le personnel :**

Les personnes sont une composante essentielle du système d'information, ce sont :

- Les utilisateurs qui alimentent le système en données et reçoivent les informations qu'il produit et pour qui le système d'information est avant tout un outil ;
- Les informaticiens, pour qui le système d'information est aussi un outil, mais surtout l'objet de leur activité³⁷.

Les rôles respectifs de ces deux catégories de personnes sont l'un des aspects délicats de la gestion des systèmes d'information.

³⁶J.L Soutenain, P.Farcet, Op cite, p, 236, 237.

³⁷R.Reix « système d'information et management des organisations », 3^{ème} édition, 77.

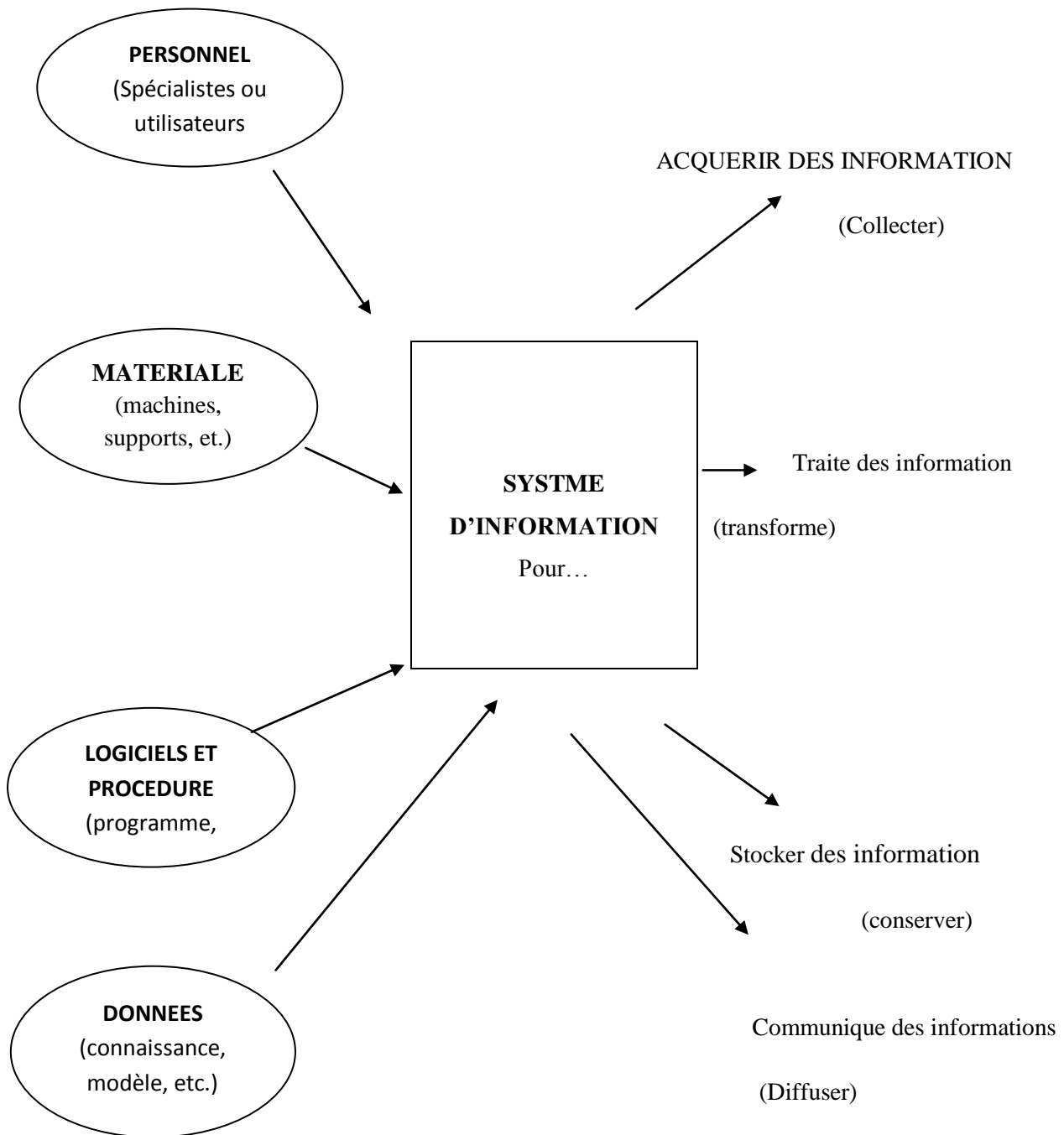
Chapitre 1 : de l'information au système d'information dans l'entreprise

C'est-à-dire n'y a pas de système sans personnes, ce sont soit des utilisateurs, c'est-à-dire des employés, des cadres, qui pour l'exécution de leur tâches, l'information produite per le système ou contribuent à l'acquisition, au stockage, au traitement ou à la communication d'informations, soit des spécialistes des système d'information(analystes, programmeurs, opérateurs, etc.) dont la fonction exclusive consiste à concevoir , implanter, faire fonctionner un système d'information .

Chapitre 1 : de l'information au système d'information dans l'entreprise

Le schéma ci-dessous présente différents composants d'un système d'information ³⁸

Figures n°03 : Les composants d'un système D'information



Source : R.Reix, SI et management des organisations.

³⁸ J.L. Soutenain, P.Farcet, « organisation et gestion de l'entreprise ». Édition Berti, p ,236.

3.3. Les Qualités du système d'information :

Pour remplir pleinement son rôle, le système d'information doit nécessairement satisfaire à certains impératifs³⁹ :

- **Fiabilité** : l'information fournie doit être juste, complète ou exhaustive, et objectif. Cela suppose que soient mise en place des contrôles, tels que le contrôle de vraisemblance.
- **Actualité** : l'information est, dans la plupart des cas, une denrée périssable. El s'agit donc de la mettre fréquemment à jour qu'elle conserve tout son intérêt ;
- **Utilité** : une information n'est pas utile ou inutile en soi, mais par rapport à son utilisateur. L'information doit adaptée aux besoins de l'utilisateur ;
- **Intangibilité** : l'information doit être comprise par son destinataire. Cela suppose que soit respecté un langage commun, tant en ce qui concerne le fond que la forme ;
- **Précision** : le système d'information doit fonctionner avec une marge d'incertitude définie de l'utilisateur ;
- **Rapidité** : l'information doit pouvoir être fournie sans retard en fonction des besoins de l'utilisateur,
- **Régularité** : le système doit pouvoir fonctionner avec la régularité demandée (annuelle, mensuelle, quotidienne, etc.) ;
- **Sécurité** : le système ne doit pas prendre ou biaiser l'information. IL doit par ailleurs respecter les niveaux de confidentialité définis ;
- **Protection** : le système d'information doit comporter les verrous de sécurité suffisant pour résister à toutes les agressions`

3.4. Caractéristique du système d'information :

La structure des informations se compose de plusieurs axes :

- Les informations représentation des flux, par les applications opérationnelles ;
- Les informations d'aide à la décision, respectant le niveau hiérarchique et l'angle de vue du destinataire du résultat,
- Les informations concernant les objective assignés, lors de la démarche budgétaire, ou information prévisionnelle ;

³⁹ Chantel Bussenault, Martine Pertet, « Economie et gestion de l'entreprise », 3^{ème} Edition

Chapitre 1 : de l'information au système d'information dans l'entreprise

- Les informations concernant les décisions prises par les modèle pilote ;
- Les informations expression des décisions prises par les modules pilotes, afin de permettre action correspondantes ;
- Les informations informelles, non intégrables dans le système d'information⁴⁰.
- Un système est un ensemble d'éléments en interaction avec une finalité déterminée, les interactions font que le système diffère de la somme de ses éléments prise séparément ;
- Le système d'information met à la disposition de chacun les données qui lui sont nécessaires pour remplir sa tâche. Il répond aux besoins courants et aide aux prises de décision et à la préparation de l'avenir⁴¹.

3.5. La place du système d'information dans l'organisation :

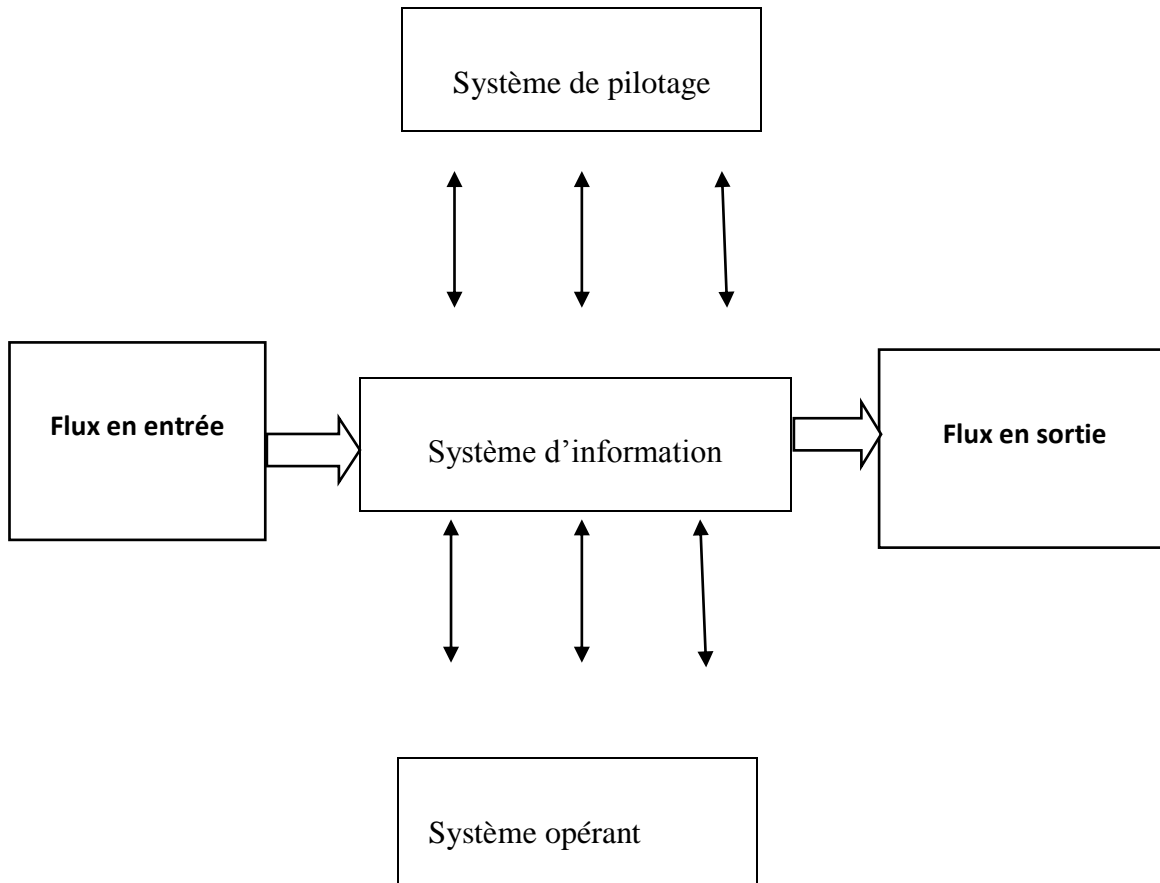
Le système d'information assure le couplage organisationnel entre le système opérationnel et le système de pilotage. Un de ces rôles essentiels est de maîtriser, par l'entreprise de son processus de croissance ; l'organisation est vue comme un système vivant et ouvert, intégré dans un environnement lui-même composé d'autres systèmes avec lesquels il entre en interaction. On considère que le système d'information comme un élément composant d'un système qui assure le couplage organisationnel entre les modèles opérationnel qui assurent les processus de transformation des flux entrants et des flux sortants créateur de valeurs ajoutée et les modules pilotes qui prennent les décisions et contrôlent les résultats obtenus⁴².

⁴⁰ Michelle Gillet, Patrick Gillet, « management des SI », p, 31

⁴¹ Jacques Sornet, « SI de gestion », 2^{ème} édition, p, 1.

⁴² Mohamed Nedibkelifi, méthode de la conception d'un SI par ebouche systémique et aide à la décision, thèse de doctorat paris 12, 1987, P ,11.

Figures n°04 : place de système d'information.



Source : Etabli par Monsieur Chabi, « Management des systèmes d'information ».

D'après le schéma ci-dessus, le système d'information de l'entreprise se situe entre deux sous systèmes : le système opérationnel et le système de pilotage. Il assure le traitement des données pour produire des informations utiles au sous-système de pilotage et pour servir de base de la décision, ces informations sont souvent liées entre elles ; par exemple : le contrôleur de gestion gère des informations à partir des données de vente et de production ; il traite ensuite ces données pour aider au pilotage de l'entreprise. La qualité et l'extensivité des informations, sont primordiales pour le système de pilotage ; à ce niveau ; les décideurs de l'entreprise sont confrontés à des réalités très complexes ; chaque sous système du système entreprise produit ses propres indicateurs et prend des décisions. Cependant plus on se trouve en haut de la pyramide ; plus ; plus les informations extérieurement.

3.5. Le rôle et finalité du système d'information :

3.5.1. Le rôle :

Le système d'information se présente à la fois comme le support de l'organisation et le moteur de son évolution. Ainsi, le SI est devenu une composante essentielle de toute entreprise ou de toute organisation. Le SI n'est plus un simple instrument d'assistance au bon fonctionnement de l'organisation, mais un véritable levier de l'avantage concurrentiel.⁴³

Le système d'information constitue :⁴⁴

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

1. l'instrument du couplage entre modèles opérationnels et modules pilote 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 dépendent de la qualité de ce couplage en terme :

- de rapidité de transmission de l'information ;
- de fiabilité des informations 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'adaptation de l'information transmise, par rapport aux besoins du destinataire .chaque destinataire de l'information aura des besoins caractérisés par sa position hiérarchique et son rôle fonctionnel dans l'organisation.

2. Mémoire de l'organisation :

Une entreprise qui perd sa mémoire perd son histoire, son savoir et son savoir -faire. 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

⁴³ O'Brien J, (1995), « Les systèmes d'information de gestion », Traduit par M. et Gilles.

⁴⁴ Michelle Gillet, Patrick Gillet, Op cite, p, 32.

prendre en main correctement cette Fonction de mémorisation, qui nécessite le stockage des informations, mais également leur mise à disposition en cas besoin.

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. Cela permettra à chaque acteur de répondre aux types de questions qu'il rencontre dans l'exercice de son poste de travail au bon moment .

La relation complexe entre information et organisation apparait donc fondée sur un rapport dialectique selon lequel l'information produit l'information. 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.

3.5.2. Les finalités⁴⁵ :

Selon J.I PEAUCELLE, il possible d'attribuer au système d'information trois finalité principales qui sont les suivantes :

1. Le contrôle de système entrepris :

Le système d'information doit être la mémoire de l'entreprise en analysant et en traitant l'information concernant son passé .ces dernières permettant un contrôle de l'évolution de

L'entreprise en détient les situations anormales .par exemple ; la comptabilité générale produit régulièrement des états financiers décrivant l'ensemble des opérations financières réalise avec les tiers ;

2. La coordination entre les sous système entreprise :

Le système d'information présente un aspect dynamique car il traite l'information concernant la présent de l'entreprise pour coordonner l'action des déférent sous –système du système entreprise .exemple : le système d'information intervient dans le traitement des

⁴⁵ Mechel et AL (1999), « notion fondamental de gestion de l'entreprise », édition fucher, p, 272.

Chapitre 1 : de l'information au système d'information dans l'entreprise

commandes en coordonnant l'action des livreurs et de la compatibilité des clients avec celles des représentant ;

4. La prise de décision :

Un système d'information permet d'automatiser un certain nombre de décision qui se traduisent par des actions appropriées. Aussi, il traite des informations concernant le future le future, il met à la disposition des décideurs les éléments nécessaire à la prise de décision afin d'étudier les conséquences prévisibles.

Cependant, chacune de ces trois finalités précédentes correspond à une série d'impératifs qui déterminent la fiabilité et la qualité du système d'information.

Conclusion

Dans ce chapitre, on a traité de l'information et du système d'information dans l'entreprise en générale. L'information est fondamentale pour toute fonction ou tout domaine de l'organisation : planification, production, comptabilité, finance ...etc. elles circulent dans l'organisation de différentes manières, entre différents services, sur différents supports. Pour mieux comprendre la façon dont l'individu traite l'information, il est nécessaire de préciser ce que l'on entend par « données », « information » et « connaissance ».

Par ailleurs, le système d'information conditionne fortement la structure et le bon fonctionnement des organisations. Par l'usage de l'information, l'utilisation d'un système d'information peut aider les managers et leurs subordonnés pour mener à bien ces fonctions d'une manière plus efficace. Le système d'information a un impact sur le fonctionnement de l'organisation par la fourniture, dans des conditions déterminées, des présentations nécessaires aux différents acteurs de processus de production.

Chapitre2 : Système d'information et gestion de l'entreprise

Introduction

Les entreprises sont des organisations qui combinent des ressources (humaines, matérielles et financières), destinées à produire des biens et services, pour connaître ses fonctions il faut étudier donc sa gestion.

