

Introduction aux Systemes d'Information

Contexte

Plusieurs biais permettent de comprendre l'intérêt de s'intéresser aux systèmes d'information (SI) au sein même des entreprises. Soit via le concept de système, soit via le concept d'information, soit encore via l'entreprise. C'est par cette dernière que nous allons découvrir les SI.

En regardant sur internet, nous pouvons découvrir qu'une entreprise peut être définie au travers des définitions suivantes :

(Wikipédia) Une entreprise est une **organisation** ou une **unité institutionnelle**, mue par un projet décliné en **stratégie** ou en **politiques et plans d'action**, dont le but est de produire et de fournir **des biens ou des services** à destination d'un ensemble de **clients** ou usagers.

(Larousse) Affaire agricole, commerciale ou industrielle, dirigée par une **personne** morale ou physique privée en vue de produire des **biens ou services** pour le **marché** ; unité économique de production ; firme : Entreprise industrielle, commerciale.

(INSEE) L'entreprise est la plus petite combinaison d'unités légales qui constitue une **unité organisationnelle** de production de **biens et de services** jouissant d'une certaine **autonomie** de décision, notamment pour l'affectation de ses **ressources** courantes.

Personnellement, je définis l'entreprise comme étant une :

Organisation collaborative qui se donne les **moyens** de réagir au CHANGEMENT

Toutes les définitions sont unanimes, une entreprise est avant tout une organisation. Le fait d'insister sur la collaboration a pour unique intention de mettre en avant la relation entre les employés. Qui pour moi est primordiale. Elle est à l'image de la culture d'entreprise. Elle rend capable l'entreprise à réagir aux événements extérieurs, même les plus inattendus. Ces relations mises toutes ensemble constituent une manière de comprendre comment l'entreprise bouge pour rencontrer, servir ou livrer ses clients. De plus, à l'intérieur de ces relations qui lient les acteurs de l'entreprise entre eux, il y a l'information, matière (intangible) qui circule au sein même de l'entreprise.

Un constat ...

[Extrait du cours de Christian BRAESCH - Université Savoie Mont-Blanc]

Les systèmes d'information sont aujourd'hui essentiels à la compétitivité des entreprises, et les managers doivent en comprendre et en maîtriser les rouages essentiels. Ils doivent en effet savoir ce qu'ils sont, comment ils influent sur l'organisation, comment ils peuvent améliorer le travail des collaborateurs et rendre l'organisation plus performante. Le système d'information est un atout dans la compétition commerciale, mais c'en est aussi un élément hautement critique.

Raison d'être d'un Système d'Information

Au travers d'une vue holistique, nous pourrions nous apercevoir que ces relations, composées d'information, déterminent des flux structurants pour l'entreprise. En effet une entreprise comme tout système, est composée de « *tout un ensemble d'éléments qui interagissent entre eux dans un but commun* » (Joël De Rosnay, « le microscope », éditions du seuil, 1975). Et c'est justement ce but commun qui va nous permettre de distinguer 2 grands types de flux :

1. Flux de décision : Comment l'entreprise décide-t-elle ? Que décide-t-elle ? Assume-t-elle ? L'entreprise est en quête constante de connaissance afin de pouvoir évaluer :
 - a. La pertinence de sa proposition de valeur,
 - b. Son placement sur le marché,
 - c. Sa performance financière,
 - d. ...

Ces évaluations vont permettre d'estimer le gap entre la décision et l'action qui en a découlée. Il est important pour une entreprise de pouvoir se remettre en question et d'accepter de changer (de décision ou d'action, voire les deux !)

2. Flux de matière : Toute entreprise fournit un service ou fabrique un produit, appelé Proposition de valeur. Pour assumer cette proposition, une dynamique (interne à l'entreprise) se met en place. Lorsqu'il s'agit d'une fabrication d'un produit physique, nous comprenons facilement le déplacement de la matière et sa transformation vers le produit final. Lorsqu'il s'agit d'une fourniture d'un service, il en va autrement. Pourtant la matière existe également, il s'agit d'une information liée à la prestation, à l'effort d'un consultant ou à la consommation par le client. Le contrôle qualité dans les deux cas existe et amène également aux mêmes impacts lorsqu'il est abouti : la satisfaction du client.

Ces deux flux sont indissociables : l'un amène à la vue de la satisfaction du client, l'autre amène à une vue de la capacité de l'entreprise à s'adapter. Le changement de l'entreprise passe par ces flux.

L'entreprise doit être vue comme un système en quête de connaissance. Tout d'abord la connaissance (dans le temps) de l'entreprise permet de comprendre comment l'entreprise change, c'est-à-dire comment elle agit et comment elle réagit. Ensuite en tant que système, l'entreprise intègre la notion d'environnement (contexte des actions et réactions, influence des marchés, tendances de la société, évaluation et recommandation d'auditeurs ...). Sur base des constats liés à l'environnement, l'entreprise va adapter (réguler) sa manière de faire. Elle va changer et apprendre ... en permanence !

L'entreprise se compose de deux systèmes