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) regroupent les techniques utilisées pour traiter et transmettre des informations, principalement l'informatique, l'internet et les télécommunications. L'émergence de celle-ci a modifié l'environnement interne et externe des entreprises dans lesquelles l'information est devenue une ressource stratégique pour l'entreprise.

Cette deuxième chapitre sera structuré en deux sections, la première présentera la gestion d'entreprise et ses caractéristiques, dans la deuxième section consacrée à la présentation des NTIC ces origines, ces caractéristiques et ces types.

Section 1 : Système d'information et gestion de l'entreprise.

1.1. Qu'est ce que un entreprise :

Les définitions de l'entreprise sont multiples souvent complexes, mais tout peuvent finalement être réduite a une formulation très simple.

L'entreprise est un terme économique, non reconnu en droit assez flou car englobant des situations et des activités très divers. Il est défini de multiples manières :

- « L'entreprise est un système socioéconomique structuré ouvert sur son environnement finalisé devant la satisfaction des exigences de pérennité et de flexibilité et tenter d'assurer la réalisation des objectifs des différents partie prenantes (propriétaire, salariés, fournisseurs) »¹.
- « Une définition courant ; mais peu précise ; consiste à considérer une entreprise comme un acteur économique produisant des bien et des services pour l'autre acteur en dégageant des bénéfices »².
- L'entreprise est une organisation qui rassemble des hommes et des moyen financier, informationnel, technologie, matériels, etc....en vue de produire des biens et/ou des services destinés à la vente³.
- L'entreprise et constituée d'un groupe de personnes qui, au départ de capitaux, développé une activité destinée à accroitre ceux –ci. cette définition ramène l'objective de l'entreprise à la création d'une valeur ajoutée financière. Elle présent son objectif sous la fourme d'une participation a l'amélioration du bonheur du travailleur⁴.

¹ Alain Charles Martinet et Ahmed Silem, lexique de gestion 6^{ème} édition, Dalloz, Prise, p, 222.

² Jean-Luc Charron, Sabine Sépari ; « organisation et gestion de l'entreprise »2^{ème} édition, p, 2.

³ Gilles Bressy et Christian Konkuyt, « économie de l'entreprise »2000, p, 2.

⁴ « Système d'information et l'entreprise », p, 13.

1.2. Typologies et fonctions des entreprises :

1. Typologies ⁵:

Bien que les entreprises constituent chacune une entité originale, on peut les classer en catégories homogènes en fonction d'un ou plusieurs critères d'analyse, dimension, domaine d'activité, forme juridique. Cette classification permet de mieux comprendre le monde des entreprises.

1.1. Classification selon la taille de l'entreprise.

La taille de l'entreprise est un facteur de l'entreprise, notamment pour des études économiques et statistiques. L'effectif de l'entreprise est le premier critère qui va servir à identifier la société. Ainsi, on distingue :

- La petite entreprise, dont l'effectif ne dépasse pas 20 salariés ;
- La moyenne entreprise, dont l'effectif est compris entre 20 et 500 salariés ;
- La grande entreprise, comprenant plus de 500 salariés ;

On peut distinguer la très grande entreprise de la grande entreprise ; ses effectifs sont supérieurs à 1000salariés.

1.2. La classification selon le statut privé/public.

Il existe des entreprises publiques (détenues par l'état) et des entreprises privées. Certaines entreprises ont à la fois des capitaux publics et privés.

1.3. La classification selon l'activité de l'entreprise :

Cinq grands groupes sont identifiés, on trouvera à l'entreprise :

- Artisanale : l'entrepreneur- artisan vend le produit de son travail, l'échelle est l'unité ;
- Agricole : la production est rythmée par les saisons et le climat ;
- Industrielle : il n'y a transformation de matières premières, la production est standardisée ;
- Commercial : il n'y a pas transformation, mais commercialisation de produits ;

⁵ Jean-René Edighoffer, « précis de gestion de l'entreprise » édition NATHAN, P, 8.

- De service : elle est prestataire de services et c'est une production immatérielle qui est vendu.

1.4. La classification selon le secteur d'activité :

On distingue trois secteurs d'activité : le secteur primaire (agriculteur, ainsi que toute production de matières première d'origine d'agricole), le secteur secondaire (toute activité de transformation de matière première) et enfin le secteur tertiaire (toute activité de service).

1.5. La classification selon la branche d'activité :

La classification par secteur d'activité à été affinée afin de mieux correspond l'évolution des entreprises, Une branche englobe des unités de production qui fournissent un même produit du nomenclature des biens et services ; la notion de filière de production peut représenter aussi une référence pertinente pour une classification économique des entreprises. Une filière intègre toute les entreprises qui participent aux étapes du processus de production d'une famille de produits.

2. Les fonctions⁶ :

On peut classer les activités nécessaires à la vie de l'entreprise en quatre grandes catégories :

- **Les fonctions de direction**, qui comprennent les activités dont le rôle est de gouverner l'entreprise, notamment en choisissant les objectifs et les politiques ;
- **Les fonctions de distribution**, qui s'organisent autour de la nécessité de mettre à la disposition des clients (consommateurs ou utilisateurs) les biens et / ou les services produits par l'entreprise ;
- **Les fonctions de production**, qui concerne toutes les opérations requises par la création de biens ou de services que l'entreprise choisit de mettre sur le marché ;
- **Les fonctions de logistiques ou auxiliaires**, qui regroupent les activités dont le rôle est de mettre à la disposition de l'entreprise, et notamment des fonctions objectives de distribution et de production.

Ces fonctions existant toujours, même si leur importance respective varie, et si elle sont organisées et structurées de façon différente d'une entreprise à l'autre.

⁶ Chantal Bussenault, Marin Prêt, « Economie et gestion de l'entreprise », 3^{ème} édition, p, 15.

1.4. La gestion de l'entreprise :

Pour gérer une entreprise il est nécessaire d'appréhender l'ensemble de ces disciplines qui sont étroitement dépendant les unes des autres. En effet, une organisation doit, pour réaliser les buts qu'elle se fixe, effectuer des choix divers afin de répondre efficacement à la demande du marché et se positionner confortablement vis-à-vis des concurrences.

1.4.1. La nécessité de la gestion dans l'entreprise⁷ :

Les entreprises doivent faire en permanence des choix pour survivre. Les multiples décisions qui sont prises à tout le niveau de l'organisation au sein de toutes les fonctions constituent la gestion même de l'entreprise ou son pilotage.

La gestion définie comme la science des choix est donc une constituante intrinsèque vitale de toute organisation, quelle que soit son activité, quelle que soit sa taille, quelle que soit son objectif. La gestion correspond aujourd'hui à la traduction française de management et englobe toutes les dimensions de l'entreprise, tant stratégiques qu'opérationnelles.

Dans une optique d'analyse contemporaine, il est nécessaire d'associer deux axes pour définir la gestion :

- le management stratégique concerne la gestion du marché par la stratégie, c'est une vision externe de la gestion.

- le management opérationnel concerne la gestion des processus propres à l'entreprise, c'est une vision plus interne centrée sur l'organisation .

- **La gestion correspond actuellement le pilotage du changement dans l'incertitude et la complexité⁸.**

La gestion est majoritairement décrite comme un processus de pilotage permanent du changement dans l'incertitude et la complexité.

- **Incertitude** : Le cadre d'analyse n'est pas certain. Tous les paramètres de l'entreprise et de son environnement ne peuvent être connus parfaitement ;

⁷ Jean-Luc Charron, Sabine Sépari ; « organisation et gestion de l'entreprise » 2^{ème} édition, p, 10.

⁸ Ibid. p, 17.

- **Complexité** : Les problèmes de gestion sont complexes car les variables multiples et divers les constituant sont interdépendantes sans que ces interrelations soient complétement maîtrisées ;
- **Spécificité du pilotage** : les modèles de gestion simplifiés et standards pour toutes les entreprises ne peuvent pas s'appliquer. Historiquement les premiers modèles de gestion simplifient la réalité et optimisaient quelques facteurs quantitatifs.
- **Le changement** : seule certitude pour la gestion ? Comme l'environnement évolue en permanence sur plusieurs dimensions, l'organisation doit évaluer pour assurer sa pérennité ; ce qui oblige les gestionnaires à maîtriser autant que possible, le changement tant stratégique qu'organisationnel, tant productif que commercial et humain .

1.4.2 . La gestion de système d'information (SIG).

Ce système est destiné principalement à la gestion de l'information interne de l'entreprise. Initialement destiné à la mémorisation des différentes opérations de l'entreprise, ce système a évolué vers l'aide à la gestion (par l'établissement de rapports) puis vers l'aide au pilotage stratégique. Ainsi les données gérées par ce système sont destinées aussi bien aux opérationnels, qu'aux cadres et décideurs.

J-O'Brien⁹ distingue le SIG par sa capacité à « fournir aux gestionnaires et l'appui dont ils ont besoin dans la prise de décision ». Cette distinction induit une séparation entre système de production et système d'aide au pilotage de l'organisation.

T-Gunton¹⁰ quant à lui distingue trois(03) niveaux dans le SIG :

- Niveau opérationnel : similaire au système d'information sur l'exploitation. Il concerne les données que produisent l'opération dans l'entreprise (paie, facturation, traitement des commandes, gestion des stocks.) ;
- Niveau de contrôle de gestion : destiné aux cadres fonctionnels. Elles concernent le contrôle budgétaire, ainsi que l'analyse des ventes ;
- Niveau stratégique : dédié à la planification stratégique et au pilotage de l'organisation.

⁹ J-OBRIEN « le système d'information de gestion » Edition France 1998, p, 768.

¹⁰ T-GUNTON « les technologies de système d'information » Edition, Prentice France, 1990, P, 332.

1.5. L'efficacité du système d'information dans l'entreprise

Lorsque on parle d'efficacité de système d'information la plus part des chercheurs utilisé le concept succès, ce concept est un synonyme d'efficacité, on note aussi une absence et un manque de clarté. La contribution de système d'information à l'efficacité de la gestion dans une entreprise dépend largement de la nature de l'efficacité, le SI ont un impact positif significatif sur la productivité de l'entreprise, c'est-à-dire produire grâce aux technologies de l'information, qui assurent l'efficacité de la gestion et grâce aux ces technologies les dérangeant des entreprise gérer facilement leur travail, le SI ont un impact substantiel sur la création de valeur pour les consommateurs.

L'efficacité renvoie à la capacité de l'entreprise à atteindre ses objectifs stratégiques, l'analyse de l'efficacité des organisations se fait à travers le suivi d'indicateurs de performance choisis d'une manière sur les objectifs stratégiques de l'entreprise.

Toutefois, l'efficacité d'une entreprise, c'est la capacité à atteindre son objectif. De ce fait, plus les résultats seront proches des objectifs visés plus le système sera efficace. On s'exprimera donc sur le degré d'efficacité pour caractériser les performances d'un système ».

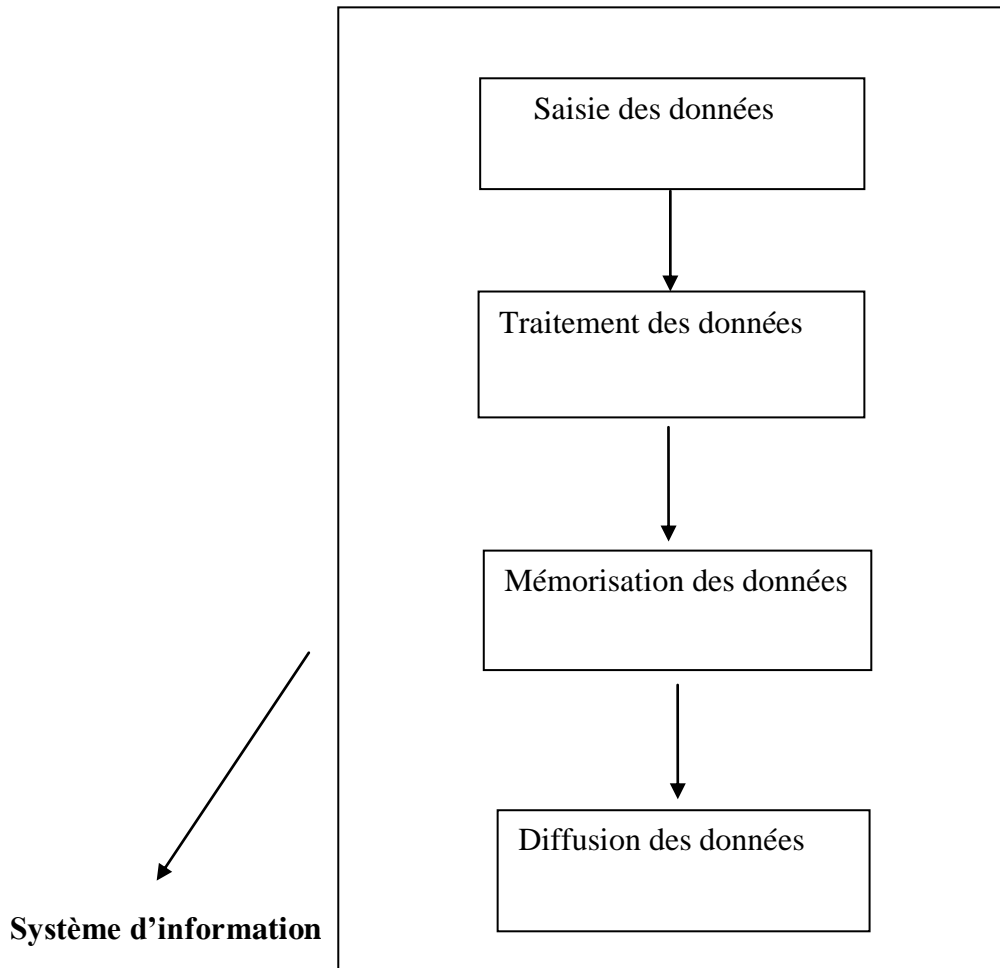
1.6. Les fonctions d'un système d'information

La mise en place du système d'information dans l'entreprise à la nécessité de gérer l'information d'une manière efficace.

La qualité du système d'information dépend essentiellement de sa rapidité et sa fiabilité d'obtention d'une manière générale, On peut distinguer quatre aspects de la fonction des systèmes d'information¹¹. La figure ci-dessus illustre les fonctions de système d'information dans une organisation.

¹¹ Jean-Claude Courbon, « système d'information : structuration, modélisation et communication », Inter édition, Paris 1999, p. 26.

Figure n°05: illustre les fonctions de système d'information dans une organisation.



Source : Etabli par Monsieur Chabi, « Management des systèmes d'information ».

1.4.1. La fonction de saisie des données :

La saisie de l'information consiste 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 saisie ? De quelle manière ? Sur quel support etc.).

Saisie des donnée ; c'est-à-dire d'acquérir ; sous une forme acceptable par les machines ; les informations à traiter.

1.4.2. La fonction de traitement des données.

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

informatisé. La fonction de traitement que doit assurer le système d'information consiste à accéder aux données, pouvoir les mettre en forme et les manipuler pour en faire une information avec une valeur ajoutée vis-à-vis des problèmes rencontrés par le gestionnaire : décision, planification, contrôle, communication et animation.

1.4.3. La fonction de mémorisation des données.

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. Pour assurer la mémorisation des données on distingue deux procédures principales :

- Les fichiers sont constitués en fonction de chaque application dessinée.
- 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.

1.4.4. La fonction de 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 efficaces de diffusion de l'information au sein de l'entreprise.

Section 2 : l'usage des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) dans l'entreprise.

Nouvelle technologie, information et de la communication des composent du concept NTIC elle permettent en effet un meilleur accès aux information de tout ordre pour l'ensemble de l'entreprise, et facilite le partage des ces information , pour un grande performance de l'organisation ,et regroupent les technique utilisées dans le traitement et la transmission des information , principalement de l'informatique , de l'internet et des télécommunication .

Cette section illustre les NTIC, ces définition, ces typologies ainsi que leur limite.

2.1. Origine et définition des NTIC :

L'évolution des nouvelles technologies de l'information et de la communication à engendré un succès remarquable dans le traitement de l'information qui touche toutes les activités économiques. Il devient ainsi nécessaire de retracer les principales étapes marquant l'émergence de ce phénomène dans le monde et de bien le définir afin de cerner de manière précise la notion des NTIC.

2.1.1 .définition des NTIC.

Avant de définir les nouvelles technologies de l'information et de la communication, on doit d'abord connaître la signification du mot technologie. Nous avons pour la définition suivante : « La technologie est l'application des connaissances scientifiques à des objectifs pratiques de la vie humaine ou comme il est parfois formulée, à la modification et la manipulation de l'environnement humain »¹². On a longtemps limité cette notion de technologie à la télévision, l'ordinateur etc.

Bien que cette dernière ait toujours existé dans toutes les sociétés à travers les différents âges, nous parlons aujourd'hui des nouvelles technologies.

Selon Horwitch, La, La technologie est « la capacité d'inventer un moyen reproductible de générer des produits, des processus ou des services nouveaux ou rénovés ». Selon les autres

¹² Encyclopaedia Britannica, la technologie <http://www.britannica.com/EBchecked/topic/585418/technogy>.

De strategor, la technologie est « l'application concret de connaissances scientifiques et techniques à la conception, au développement et à la fabrication d'un produit »¹³.

Pour Abderrahmane Traoré, le mot technologie est utilisé pour designer l'emploi des outils et matériels issus de la technologie, la création d'outils par l'application du savoir pour accroître la productivité et l'efficacité des systèmes d'organisation, L'usage, les méthodes, les procédures et les compétences et enfin la maitrise des sources d'énergies pour rendre la vie plus facile¹⁴.

Dans les différentes littératures du management on constate qu'il n'y a pas un consensus sur la définition des NTIC vu leurs hétérogénéités et leurs complexités.

- Pour Reix(2005), les technologies de l'information correspondent à l'usage de techniques permettant de saisir, stocker, traiter, communiquer des données sous forme de symboles varies (chiffre, textes, image fixes ou animée, son). Elles sont, en apparence très variées. Cependant, derrière cette apparence, se cache souvent une seule technique: celle du traitement électronique de l'information sous sa forme Numérisée. C'est cette unicité technique qui permet d'expliquer la propriété essentielle de la technologie de l'information ¹⁵
- Pour Matouk Belattaf et Ouari Meradi « Des outils générés par les progrès de la technologie de l'information et des communications, progrès rendus possibles par l'exploitation de la micro-informatique, les procédés et équipements de la télécommunication »¹⁶.
- « Les nouvelles technologies de l'information et de la communication représentent l'ensemble des technologie informatiques qui contribuent à une véritable révolution socio- culturelle, surtout leurs applications dans le champ économique »¹⁷.

¹³ J.F Soutenain, P, Farcet « organisation et gestion de l'entreprise », BERTI, édition, p, 153.

¹⁴ Abderrahmane Traoré, « la technologie de l'enseignement pour une meilleure exploitation des TIC dans le contexte de l'enseignement milieu », banako, mars 2009 ,19.

¹⁵ R.REIX « système d'information et gestion des organisation », 5^{ème} édition,2004, p, 31.

¹⁶ Matouk Belattaf ; Ouari Meradi ; « NTIC territoire et développement en Algérie » ; TIC et développement ,2007.

¹⁷ [www.amba .amba . FR /définition NTIC-réf 00653.html](http://www.amba.amba.FR/définition%20NTIC-réf%2000653.html).

2.2. Les caractéristiques des nouvelles technologies de l'information et de la communication(NTIC) :

Les caractéristiques des nouvelles technologies de l'information et de la communication montrent en quoi elles sont différentes des innovations passées. Si on aborde celles-ci sur le plan technique, selon Christian Bialès, la première caractéristique concerne la numérisation relative à toute les NTIC.

C'est la caractéristique qui distingue le secteur NTIC des autres secteurs car cette dernière englobe les biens et services permettant de numériser l'économie, alors que, pour les autres secteurs, cette action se fait grâce aux NTIC. Les deux autres spécificités des NTIC sont la commutativité et la

Transversalité. La première renvoie au fait qu'elles créent des relations par leurs commutativité en créant des relations basées sur l'information. La deuxième caractéristique fait référence à la généralisation des NTIC, puisqu'elles concernent l'ensemble des secteurs et des activités économiques¹⁸.

En plus de ces caractéristiques, Herbert Simon (prix Nobel des sciences économiques 1978) précise que les NTIC aident à rendre «Toute information accessible aux hommes, sous forme verbale ou symbolique, existera également sous forme lisible par ordinateur ; les livres et mémoires seront stockés dans les mémoires électroniques... »¹⁹.

En reformulant tout cela, les NTC sont à l'origine de la production de l'information et leur mise en disponibilité par la mise en forme des idées. Grâce aux NTIC, leur diffusion se fait de façon plus rapide, et devient universelle en abolissent les distances que les méthodes anciennes n'ont pas pu épargner, c'est-à-dire une absoluteion, à la fois du temps et de l'espace.

2.3. Les différents types des NTIC.

Traditionnellement, l'ensemble des entreprises avaient une culture que l'on qualifiait de l'écrit, car les outils traditionnels de communication et de circulation de l'information étaient principalement des documents écrits. L'arrivée des NTIC a bouleversé les Applications quant

¹⁸ Christian Bialès (20 Novembre 2007), op, cit, p.

¹⁹ Herbert Simon, cité par Ali Bouhanna dans « Les enjeux des NTIC dans l'entreprise », Université de Tlemcen , p, 3.

à la manière d'échange l'information par l'apparition de nouvelles pratiques telles que : Internet, Intranet, Extranet, Groupware.

2.3.1. L'internet

L'internet c'est un ensemble de réseaux qui se coordonnent sur la seule base d'un consensus technique : L'utilisation du même protocole de communication TCP (Transmission Control Protocol /Internet Protocol). Ce protocole commun permet la connexion de n'importe quel ordinateur avec n'importe quel autre, par tout moyen de télécommunication.²⁰

Selon Marie-France l'internet présente²¹ :

« Un ensemble d'ordinateurs interconnectés entre eux par des câbles, liaisons téléphoniques, infrarouge...et communiquant avec le même langage grâce au réseau informatique ».

Internet permet à :

- l'apprenant d'être en contact avec la langue dans son Authenticité ;
- Fait entrer le monde extérieur dans la classe ;
- Sert de déclencheur d'activités diverses.

2.3.2. Intranet

C'est un réseau interne de transmission d'informations qui relie les différents sites de l'entreprise, utiliser le standard unique de la page web, comme mode d'accès. Cela permet à l'entreprise de recourir à des protocoles standards de transmission des données et à des logiciels d'accès, standard et peu coûteux²².

Dans son sens original et plus restrictif, le terme intranet désigne « la transposition des standards, des protocoles et des outils en vigueur dans l'internet public vers les réseaux locaux privés d'entreprise »²³.

Le but de l'intranet est de permettre le partage de l'information et de faciliter la communication au sein de l'entreprise.

L'intranet a plusieurs caractéristiques²⁴ :

- Simplification d'accès à l'information et amélioration de la communication ;
- Facilite la gestion des postes de travail des utilisateurs.

²⁰ R.Reix, « Système d'information et management des organisations », 3^{ème} édition, p, 257.

²¹ SAADOUN Melissa, « Avec le temps », édition d'organisation, paris, 1998, p, 143.

²² Gilles Bressy, Kristian Konkuyt, « économie d'entreprise » ; 6^{ème} édition p, 125

²³ COURBON J-C et TAJAN S, « Groupware et intranet », DANOD, paris, 2^{ème} édition, p, 145.

²⁴ Mélissa Saadoun, « Avec le temps... », Op, cit, 143.

- Accès aux documents tels que les rapports annuels, et aux bases de données de l'entreprise.

2.3.3. L'extranet

L'extranet « est l'ensemble des moyens nécessaires et des services qualifiés offerts par une entreprise à un groupe d'utilisateurs, client ou partenaires identifiés²⁵ ». L'extranet est l'extension de l'intranet à l'extérieur de l'entreprise, vers différents partenaires de l'entreprise. Cela facilite la gestion en temps réel de réseaux de partenaires autour de projets communs, il requiert l'emploi d'un serveur Extranet et implique généralement l'utilisation du réseau Internet²⁶.

L'extranet représente un risque pour l'entreprise, et pour ceci, elle ne doit en aucun cas négliger la sécurité de ses informations. Elle doit mettre en place un système de protection afin d'assurer l'anonymat de ses informations.

2.3.4. Le Groupware :

Ce sont des logiciels de communication informatique utilisés sur les réseaux internes. Ils permettent de communiquer, de partage d'informations et document et de coordonner le travail en groupe (projet, réunion). Ils réduisent fortement le coût de la communication ainsi que la consommation de papier et de téléphone et les délais des échanges d'information. Le Risque est que l'on en vienne à réduire trop fortement la communication directe entre les membres de l'entreprise. On peut alors définir comme « un processus intentionnel de travail en group, processus intégrant les outils logiciels (ware) nécessaires pour l'assister ».

L'objectif de Groupware est de faciliter la communication grâce à des moyens techniques et informatiques, ces moyens vont permettre le stockage des informations, leur transmissions et la gestion efficace de cette transmission²⁷.

²⁵ Anglebert j, et all, TCP, intranet, extranet, Institute de la gestion publiques et de développement économique, 2000, p, 204.

²⁶ Gilles Bressy, Kristian Konkuyt, « économie d'entreprise » ; 6^{ème} édition p, 126.

²⁷ Gilles Bressy, Kristian Konkuyt, Op cite, p, 126.

3.4. L'intégration des NTIC dans l'entreprise²⁸.

1. L'impact organisationnel :

Le développement du travail en réseau, en développant la transparence informationnelle, peut remettre en question la structure hiérarchique de l'entreprise, basée en partie sur le contrôle de l'information. Une adaptation de la structure doit donc être progressivement réalisée. Le contrôle des activités est facilité par la mise en place d'un système des messages échangés et de supervision directe du travail en ligne.

2. L'adaptation aux besoins de l'entreprise

Elle suppose que le projet Intranet soit construit en fonction des besoins de l'organisation et non pas sur l'entreprise par des informaticiens, surtout préoccupés par la résolution des problèmes techniques.

L'association des utilisateurs au projet et l'évaluation précise de leurs besoins est donc nécessaire, afin que l'Intranet constitue un véritable outil de travail.

3. La sécurité du réseau

Si la sécurité d'un Intranet semble a priori assurée grâce à une bonne gestion des droits d'accès, les risques d'intrusion existent lorsque l'entreprise met en place un Extranet et de façon générale, lorsque son réseau est relié à l'Intranet. Les sociétés de service et d'ingénierie informatique offrent un service de restauration de système aux entreprises qui subissent un sinistre informatique.

Des responsables de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) sont recrutés afin de mettre en place les moyens de protection des systèmes informatiques et des réseaux.

3.5. Rôle des NTIC dans le système d'information :

Le rôle des NTIC dans le système d'information se traduit sur plusieurs aspects qu'on résume comme suit :

- Technologie de l'information est un outil efficace pour réduire la taille de ressources et de réorganisation ;
- Les NTIC aident les gestionnaires à se débarrasser de la charge des tâches de routine leur permettant d'utiliser l'excédent de temps dans la planification stratégique ;

²⁸ Idem, p, 126,127.

- L'utilisation des technologies de l'information permet de développer les domaines de la surveillance de la haute direction. Dans le même temps, il permet de faciliter la répartition de la prise de décision dans l'entreprise ;
- Les NTIC ont contribué à la performance du système d'information en leur capacité de s'adapter et de faire face à l'environnement rapide ;
- Les technologies de l'information ont créé de nouvelles opportunités pour les systèmes d'information qu'on n'avait pas vues avant ;
- Les NTIC fournissent des moyens efficaces et économiques pour stocker, extraire et traiter des données et les présenter aux décideurs au moment opportun. Ceci a été reflété sur l'efficacité des systèmes d'information et permis une flexibilité considérable pour faire face aux changements rapides ;
- Les NTIC ont un potentiel énorme pour améliorer la performance des systèmes d'information et le développement de tous les éléments des individus et des structures et méthodes de gestion et de la technologie.

3.6. Les limites des NTIC²⁹ :

L'introduction des NTIC au sein de l'entreprise pose quelques problèmes qu'il ne faut pas négliger. On peut déduire des limites sur trois plans à savoir sur le plan économique, technique et sur le plan social.

- D'abord, le plan économique, la principale limite des NTIC réside dans le fait qu'aujourd'hui on a tendance à imposer un travail en réseau pour mieux mutualiser les connaissances. Ceci est une modification de l'organisation du travail qui peut affecter les employés.
- Sur le plan technique, celles-ci sont liées au fait que la mémoire contenue dans un ordinateur est sélective mais nécessite à la fin l'intervention humaine. On ajoute aussi que le traitement rapide des problèmes fait oublier la notion des propriétés. L'autre limite relative à l'écriture des messages par la messagerie est, s'ils sont mal écrits, cela va affecter les travailleurs.
- Enfin sur le plan social, on distingue ces limites, la première concerne le temps d'adaptation au nouveau fonctionnement et la discrimination technologique au sein de l'entreprise ce qui modifie la hiérarchisation du pouvoir. La seconde limite est la fragmentation technologique due au fait que toute la communication se fait par les NTIC. La dernière limite renvoie à la santé affectée parfois par l'usage excessif des NTIC.

²⁹ BOUHLOUL AMINA, « l'impact des NTIC sur la structure organisationnelle des entreprises » mémoire de master, 2011, p. 39.

CONCLUSION

Gérer c'est optimiser, atteindre les objectifs en minimisant les moyens mis en œuvre. Différents critères sont utilisés pour classer et étudier la diversité de l'entreprise, au sein de laquelle la gestion existe toujours, mais elle était limitée au départ sur les problèmes des activités.

Il est important de savoir que les NTIC sont devenus de plus en plus des outils indispensables et stratégiques pour les entreprises et elles sont considérées comme un facteur clé de leur succès, car elles contribuent fortement à perfectionner les processus existants au sein des entreprises en présentant des solutions beaucoup plus efficaces et adaptées.

Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

Introduction :

Après une présentation théorique des concepts contenus dans notre thème de recherche, à savoir « la contribution d'un système d'information à l'efficacité de la gestion dans une entreprise », l'information et le système d'information d'un côté et d'autre côté et l'impact de système d'information sur l'efficacité de l'entreprise. Dans ce troisième chapitre, nous l'avons réservé au cas pratique de ce thème où nous allons présenter l'organisme d'accueil SONALGAZ et le système d'information aussi la nouvelle technologie d'information et de la communication, utilisée par cette entreprise

A travers cette étude on a effectué une enquête auprès d'unes entreprises (le questionnaire est distribué sur les 25 employés d'entreprise) dans l'unité de Darguina la Wilaya de Bejaia pour élucider ce thème de travail

Ce présent chapitre contient 2 sections :

Section1 : méthodologie de recherche et Présentation de SONALGAZ,

Section 2: analyses des données.

Section 1 : Méthodologie de recherche et présentation de l'entreprise :

Au cours de cette section on va voir la méthodologie de notre recherche et le processus suivi, et on deuxième partie nous allons donner la présentation et l'organigramme de l'entreprise.

1.1. Méthodologie de recherche :

1. Contexte de la recherche :

Toute étude scientifique doit avoir une assise terrain qui confirme dans la majorité des cas la faisabilité du procédé et la compréhensibilité des résultats obtenus. C'est le cas de notre Recherche qui porte sur « la contribution d'un système d'information à l'efficacité de la gestion dans une entreprise », on nous focalisant sur le système d'information qu'on juge le volet qui a le plus d'impact sur l'efficacité de l'entreprise c-à-dire ; comment avec un système d'information on peut contribuer à l'amélioration de l'efficacité de l'entreprise.

2. Elaboration et Construction du questionnaire :

Nous avons suivi une certaine logique et une objectivité lors de l'élaboration du questionnaire, en utilisant des mots simples et un langage compris chez entreprise.

Dans le cadre de notre recherche, nous avons choisi l'enquête par questionnaire administré aux membres de l'entreprise, comme méthode de collecte des données. Ce processus de collecte nous a permis, en effet d'obtenir le maximum d'information afin d'en tirer les résultats aussi concluants que possible.

Notre questionnaire est distribué sur 25 personnes et se compose de huit axes :

- Le premier concerne l'identification de l'entreprise (dans lesquelles nous avons collectés des informations concernant le nom, le statut juridique, expérience...etc.) ;
- La deuxième concerne l'identification de la personne interrogée (sexe, âge, l'expérience et le niveau d'études) ;
- Le troisième concerne L'Appréciation du niveau d'appropriation et l'utilisation des NTIC ;
- La quatrième partie examine l'usage du SI dans l'entreprise ;
- Le cinquième partie est réservée pour la satisfaction des utilisateurs ;
- Le sixième concerne l'appréciation des phases de conception et de développement de SI comporte 2 questions ;

Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

- Dans la septième partie nous posent 2 question a savoir le niveau d'amélioration de la disponibilité de l'information (accès à l'information) dans votre système d'information après l'introduction des NTIC et le niveau d'amélioration de la rapidité de circulation de l'information (vitesse de l'information) après l'introduction des NTIC ;
- Le huitième porte sur l'axe relatif à l'impacte des NTIC sur la fiabilité du SI.

1.2.Présentation et organisation de l'unité de DERGUINA

Nous allons présenter quelques informations concernant l'entreprise.

1. Présentation de la filiale de rattachement de l'unité DARGUINA (société de production d'électricité)

La société Algérienne de Production de l'Electricité (SPE), est une société par action détenues en totalité par la SONELGAZ. Elle a été créée en 2004 dans le cadre d'un processus de réorganisation de la SONELGAZ suite a la promulgation de la loi 01.02 du 05 février 2002 relative à l'électricité à la distribution du gaz par canalisation.

La mission de SPE est la production et la commercialisation de l'électricité. Elle est présente sur l'ensemble du territoire national et elle compte aujourd'hui trois pole de production englobant 18 unités opérationnelles. Jusqu'en 2005. Notre société couvrait 100% du besoin national et elle constituait de ce fait un monopole.

A partir de 2005, de nouveaux producteurs sont arrivés avec des moyens de production beaucoup plus performants. SPE a vu alors sa participation à la production nationale passées 100% à 43% à fin 2017.

Devant les mutations générées par le nouveau cadre réglementaire et législatives et les dernières prouesses technologiques, SPE s'est doté d'une nouvelle organisation et a mis au point une stratégie dont l'ambition est de conforter sa position de leader national dans la production de l'électricité, en se fixant l'objectif prioritaire d'investir pour une croissance durable toute en réduisant les facteurs de dépendance.

Cette stratégie trouve son encrage dans les grandes orientations émises par la SONELGAZ pour faire face a une demande sans cesse croissante de l'énergie électrique en utilisant et en valorisant au mieux nos ressources primaire tout en préservant l'environnement.

Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

1.2.1. Opérateur système

C'est le centre nerveux du système électrique. Il a la responsabilité du fonctionnement du système électrique et de sa sécurité. Pour lui permettre de remplir pleinement cette mission, il dispose des moyens des outils appropriés. Il a pour rôle principal la prévision à court terme de la demande d'électricité et sa satisfaction, et la programmation de la production.

1.2.2. Présentation de l'unité des centrales hydrauliques de DARGUINA

L'Unité de Darguina, a pour vocation la production de l'électricité à partir de l'eau ; elle est composée de deux grands aménagement dont l'un est implanté dans la wilaya de JIJEL (aménagement du DJENDJEN) et l'autre dans la wilaya de BEJAIA (aménagement de l'AGRIOUN).

➤ L'aménagement du DJENDJEN mis en service en 1962, comprend d'amont en aval :

- Le barrage réservoir d'ERRAGUENE, qui est l'ouvrage le plus important de l'aménagement. Il a une hauteur de 82m, une longueur en crête de 510m, et une capacité à l'origine de 200 millions de m³.

C'est un barrage à béton à voûtes multiples (12 voûtes de 35m de portée) reposant sur des contreforts au nombre de 12 ;

- L'usine d'ERRAGUENE au pied du barrage, équipée d'un groupe de 14,4 MW fonctionnant sous la chute fournie par le barrage soit 40 à 75 m suivant la côte du plan d'eau de la retenue.

L'usine à une capacité de production moyenne de 27 GWH par an ;

La galerie d'amenée souterraine, de 13500 m de longueur. Celle-ci dérive un débit de 20 m³ /S et est équipée d'une cheminée d'équilibre.

Mission

L'objectif de base de cette unité de production en électricité est d'assurer l'exploitation et la maintenance des moyens de production et des installations y affairant ainsi que la réalisation des travaux de modernisation.

Attribution

Elle est chargée de :

Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

- Garantir de la disponibilité des matériels, la continuité et la qualité de service ;
- Utiliser et entretenir les moyens de production dans les meilleures conditions de coûts;
- Assurer la sécurité des hommes et des matériels

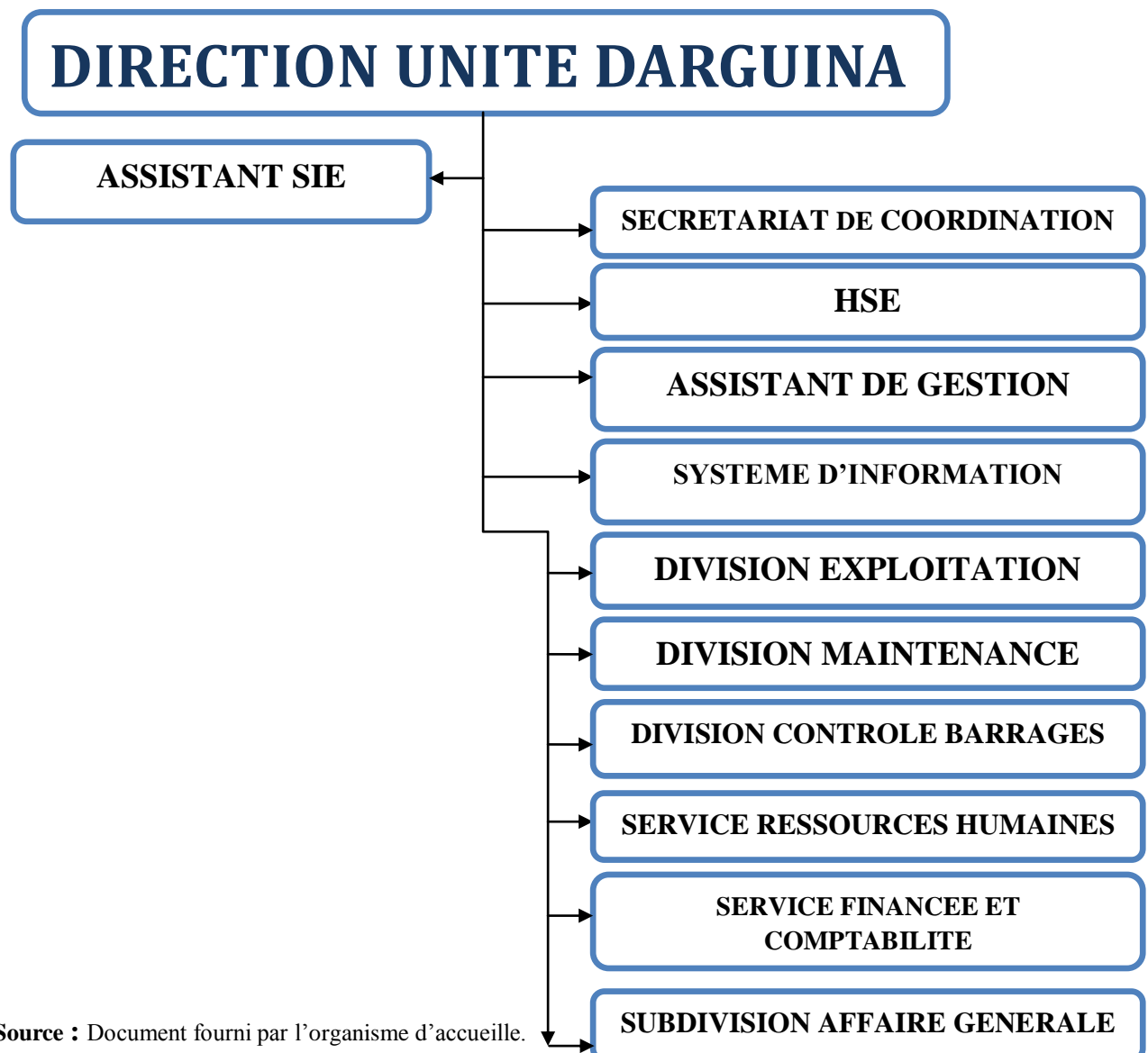
Schéma : ORGANIGRAMME DE L'UNITE DE PRODUCTION HYDRAULIQUE DE DARGUINA :

ORGANIGRAMME UNITE

POLE TV TG EST

UNITE DE PRODUCTION HYDRAULIQUE DE DARGUINA

SPE / HY



Source : Document fourni par l'organisme d'accueil.

Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

- **Sécurité interne de l'entreprise(SIE) :** il a pour missions :
 - Elle a pour missions de veiller sur la sécurité des ouvrages, sites et personnels de l'unité.
- **Hygiène sécurité et environnement (HSE) :** il a pour missions :
 - S'assurer du respect et de l'application des règles et consignes de sécurité de l'unité.
 - Elaborer les statistiques d'accidents et d'incidentent du l'unité.
 - S'assurer que les dotations en matière de sécurité sont biens distribuées aux bénéficiaires.
 - Suivre la gestion et la vérification du matériel de sécurité.
 - Visiter les installations de l'unité.
 - Participer à l'exécution du contrôle réglementaire d'appareils de levage et de prévention et lutte contre l'incendie.
- **Division maintenance :** il a pour missions :
 - Superviser et coordonner les activités d'études et de réalisation des travaux dans le cadre de la maintenance des équipements.
 - Améliorer les modes de fonctionnement et la performance des équipements.
 - Préparer et superviser les travaux de gros entretien (visites générales et partielles).
 - valider les études techniques réalisées par son service études.
 - Assurer l'activité d'approvisionnement de l'unité, la gestion des stocks, des matériels et matières et la gestion crédits. Travers le service approvisionnement qui a pour missions.
- **Division exploitation :** il a pour mission
 - Coordonner et superviser les activés de production.
 - et superviser le programme d'entretien, des essais et de contrôle d'exploitation.
 - Etudier les rapports d'exploitation.
 - Analyser les rapports d'incidents.
 - Préparer et superviser les travaux de gros entretiens (visites générales et partielles).
 - Etablir les programmes annuels des travaux et le planning des essais de production.
 - S'assurer du respect des consignes de sécurité d'exploitation.
- **Division contrôle barrages :** il a pour missions :
 - Prise en charge des divers ouvrages tels que bâtiments, aménagements bassins, pistes et routes.
 - Superviser les travaux de contrôle en génie civil.

Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

- Elaborer les programmes d'entretien du barrage.

L'établissement des rapports annuels barrages et des rapports d'incidents et d'avarie

➤ **Service ressources humaines** : il a pour missions :

- Assurer la gestion administrative du personnel.
- Elaboration et exploitation de la paie.
- Assurer le suivi et la mise à jour du fichier personnel.
- Assurer les actes liés à la gestion de carrière du personnel.
- Assurer la relation avec les organismes externes.
- Assurer la gestion administrative du personnel (gestion des absences, dotation vestimentaire, suivi des recouvrements,)
- Assurer le traitement des actes lié à la médecine de travail.

➤ **Subdivision finances comptabilité** : il a pour missions

- Assurer la gestion des actes financiers et comptables de l'unité.
- l'activité fiscalité.
- Veiller à l'application des règles financières et comptables et de la tenue des documents légaux.
- Elaborer et mettre en œuvre le budget de trésorerie de l'unité à court terme à pas mensuel.
- Suivre et surveiller la trésorerie de l'unité.
- Assurer les règlements (paiements) dans les délais requis.
- Assurer le rapprochement quotidien des mouvements bancaires et postaux ainsi que leur apurement.

Traitement des factures Etc.

➤ **Subdivision affaires générales** :

- Gestion des parcs automobiles.
- Gestion des investissements.
- Prise en charges (réservation hôtellerie, billet d'avion ...).

Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

Section02 : analyse et interprétation des données.

Cette seconde section fera l'objet analyse des résultats de l'enquête après traitement des questionnaires administré.

1. identification de l'entreprise

Tableau n° 03: Répartition des répondants selon l'ancienneté

Catégories	Effectif	Pourcentage%
[1-5ans [0	0%
[5-10ans [1	4%
[10-15ans [4	16%
[15-20ans [1	4%
[20-20ans [2	8%
[25, et plus [17	68%

Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

D'après ce tableau on constate que la catégorie ayant une ancienneté de 25à plus représente un pourcentage de 68%, elle est la plus dominante par rapporte aux autres catégories.

Tableau n°04 : Le chiffre d'affaire de l'entreprise

Chiffre d'affaire	Effectif	Pourcentage
[100milleDA, 1 million DA [/	/
[1 million DA, 10 million DA [/	/
[10million DA, 100 million DA [11	44%
[100 million DA ,1milliard DA [14	65%

Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

Le tableau montre que le chiffre d'affaire 10 million DA, 100 million DA soit 44% qui présente un effectif de 11, alors que pour le chiffre d'affaire 100 million DA, 1 milliard DA soit 65% avec un effectif de 14.

Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

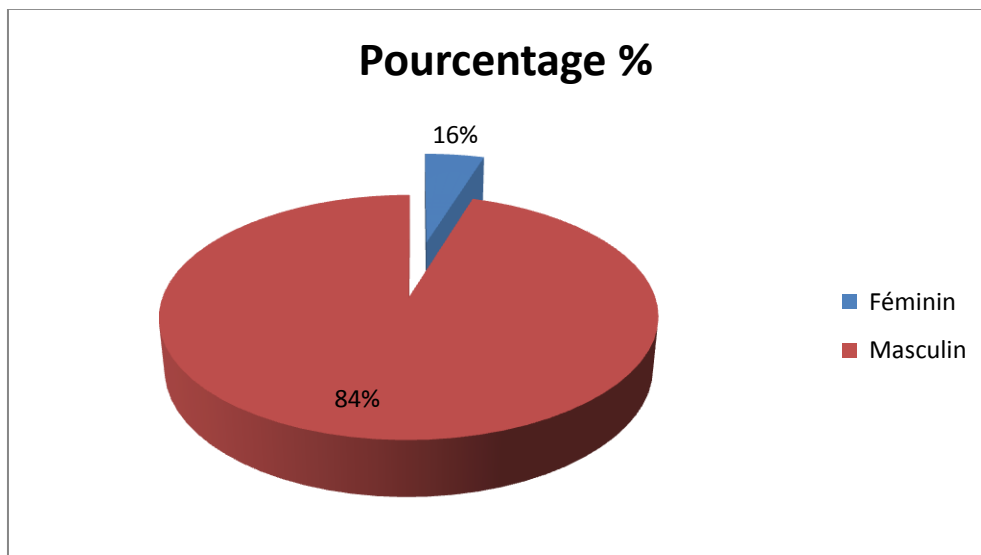
2. Identification de la personne interrogée :

Tableau n° 05: La répartition des enquêté selon le sexe

Age		Pourcentage
Féminin	4	16%
Masculin	21	84%
TOTAL	25	100%

Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté

Figure n°06 : La répartition des enquêté selon le sexe



Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

D'après la figure n°06 de notre enquête d'étude correspond au sexe féminin soit L4effectif de 4 personnes et 84%de l'enquête correspond sexe masculin d'un nombre de 21.On remarque que le pourcentage de sexe masculin est plus élevé par rapport à celui de sexe féminin qui peut être expliqué par la nature de travail exercé par la majorité des hommes.

Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

Tableau n°06: La répartition de selon l'expérience professionnelle et le niveau d'instruction

Age/niveau	Universitaire	Terminal	Mois des études terminales	Total
Entre 1et 5an	3	2	0	5
Entre 6et 10 ans	4	1	0	5
Entre 11et 15 ans	2	1	1	4
16ans et plus	6	2	3	11
Total	15	6	4	25
Pourcentage	60%	24%	16%	100%

Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

Le niveau d'instruction la plus représentée de notre enquête est le niveau universitaire avec un taux de 60% .Ceci s'explique à la nécessite, pour réussite sa mission de gestionnaire d'entreprise, alors que le niveau terminal représente avec un taux de 24% ; et le niveau moins des études terminal représente un taux de 16%.

3 .Appréciation du niveau d'appropriation et utilisation des NTIC :

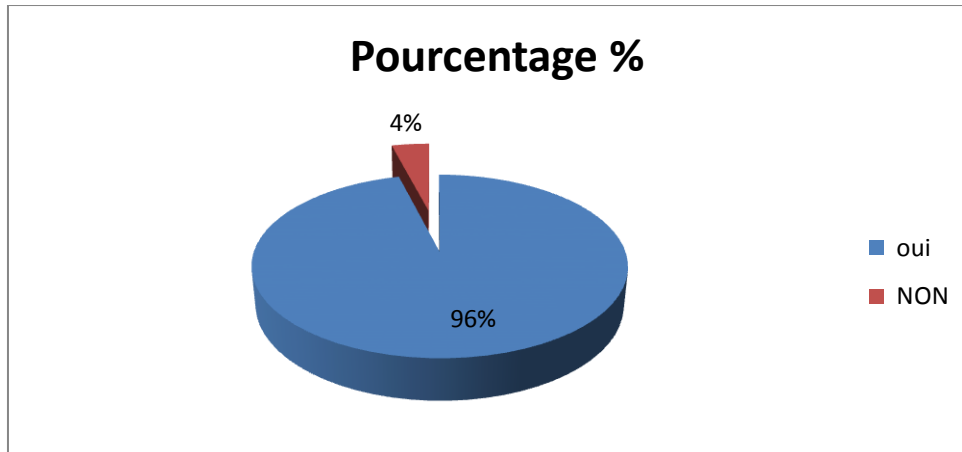
Tableau n°07 : Disponibilité d'un SI

Disposition de SI	L'effectif	Pourcentage
Oui	24	96%
Non	1	4%
Total	25	100%

Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté

Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

Figure n°07 : Disponibilité d'un SI



Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

D'après les résultats de notre enquête, 96% des personne de l'entreprise dispose du système d'information (SI) ; contre 4% des personne qui ne disposant d'aucune SI.

Concernant les générations de micro-ordinateurs utilisés par le dirigeant de notre entreprise eux sont des P3jusque à des I7 comme illustre dans le tableau ci-dessus .

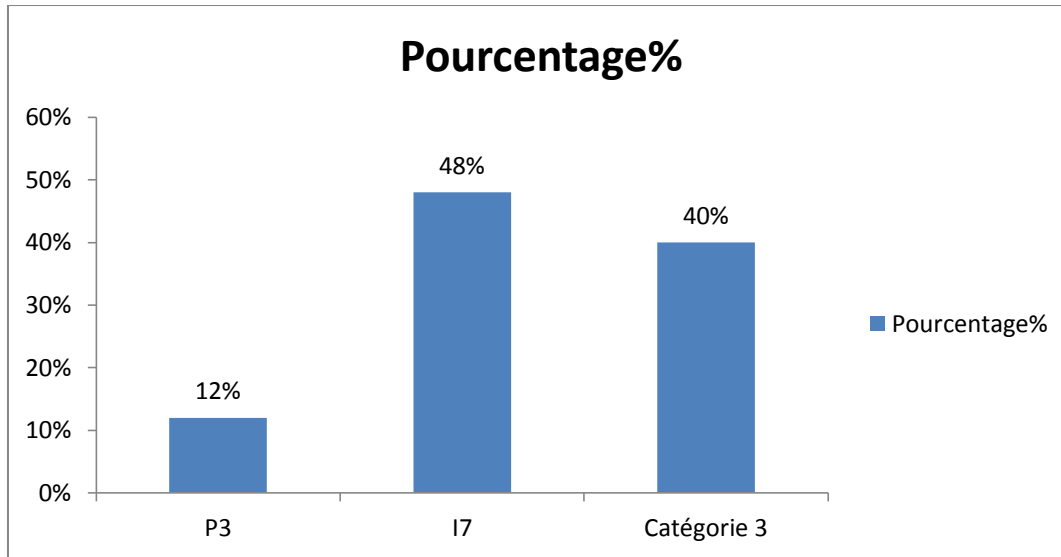
Tableau n°08: Les générations de micro-ordinateur utilisé au poste

Génération d'ordinateur	Nombre des personnes	Pourcentage
P3	3	12%
I7	12	48%
Autre	10	40%

Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

Figure n° 08: Les générations de micro-ordinateur utilisé au poste



Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

La totalité de notre enquête utilise de manière quotidienne le micro-ordinateur au travail, ceci montre l'intérêt et l'utilise de ce moyen dans l'accomplissement des tâche journalière au travail parmi les 25travalleure de micro-ordinateur dans leur bureaux 15(60%) sont connecté internet et 10(40%) ne le sont pas, la disposition d'internet en fonction de la taille de l'entreprise est données par tableau n°11.

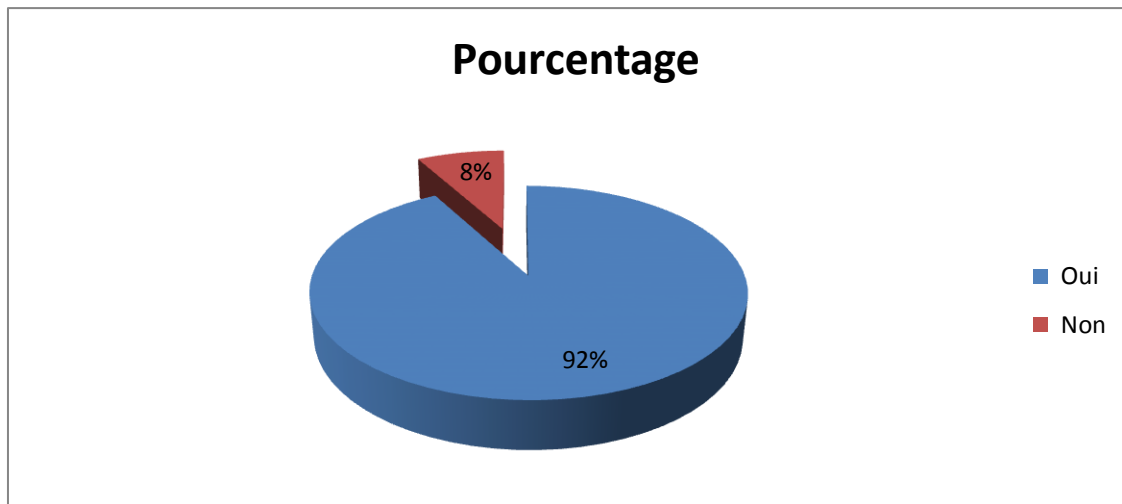
Tableau n°09 : Disposition d'intranet au sein de l'entreprise

Fréquence d'utilisation d'Intranet	Effectif	Pourcentage
Oui	23	92%
Non	2	8%
Total	25	100%

Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

Figure n°09: Disposition d'intranet au sein de l'entreprise



Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

La disposition de l'intranet au sein de l'entreprise est nécessaire car elles analysent et circulent d'énormes quantités d'information quotidiennes, il rend la circulation ou l'échange d'information plus rapide les motifs de connexion intranet son explicités dans le tableau ci-dessus :

Tableau n°10: Motifs de connexion Intranet

Motifs	Nombre des travailleurs	Pourcentage
Pour communique entre le personnel au sein de l'entreprise	19	76%
Pour obtenir des informations	21	84%
Pour la gestion des opérations	15	60%
Autre	00	00
Total	25	100%

Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

D'après le tableau N°12 : On constate que l'internet est le plus souvent utilisé pour le motif d'obtention de l'information et la circulation des documents et le motif de communication entre le personnel au sein de l'entreprise, il est suivi du motif de la gestion des opérations.

Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

4. l'usage du SI dans l'entreprise :

4.1 . L'utilisation d'un SI :

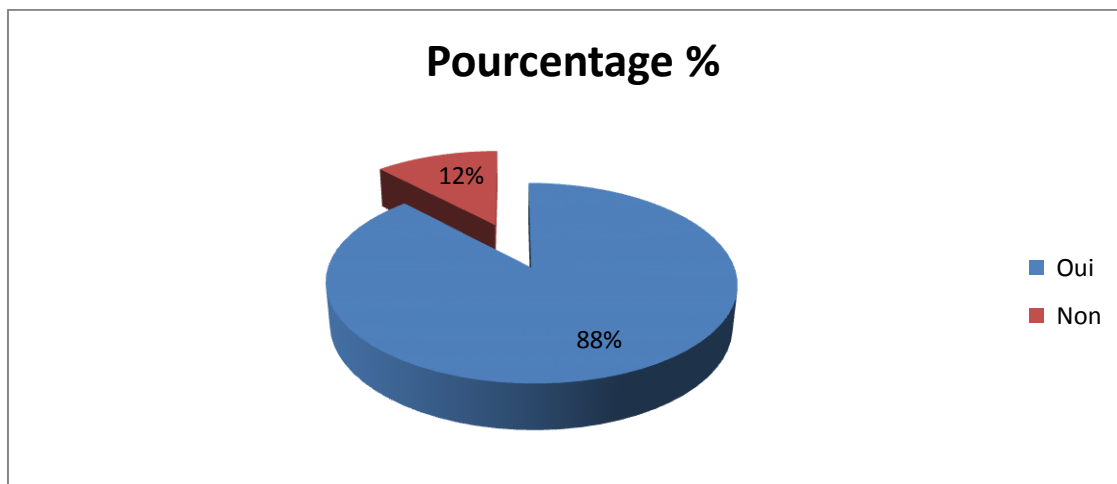
Nous avons demandé aux interlocuteurs indique dans l'entreprises utilise le SI les réponses obtenues sont donnée dans les tableaux dans le tableau suivant :

Tableau n°11 : Présentation de nombre personne utilisé le SI au sein d'entreprise

Utilisation SI	Effectif	Pourcentage
Oui	22	88%
Non	3	12%
Total	25	100%

Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

Figure n°10: Présentation de nombre personne utilisé le SI au sein d'entreprise



Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

D'après le figure n°10 ; nous remarquons que la quasi- totalité des travailleur de l'entreprise soit 88% utilisent le SI ; et 12%qui ne utilises pas.

4.1.2. L'expérience dans appropriation du SI :

Nous avons demandé aux personnes interrogées d'indiquer depuis combien données leurs entreprises utilisent telle le SI, les réponses obtenus Les réponses obtenue sont donnée dans le tableau ci-dessus.

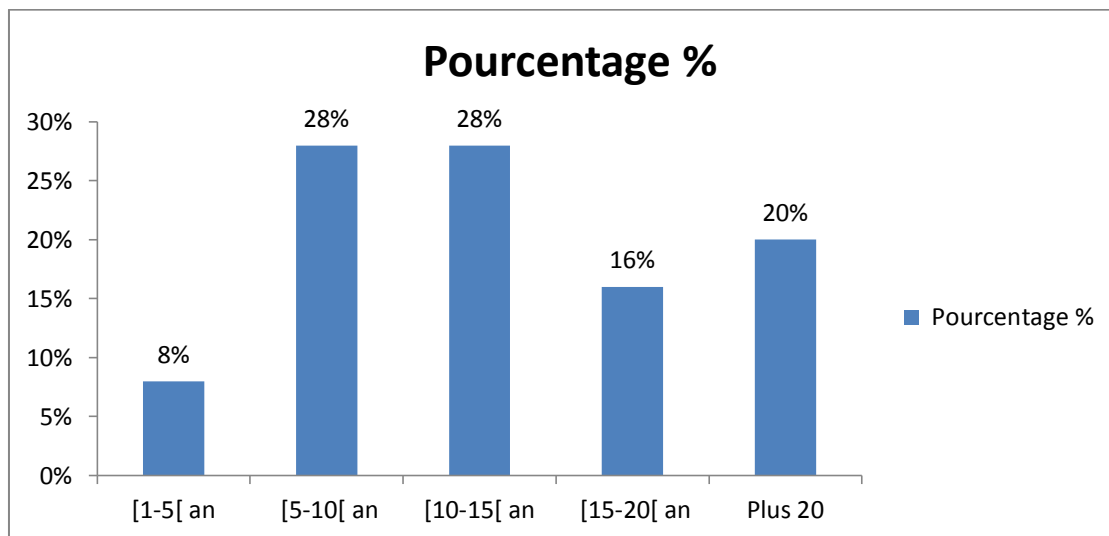
Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

Tableau n°12 : Nombre d'années d'appropriation de SI

Années	Effectif	Pourcentage
[1-5ans [2	8%
[5-10ans [7	28%
[10-15ans [7	28%
[15-20ans [4	16%
Plus 20	5	20%
TOTAL	25	100%

Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

Figure n°11: Nombre d'années d'appropriation de SI



Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

La figure indique que :

56%des travailleur de l'entreprise utilisent le SI depuis 5à15ans ; contre seulement 44%qui qui utilisent depuis 15ans et 8%qui les utilisent depuis moins de 5ans.

4.2. Les moyens de communication utilisés à l'intérieur de l'entreprise

Pour apprécier le degré d'utilisation les moyens de communication à l'intérieure de l'entreprise, nous avons demandé aux personne enquête d'indiquer quel est le moyen de communication le plus utilisé au sein de leur entreprise, les réponses obtenus sont données dans le tableau ci- dessus :

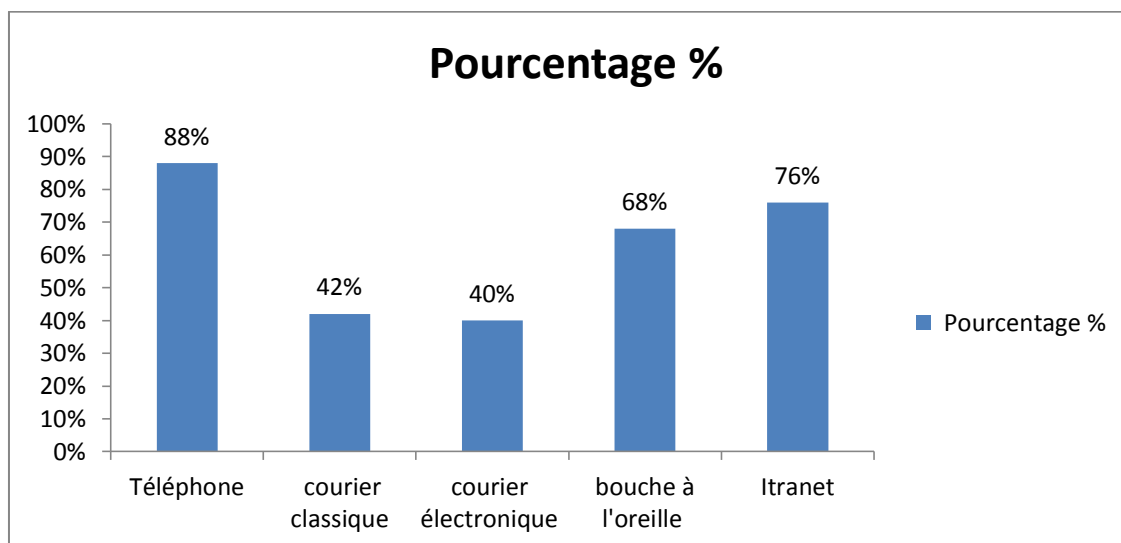
Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

Tableau n°13: Moyenne de communication dans l'entreprise

	L'effectif	Pourcentage
Téléphone	22	88%
Courier classique	12	42%
Courier électronique	10	40%
Bouche à l'oreille	17	68%
Intranet	19	76%
Total	25	100%

Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté

Figure n° 12: Moyenne de communication dans l'entreprise



Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

D'après la figure n°12 nous remarquons que le moyen de communication le plus utilisé pour communiquer à l'intérieur de l'entreprise est le téléphone (soit 88%), puis l'Intranet et bouche à l'oreille respectivement avec 76% et 68%, et enfin une faible utilisation de Courier électronique et Courier classiques avec 40% et 48%.

4. 3. Les moyens de communication utilisés à l'extérieur de l'entreprise

Pour apprécier le degré d'utilisation des moyens de communication à l'extérieur de l'entreprise, nous avons demandé aux personnes enquêtées d'indiquer quel est le moyen de communication le plus utilisé avec leurs partenaires externes, les réponses obtenues sont données dans le tableau suivant :

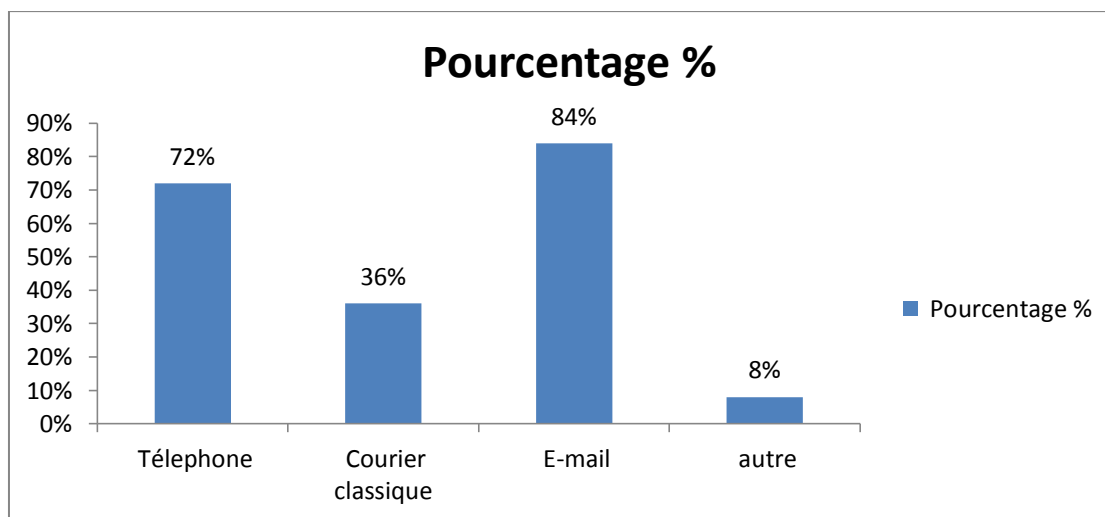
Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

Tableau n °14 : Les moyennes de communications à l'extérieure de l'entreprise

	L'effectif	Pourcentage
Téléphone	18	72%
Courier classique	9	36%
E-mail	21	84%
Autre	2	8%
Total	25	100%

Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

Figure n°13 : Les moyennes de communications à l'extérieure de l'entreprise



Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

D'après le figure n°13, nous constatons que 84%des travailleur de l'entreprise utilisent fortement E-mail comme un moyen de communication avec leurs partenaires externes, alors que la téléphone et Courier classique respectivement avec le taux de 72% et 36%, et enfin une faible utilisation du site web avec un taux 8%.

4.4. Formation personnel d'appropriation du SI :

Vue l'importance de la formation dans l'appropriation du SI, nous avons demandes aux membres de l'entreprise est ce que l'entreprise forme son personnel de l'intégration du SI, donc on a obtenu des réponses que sont dans le tableau suivant :

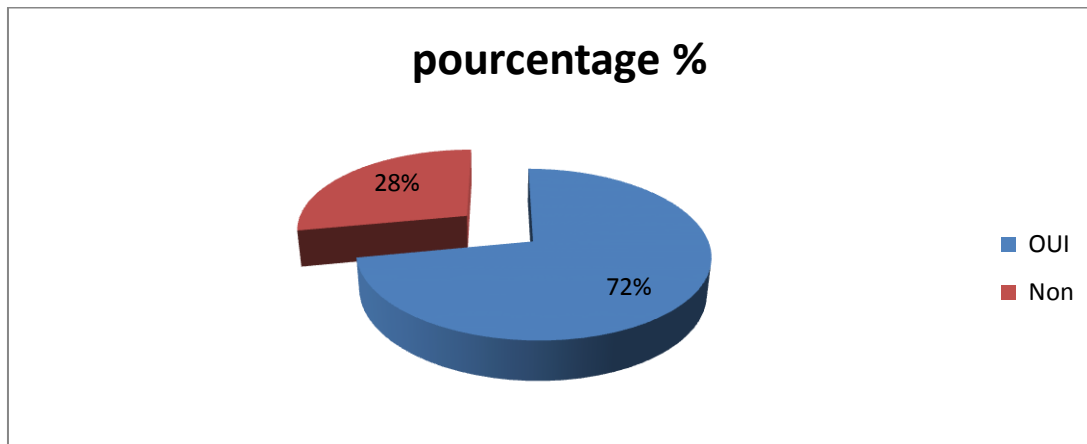
Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

Tableau n°15 : Formation du personnel lors de l'appropriation du SI

	effectif	Pourcentage %
Oui	18	72%
Non	7	28%

Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

Figure n°14: Formation du personnel lors de l'appropriation du SI



Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

D'après la figure n° 14, montre que une quasi-total des membres enquêté au sein de l'entreprise (soit 72%) ont recours a la formation en matières du SI, alors que 28 % qui ne le font pas.

5. La satisfaction des utilisateurs ;

Concernant l'effet du SI de la productivité des membres de leur tâche dans l'entreprise, les résultats sont donnés dans le tableau ci-dessus.

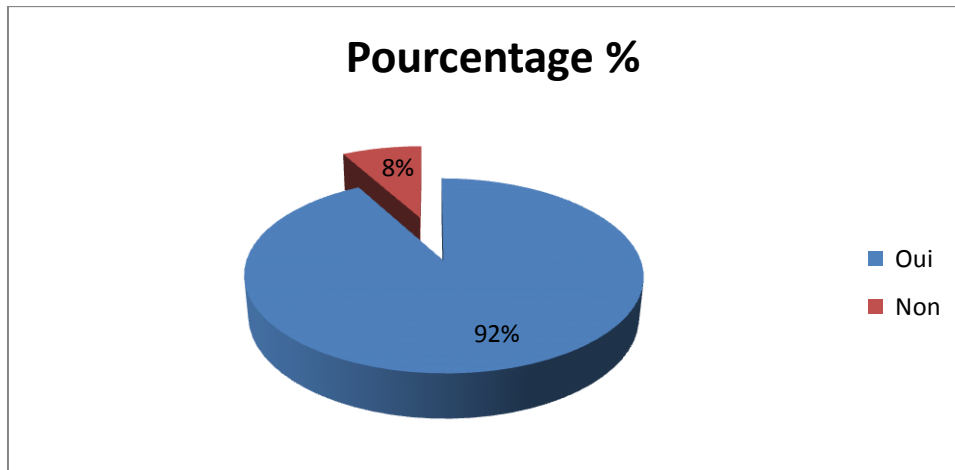
Tableau n°16 : L'effet du SI sur l'amélioration de la productivité

	Effectif	Pourcentage%
Oui	23	92%
Non	2	8%
Total	25	100%

Source: établi par nous-mêmes d'après les résultats de notre enquête

Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

Figure n°15 : L'effet du SI sur l'amélioration de la productivité



Source: établi par nous-mêmes d'après les résultats de notre enquête

D'après le t figure n°15 nous constatons que la quasi-totalité des membres enquêté au sein de l'entreprise soit (92%), déclarent qu'avec l'utilisation du SI la productivité d'accomplissement dans votre tâche est améliorée et 8% jugent qu'elle n'a aucune amélioration.

Tableau n°17: L'effet du SI sur l'économie de temps de travail

Concernant l'effet du SI sur l'économie de temps de travail des membres de l'entrepris, les résultât sont données dans le tableau ci-dessus :

	Effectif	Pourcentage%
Oui	23	92%
Non	2	8%
Total	25	100%

Source: établi par nous-mêmes d'après les résultats de notre enquête

D'après le tableau nous constatons que la quasi-totalité des membres de l'entreprise soit (84%) déclarent que le SI économiser votre temps de travail, car il accomplir des tâche en un temps réduit, et avancer dans le travail, et 16% jugent au qu'il n'ya pas aucune économie du travail.

Nous avons demandé aux interrogés d'exprimer leur avis concernant le climat social après l'utilisation du SI, les résultats indiqués dans le tableau ci-dessus :

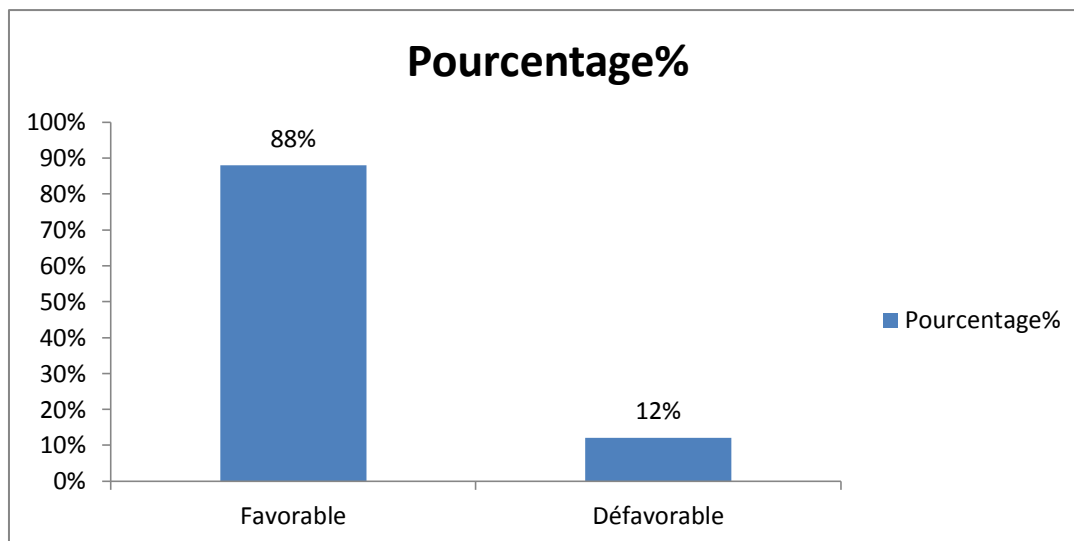
Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

Tableau n°18 : L'évolution du climat social après l'usage du SI

	Effectif	Pourcentage%
Favorable	22	88%
Défavorable	3	12%
Total	25	100%

Source: établi par nous-mêmes d'après les résultats de notre enquête

Figure n° 16: L'évolution du climat social après l'usage du SI



Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

La figure n°16 montre que la quasi-totalité des membres de l'entreprise soit (88%) déclarent que le climat social est devenu favorable, contre 12% déclarent que le climat social est défavorable.

6. Appréciation des phases de conception et de développement du système d'information

Le système d'information passe par un processus à plusieurs étapes, de la conception à sa mise en œuvre. Le Tableau n° donne les entreprises qui disposent d'un système d'information.

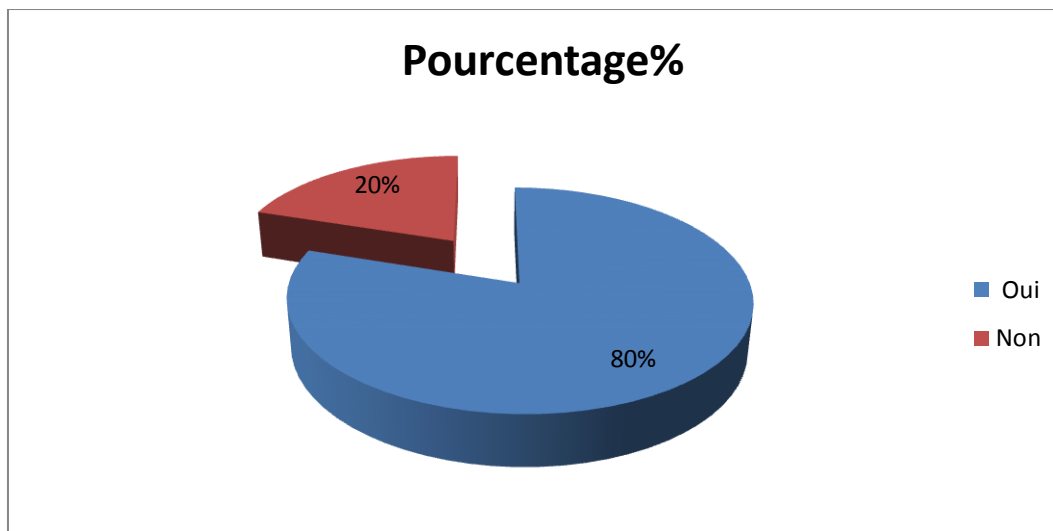
Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

Tableau n°19: Appréciation des logiciels et applications utilisés au travail

	Effectif	Pourcentage%
Oui	20	80%
Non	5	20%

Source: établi par nous-mêmes d'après les résultats de notre enquête

Figure n°17 : Appréciation des logiciels et applications utilisés au travail



Source: établi par nous-mêmes d'après les résultats de notre enquête

Les logiciels et applications utilisés au travail sont soit développés par l'entreprise elle-même, La majorité des travailleurs préfèrent acheter les logiciels que de les développer dans l'entreprise. Le tableau n° montre le nombre des membres de l'entreprise s'intéresse au développement de son système d'information.

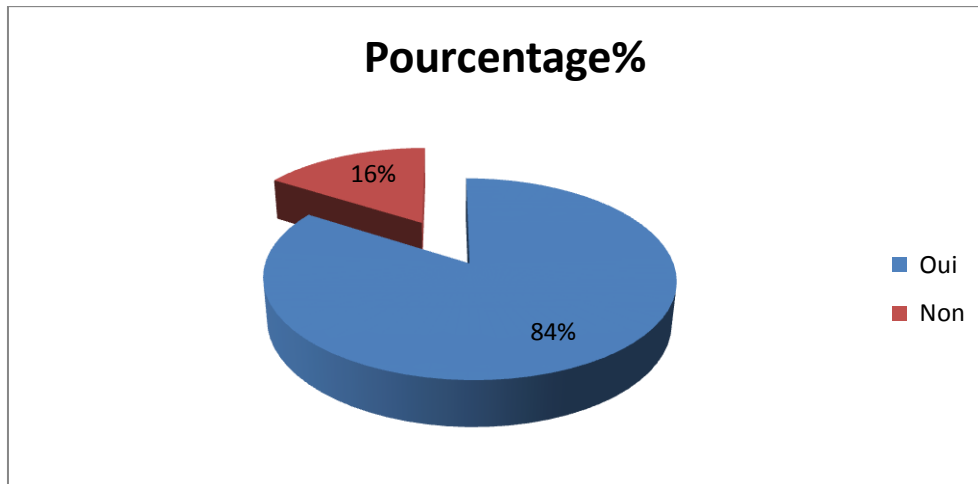
Tableau n°20: Développement d'un système d'information.

	Effectif	Pourcentage%
Oui	21	84%
Non	3	16%

Source: établi par nous-mêmes d'après les résultats de notre enquête

Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

Figure n°18: Développement d'un système d'information.



Source: établi par nous-mêmes d'après les résultats de notre enquête

D'après la figure nous constatons que, (soit 84%) s'intéressent au développement du SI, contre 16% ne le s'intéressent pas.

7. Contribution des NTIC à l'efficacité de système d'information.

La contribution des NTIC à l'efficacité de système d'information est analysée à travers plusieurs indicateurs à savoir la qualité d'information (disponibilité, rapidité), les niveaux de satisfaction du SI et l'appropriation des NTIC dans le SI.

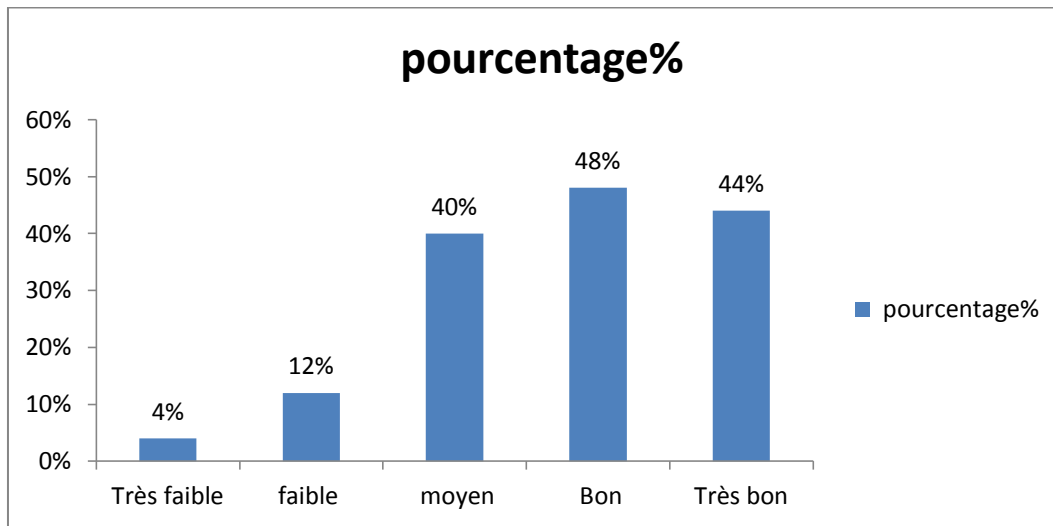
Tableau n° 21: Niveau d'amélioration de la disponibilité de l'information après l'introduction des NTIC

Fréquence	Effectif	Pourcentage%
Très faible	1	4%
Faible	3	12%
Moyen	10	40%
Bon	12	48%
Très bon	11	44%
Total	25	100%

Source: établi par nous-mêmes d'après les résultats de notre enquête

Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

Figure n°19: Niveau d'amélioration de la disponibilité de l'information après l'introduction des NTIC



Source: établi par nous-mêmes d'après les résultats de notre enquête

D'après la figure n°19 l'introduction des NTIC affect positivement la disponibilité de l'information pour 92% de nos membres, ce qui a un impact positif sur la prise de décision, tandis que le niveau d'amélioration de la rapidité de l'information est présenté dans le tableau n°24:

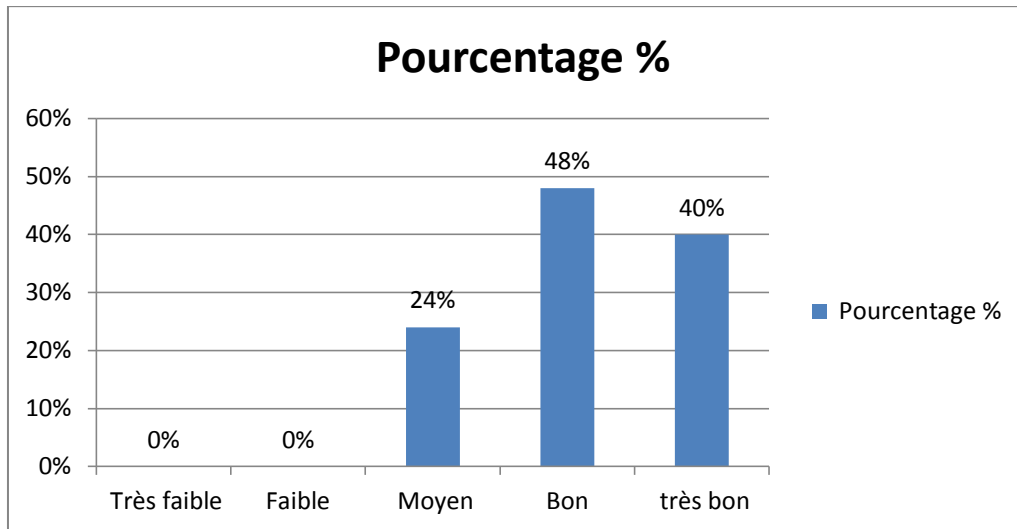
Tableau n° 22: Niveau d'amélioration de la rapidité et la circulation de l'information

Fréquence	Effectif	Pourcentage%
Très faible	0	0%
Faible	0	0%
Moyen	6	24%
Bon	12	48%
Très bon	10	40%
Total	25	100%

Source: établi par nous-mêmes d'après les résultats de notre enquête

Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

Figure n°20: Niveau d'amélioration de la rapidité et la circulation de l'information



Source: établi par nous-mêmes d'après les résultats de notre enquête

D'après la figure n°20 nous constatons, que la pertinence de l'information, l'indicateur est bon pour 48%, est très bon pour 40%, soit un cumul de 88% des membres satisfaits, cette caractéristique de l'information réduira le temps nécessaire pour l'efficacité de l'entreprise et pour la prise de décision.

8. Axe relative à l'impacte des NTIC sur la fiabilité du SI :

La circulation et l'échange d'information entre les différents services améliore grâce au NTIC, les résultats indique dans le tableau ci-dessus.

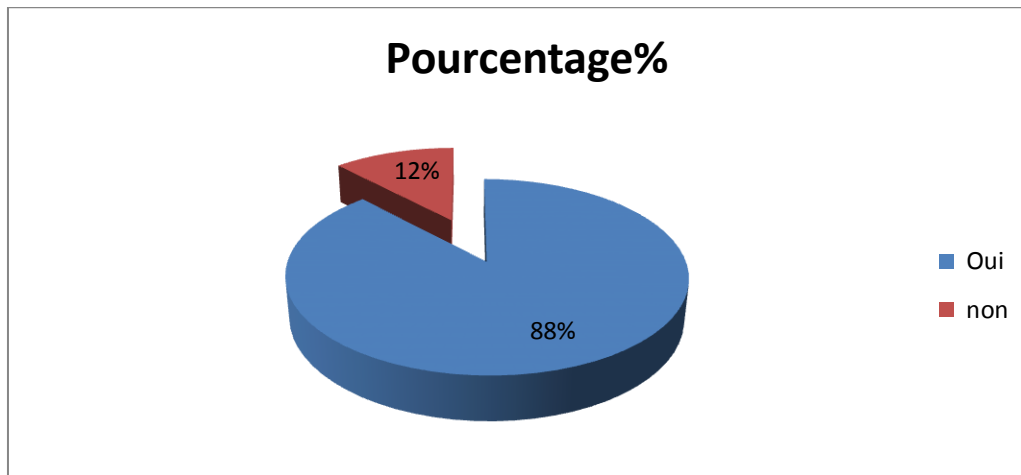
Tableau n°23 : Présentation selon l'amélioration de la circulation et l'échange d'information grâce aux NTIC

L'amélioration	Effectif	Pourcentage
Oui	22	88%
Non	3	12%
Total	25	100%

Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

Figure n°21: Présentation selon l'amélioration de la circulation et l'échange d'information grâce aux NTIC



Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

A partir des données de la figure nous constatons que 88% des membres de l'entreprise avec un effectif de 22 sont d'accord que les NTIC aident à l'amélioration de la circulation et l'échange d'information entre différents services de l'entreprise. Tandis que le reste représenté par 12% avec un nombre de 3 disent que ces technologies ne permettent pas cette amélioration.

Tableau n °24: Effet des NTIC sur le développement des relations entre le personnel et les clients

	Effectif	Pourcentage
Oui	20	80%
Non	5	20%

Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

Les résultats obtenus à partir de ce tableau peuvent nous renseigner sur la haute relative de l'effectif sur le développement des relations entre les employés d'un côté et avec les clients d'un autre côté qui est représenté par 80% avec 20 personnes. Ce qui veut dire que les relations sont très développées à l'intérieur de l'entreprise et même à l'extérieur avec les clients, ce qui fait que le reste soit 20% avec l'effectif de 5 personnes déclarent qu'il n'y a pas un développement des relations.

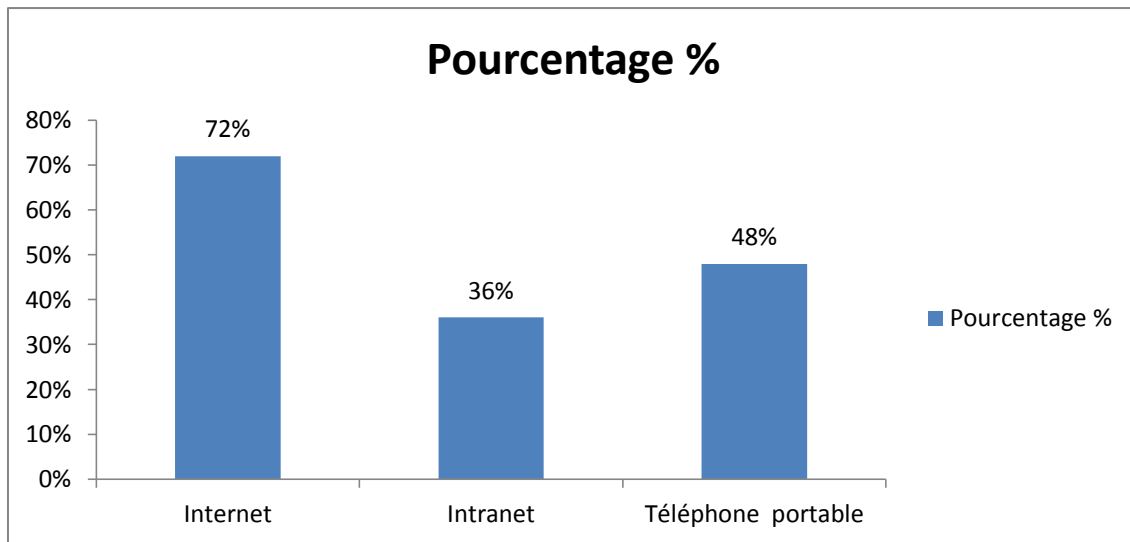
Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

Tableau n°25: Présentation des supports qui permettra le mieux d'entretenir les relations

Les supports	Effectif	Pourcentage
Internet	18	72%
Intranet	9	36%
Téléphone portable	12	48%

Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

Figure n° 22 : Présentation des supports qui permettra le mieux d'entretenir les relations



Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

Dans la figure n° 22 nous constatons que la différence qui concerne les supports qui permet le mieux d'entretenir la relation qui est en premier lieu l'internet avec 72% suivi de téléphone portable avec 48% enfin vient l'intranet avec 36%.

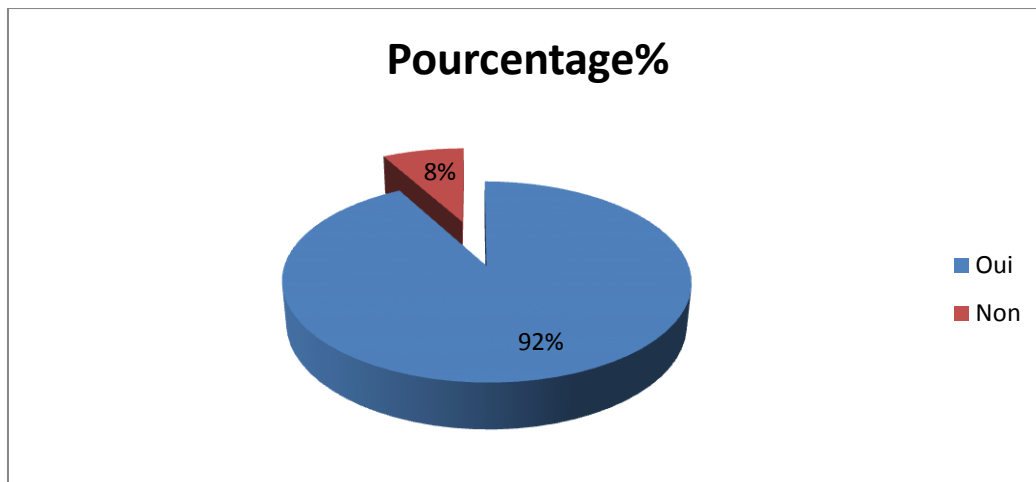
Tableau n° 26: Usage des NTIC sur l'amélioration de la fiabilité et la compétitivité

Usage des NTIC	Effectif	Pourcentage%
Oui	23	92%
Non	2	8%
Total	25	100%

Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

Figure n°23 : Usage des NTIC sur l'amélioration de la fiabilité et la compétitivité



Source : Etabli par –même à partir des données collectées.

Le tableau indique que les usages des NTIC dans l'amélioration de la fiabilité et la compétitivité de l'entreprise sont les suivants :

- 92% des membres questionnés indiquent qu'ils utilisent des NTIC dans l'amélioration de la fiabilité et la compétitivité de l'entreprise, ce qui représente le plus grand taux d'utilisation en matière de NTIC.
- 8% des personnes ne déclarent pas.

Tableau n°27 : Connexion de l'Internet

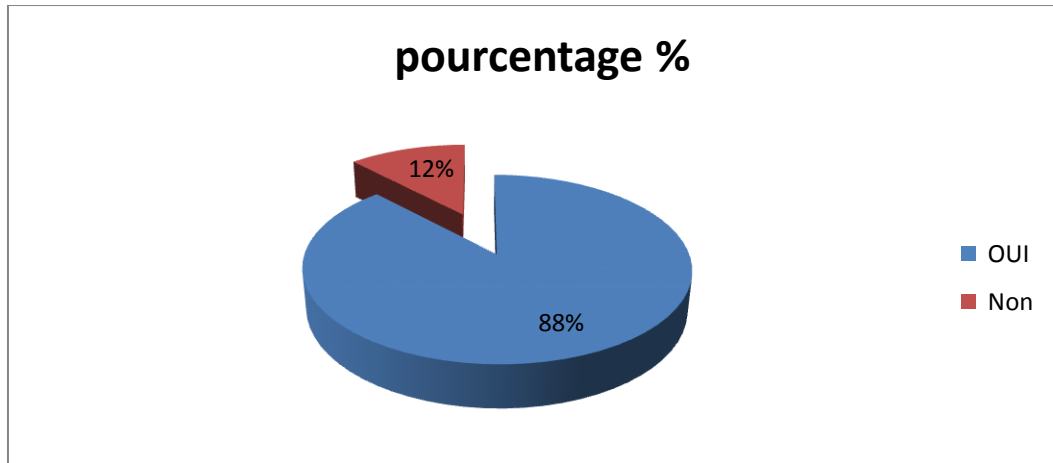
L'utilisation d'Internet est le transfert de documents, suivi par la recherche d'information et l'échange d'information. La connexion à Internet est donnée dans le tableau n°29.

Connexion	Effectif	Pourcentage
Oui	22	88%
Non	3	12%
Total	25	100%

Source : Etabli par –même à partir des données collectées.

Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

Figure n°24 : Connexion de l'Internet



Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

Dans notre questionnaire il ya 22personne (88%) dispose de connexion Internent, par contre 12% dont 3 personne ne dispose pas de connexion Internet.

L'utilisation des NTIC a permet-elle a l'entreprise d'orientée son activité ver les produit et service.

Concernant l'effet des NTIC sur l'orientation d'activité vers les nouveau produits et service de leurs l'entreprise, les résultats sont donnes dans le tableau ci-dessus :

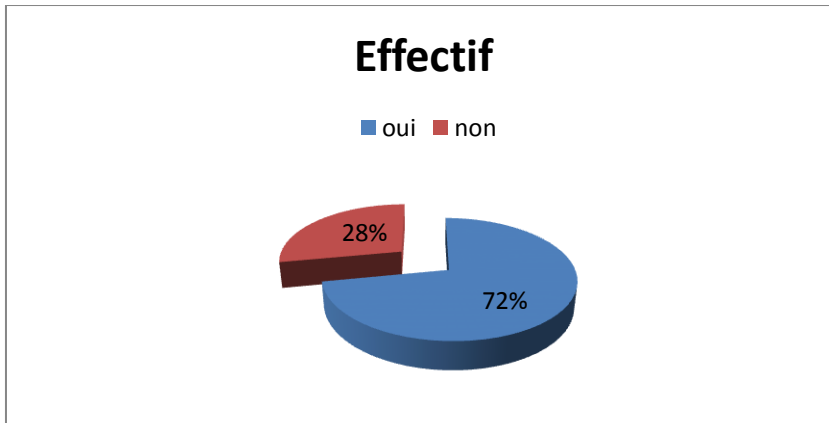
Tableau n°28 : L'utilisation des NTIC

	Effectif	Non	Total
Oui	18	72%	25
Non	7	28%	100%

Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

Figure n°25 : Présentation le nombre d'effectif utilisé des NTIC



Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

D'après la figure nous remarquons que la quasi-totalité des membres de l'entreprise (soit 72%) déclarent qu'avec l'utilisation des NTIC orientée l'activité des produits et service alors que 28% jugent qu'elle n'a aucune orientation.

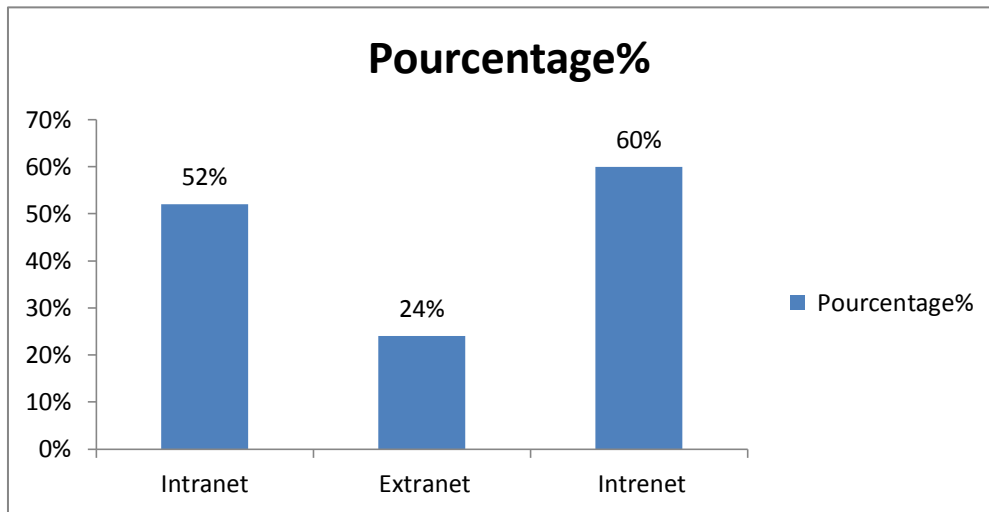
Tableau n° 29: Présentation Les réseau les plus utilisé

	Effectif	Pourcentage%
Intranet	13	52%
Extranet	6	24%
Internet	15	60%
Total	25	

Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

Figure n°26 : Présentation Les réseau les plus utilisé



Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

D'après les donnes qu'on à recueillis sur le terrain nous déduire que la grande majorité des enquêtés avec 52% disent l'application la plus utilisable est Internet cela explique que l'internet est l'application la plus utilisable au sein de l'entreprise SONELGAZ parce que il est un moyen de communication qui permet de trouves des moyen rapides d'accès et de distribution de l'information et de nouveau moyen de mener les affaire , tondis que l'intranet occupe 52% , cependant un faible taux de 24% ont répondu que l'application la plus utilisable est bien que l'extranet .

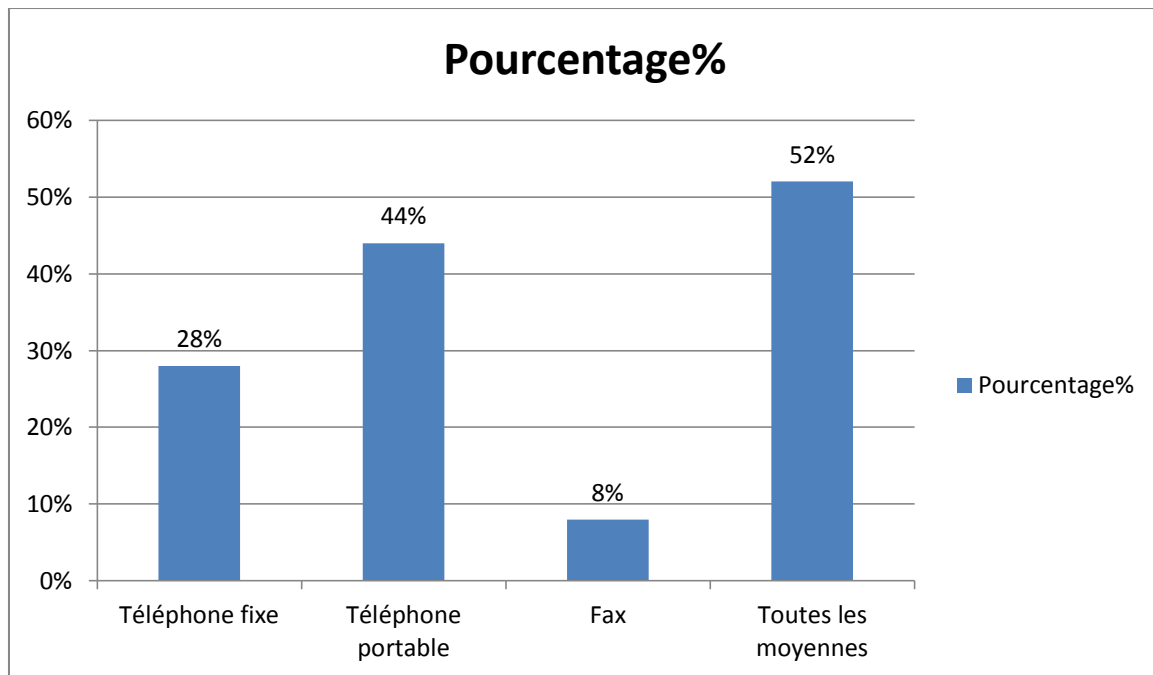
Tableau n ° 30: Support téléphonique le plus utilisé dans la communication

	Effectif	Pourcentage
Téléphone fixe	7	28%
Téléphone portable	11	44%
Fax	2	8%
Toutes les moyennes	13	52%

Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information à l'efficacité de l'entreprise

Figure n° 29 : Support téléphonique le plus utilisé dans la communication



Source : Etabli par –même à partir des donnée collecté.

D'après les donnes de tableau, on constate que les moyens de communication utilisée sont comme suite : On premier lieu, on trouve 52%de ceux qui ont Utilise tous les moyens, on deuxième lieu on trouve un taux de 44% de ce qui utilise téléphone portable, et troisième proposition 28%ont répondu que téléphone fixe est le moyen le plus utilisable, et enfin 8%utilisent le téléphone fixe.

Conclusion :

Dans cette phase de travail, nous avons commencé par exposer la démarche méthodologique suivie pour parvenir aux résultats. Puis nous avons analysé les données recueillies auprès de l'entreprise. Nous avons pris une idée générale sur la réalité de système d'information et son existence dans les entreprises.

Au-delà cette étude de recherche, nous a rendu persedé du rôle que joue le SI dans l'amélioration de la performance de l'entreprise.

Après les analyses des résultats on a confirmé qu'il ya une relation entre le système d'information et efficacité de l'entreprise surtout sur le coté pratique, concernerait la conception et le terme du SI théoriquement il reste encore méconnu dans cette entreprises.

Conclusion générale

Le présent travail de recherche a pour objectif essentiel d'étudier la contribution d'un système d'information à l'efficacité de la gestion dans une entreprise, à travers une étude au sein de l'entreprise SONEALGAZ à Darguina, nous nous sommes tout d'abord intéressé au cadre théorique de la recherche par la présentation des notions de base concernant le SI, ensuite nous avons étudié certains nombres de notions liées aux NTIC, enfin dans le dernier chapitre, nous sommes rentrés au centre de notre thème à travers l'analyse des résultats obtenus suite à une étude par questionnaires distribués à l'entreprise de Darguina.

D'après l'analyse de ce sujet, on peut arriver à plusieurs résultats concernant le système d'information et son impact sur l'efficacité des entreprises. Enquête et les dicter quelques propositions qui peuvent être généralisées sur l'entreprise.

- Tous les personnels enquêtés dans l'entreprise estiment que le SI est indispensable à la prise de décision : l'appropriation par l'organisation d'un système d'information se traduit par une bonne qualité de l'information utilisée au moment de la décision et par un bon niveau de satisfaction des managers.
- L'étude a montré que l'usage de NTIC a un impact positif, et apporte des améliorations considérables à l'efficacité de l'entreprise, en ce sens, l'on remarque que la fiabilité et la compétitivité, la rapidité de circulation de l'information, se sont fortement développés à travers l'appropriation de l'utilisation des NTIC ce qui permet de vérifier (confirmer) notre troisième hypothèse selon laquelle les NTIC ont un rôle important pour l'amélioration et l'efficacité de l'entreprise.
- L'étude a également montré que la formation de l'entreprise constitue un levier important à l'efficacité de l'entreprise.
- L'importance des NTIC sur l'efficacité du SI se manifeste à travers la qualité d'information (la disponibilité, la rapidité, et l'efficacité dans le traitement de celle-ci), le niveau de satisfaction des managers vis-à-vis du SI (ce niveau est bon), et l'appropriation des NTIC dont certaines ont un fort impact sur la qualité d'information.

À la fin de cette étude on peut dire que le SI joue un rôle important dans la gestion des entreprises, ce qui lui permet de mieux gérer les situations et ce qui facilite le management au niveau de cette entreprise.

Les limites de l'étude

Si notre recherche présente des intérêts, il est indéniable qu'elle possède également des limites .difficultés d'accès à d'entreprise, l'absence des réelles informations et statistique sur l'état des lieux des technologies d'information et de la commination au niveau de l'entreprise.

Ouvrages

- ANGLEBERT J, ET all, TCP, intranet, extranet, Institute de la gestion publique et de développement économique, 2000.
- ALAIN CHARLES MARTINET et AHMED SILEM, lexique de gestion 6^{ème} édition, Dalloz, prise.
- CHANTAL BASSENAULT, MARTINE PRETET ; « économie et gestion de l'entreprise », 3^{ème} édition.
- D, MECHEL et AL « notion fondamental de gestion de l'entreprise », édition fucher(1999).
- FILLOL, C « Apprentissages systémiques : une perspective intégrée », XIII^{ème} Conférence Internationale de management stratégique (2004).
- GILLES BRESSY, CHRISTIAN KONKUYT, « Economie d'entreprise », 6^{eme} éditions.
- GUDJE, N et all, Le Contrôle de gestion, Editions d'organisation, paris(2000).
- GILLES BRESSY et CHRISTIAN KONKUYT, « économie de l'entreprise » .
- HAJER KEFI ; MICHEL KALIKA, évaluation des systèmes d'information, paris.
- JEAN-CLAUDE CURBONS, « système d'information : structuration, modélisation et communication », Inter édition, paris 1999.
- JEAN-RENE EDIAGHOFFER, « précis de gestion de l'entreprise »édition NATHAN.
- JEAN-LUC CHARRON, SABINE SEPARI ; « organisation et gestion de l'entreprise »2^{ème} édition.
- J, F .SOUTENAIS, P.FARCET, organisation et gestion de l'entreprise, édition Berti.
- J.L CHARMAN S, SEPARI .organisation et gestion de l'entreprise, édition : Danod paris.
- JOHN R. SCHERMERHON, DAVIDS. CHAPPEL, principe de management, édition, village mondial, paris.
- MICHELLE GILLET, PATRICK GILLET, « management des SI ».

-MOHAMED NEDIBKELIFI, méthode de la conception d'un SI par ebouche systémique et aid à la décision, thèse de doctorat paris 12, 1987.

-MATOOK BELAHAF ; OUARI MERADI ; « NTIC territoire et développement en Algérie » ; TIC et développement ,2007.

- M. BENZEROUAL TAREK : Intégration des Nouvelles Technologies d'Information et de Communication (NTIC) pour un meilleur enseignement apprentissage

-Mélissa Saadoun, « Avec le temps... », Édition d'organisation, Paris, 1998.

-PIERRE EMANUEL ARDUIN et AL, « Système d'information et connaissance », ISTE, édition.

-R.REIX « système d'information et gestion des organisation », 5^{ème} édition, 2004.

-R.MICHAEL « management of data quality in enterprise resource planning system », edition EVL VERLAG (2010).

-R.REIX « système d'information et management des organisations », 3^{2ème} édition

- HUGUES ANGOT, « système d'information de l'organisation »; 5^{ème} édition

-HAJER KEFI, M: CHEL KALIKA, «évaluation du SI ».

-S .ALTER, information système : a management perspective, Benjamin Comings publishing comany; 2^{ème}édition, 1996.

- T R A O R E A b d e r r a h m a n e , « la technologie de l'enseignement pour une meilleure exploitation des tics dans le contexte de l'enseignement milieu », banako, mars 2009.

REVUE

-CHAKROM (M). REIX (R), « Planification des SI et stratégie de l'entreprise », revue française, n°61 février 1987.

Thèse

-BOUHLOUL AMINA, « l'impacte des NTIC sur la structure organisationnelle des entreprise » mémoire de master, 2011.

-MOHMED NEDIBKELIFI, « méthode de la conception d'un Système d'information par ebouche systémique et aide à la décision, thèse de doctorat paris 12, 1987.

-YAHIOUI BRAHIM ; « la contribution de SI à la prise de décision », mémoire de magister, 2015/2016.

Sites-web

-[www.amba](http://www.amba.amba.FR/définition%20NTIC-réf%2000653.html) .amba . FR /définition NTIC-réf 00653.html.

-[http://www.britannica.com/EBchecked](http://www.britannica.com/EBchecked/topic/585418/technogy) /topic/585418/technogy.

Annexes

Université A-Mira de Bejaia

Faculté des sciences économiques, commerciales et sciences de gestion

Département LMD sciences de gestion

Questionnaire :

Mesdames, mesdemoiselles et messieurs,

Dans le cadre de la préparation de notre mémoire de fin d'études, et en vue d'obtention du diplôme Master en Management, au sein de l'université A-Mira de Bejaia et dont le thème porte sur « La contribution d'un SI à l'efficacité de la gestion dans l'entreprise ». Nous vous prions de bien vouloir répondre à ce questionnaire à usage scientifique tout en vous garantissant l'anonymat de vos réponses.

Merci pour votre coopération.

Lieu : SONELGAZ-Darguina

Réalisé par : BRAHMI Souhila

MOSLI Kahina

Partie 1 : Identification de l'entreprise

1. Le nom de l'entreprise :

.....

2. La date de création de l'entreprise :

...../...../.....

3. La localisation de l'entreprise :

.....

4. La taille :

.....

5. Indiquez l'ancienneté de l'entreprise :

[1,5ans [

[5,10ans [

[10,15ans [

[15,20ans [

[20,25ans [

[25, et plus [

6. Le chiffre d'affaire de votre entreprise est :

[100 mille DA, 1 million DA [

[1 million DA, 10 million DA [

[10 million DA, 100 million DA [

[100 millionDA, 1 milliard DA [

7. L'effectif des salariés :

.....

8. Le statut juridique :

.....

9. Les Services (directions ou départements) que l'entreprise possède :

.....

.....

Partie2 : Identification de la personne interrogée :

10. Sexe :

Féminin

Masculin

11. Age :

de 18 à 30 ans

de 31 à 40 ans

de 41 à 50 ans

de 51 à 60 ans

plus de 60 ans

12. L'expérience au sein de l'entreprise :

de 1 à 5 ans

de 6 à 10 ans

de 11 à 15 ans

plus de 15 ans

13. Niveau d'études :

Universitaire

Terminal

Moins des études terminales

Partie3 : Appréciation du niveau d'appropriation et d'utilisation des NTIC ?

14. L'entreprise dispose-t-elle d'un système d'information ?

Oui

Non

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

Oui

Non

16. utilisez-vous un ordinateur dans votre travail ?

Oui

Non

Si oui :

- quelle est sa génération ?

P1 P2 P3 P4

Autre :

.....

- vous l'utilisez ?

Souvent Par fois Rarement

17. Votre ordinateur est-il connecté à intranet ?

Oui Non

Si oui :

- Utilisez-vous intranet dans votre travail ?

Souvent Par fois Rarement

- Pour quels motifs utilisez-vous intranet ?

Pour communiquer entre le personnel au sein de l'entreprise

Pour obtenir des informations

Pour la gestion des opérations

Autres :

Partie 4 : l'usage du système d'information dans l'entreprise :

18. Votre entreprise utilise-t-elle un système d'information (SI) ?

Oui Non

- Si oui, Indiquez depuis combien d'années ?

[1,5ans [

[5,10ans [

[10,15 ans[

[15 ,20ans]

plus de 20 ans

- Si non, pourquoi ?

Inutile

Pas de moyens

19. Quels sont les moyens que vous utilisez pour communiquer dans l'entreprise ?

Téléphone

Courier classique

Courier électronique

Bouche à l'oreille

Internet

(Veuillez les classer selon le degré d'utilisation) :

Très faible	Faible	Moyen	Fort	Très fort

20. Comment communiquez-vous vos partenaires externes ?

Par Courier classique (postal)

Par Téléphone

Par E- mail

autres

(Veuillez classer les moyens selon le degré d'utilisation) :

Très faible	Faible	Moyen	Fort	Très fort

21. Le personnel de votre entreprise a-t-il bénéficié de formations lors de l'intégration du système d'information (SI) ?

Oui

Non

22. L'information circule-t-elle plus rapidement depuis que votre entreprise utilise le système d'information ?

Oui

Non

23. Trouvez-vous que le système d'information est important pour votre entreprise ?

Oui

Non

Si non, pourquoi ?

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

Partie 5 : La satisfaction des utilisateurs :

24. Le SI a-t-il amélioré votre productivité dans l'accomplissement de vos tâches ?

Oui

Non

Commentaire :

.....
.....

25. Le SI vous permet-t-il d'économiser votre temps de travail ?

Oui

Non

Commentaire :

.....
.....

26. Le SI actuel offre-t-il un climat social favorable ?

Favorable

Défavorable

Commentaire :

.....

Partie 6 : Appréciation des phases de conception et de développement du système d'information :

27. Pensez-vous que votre entreprise a équipé votre bureau de logiciels et applications nécessaires pour réaliser votre travail confortablement ?

OUI

Non

- Les logiciels sont ils?

Développé par votre entreprise Acheté des boites informatiques spécialisées

28. Pensez-vous que votre entreprise s'intéresse au développement (mise à jour + maintenance logicielle) de son système d'information ?

Oui

Non

Partie 7 : Contribution des NTIC dans l'efficacité du système d'information :

29. A votre avis, quel est le niveau d'amélioration de la disponibilité de l'information (accès à l'information) dans votre système d'information après l'introduction des NTIC ?

Très fort

Faible

Moyen

Bon

Très bon

30. A votre avis, quel est le niveau d'amélioration de la rapidité de circulation de l'information (vitesse de l'information) après l'introduction des NTIC ?

Très fort

Faible

Moyen

Bon

Très bon

Partie 8: Axe relatif à l'impact des NTIC sur la fiabilité du SI :

31. La circulation et l'échange d'information entre les différents services s'est amélioré grâce aux NTIC ?

Oui

Non

Commentaire :

.....
.....

32. Est-ce que les NTIC ont développé les relations entre le personnel et les clients ?

Oui

Non

33. Quels sont les supports qui permettent le mieux d'entretenir ces relations ?

Internet

Intranet

Téléphone portable

34. Est-ce que l'utilisation des NTIC a permis à votre entreprise d'orienter son activité vers de nouveaux produits ou services ?

Oui

Non

Commentaire :

.....
.....

35. Pensez-vous que l'usage des NTIC a amélioré la fiabilité et la compétitivité de votre entreprise ?

Oui

Non

36. Votre entreprise est-elle connectée à Internet ?

Oui

Non

37. Quel est le réseau le plus utilisé dans votre travail ?

Intranet

Extranet

Internet

38. Quel est le support téléphonique le plus utilisé dans votre communication ?

Téléphone fixe

Téléphone portable

Fax

Tous ces moyens

Table des matières

Introduction générale.....	01
Chapitre1 : De l'information au système d'information dans l'entreprise.....	03
Introduction	03
Section1 :l'information.....	04
1.1. Définition de donnée, information, connaissance	04
1.2. La relation entre donnée, information, connaissance	07
1.3 .type, source et qualité l'information	09
1.4. Le rôle de l'information dans une entreprise.....	10
Section2 : Du système à l'approche systémique de l'entreprise.....	12
1.1 .Notion du système.....	12
1.1 . Caractéristique et typologie des systèmes.....	13
1.3. L'entreprise comme un système.....	14
1.4 .Le sous système de l'entreprise.....	15
Section3 : le système d'information de l'entreprise.....	16
3.1. Définition d'un système d'information	16
3.2. Les composant du système d'information	18
3.3. La qualité et les caractéristiques systèmes d'information	22
3.3. La place système d'information.....	23
3.4. Le rôle et la finalité du système d'information	25
Conclusion.....	28
Chapitre2 : Système d'information et gestion de l'entreprise.....	29
Introduction.....	29
Section1 : Usage de système d'information dans la gestion de l'entreprise.....	30
1.1. Définition de l'entreprise.....	30
1.2. Typologie et fonctions des entrepris	31

1.3. La nécessité de gestion dans l'entreprise.....	33
1.4. L'efficacité du système d'information	35
1.5. Les deux système d'information dans l'entreprise	36
Section2 : L'usage des NTIC dans l'entreprise.....	38
2.1. Origine et définition des NTIC.....	38
2.2. Les caractéristique des NTIC.....	40
2.3. Les différents types des NTIC	41
2.4. L'intégration des NTIC dans l'entreprise.....	43
2.4 .Les différents rôles des NTIC dans l'organisation de l'entreprise.....	44
Conclusion	45
Chapitre 3 : La contribution d'un système d'information a l'efficacité de l'entreprise, cas SENALEGAZ	46
Introduction.....	46
Section 1 : Méthodologie et présentations d'entreprises	47
1.1. Méthodologie de travail	47
1 .2.Présentation et organisation de l'unité de DERGUINA	48
Section 2: analyses et interprétation des résultats.....	53
Conclusion	77
Conclusion générale	78
Bibliographie	
Questionnaires	
Table des matières	

Résumé

Le système d'information est devenu parmi les démarches les plus importantes pour l'entreprise dans la collecte et le traitement de l'information, c'est un système qui permet à l'entreprise de redonner un nouveau souffle en matière de l'amélioration de sa performance.

Depuis quelques décennies, le monde assiste à une nouvelle réalité caractérisée par le dynamisme et la rapidité des changements dans tous les domaines. L'un des facteurs de ces changements est l'émergence des Nouvelles technologies de l'information et de communication (NTIC).

Dans ce contexte, la nécessité de recourir aux moyens technologiques pour les entreprises est importante pour leur survie.

L'objet de ce travail consiste à analyser la contribution de SI sur l'efficacité de l'entreprise, à travers une étude empirique au sein de l'entreprise SONALEGAZ unité de Darguina.

Mots clés : Système d'information, NTIC, efficacité.

summary

The information system has become one of the most demanding approaches for the company in the collection and processing of information, it is a system that allowed the company to breathe new life into improvement. of his performance.

For a few decades now, the world has been living in a new reality characterized by the dynamism and speed of change in all areas. One of the factors driving these changes is the emergence of New Information and Communication Technologies (NICT).

In this context, the need for technological means for businesses is important for their survival.

The purpose of this work is to analyze the contribution of S I on the efficiency of the company, through an empirical study within the company SONALEGAZ de Darguina.

Keywords : Information system, ICT, efficiency.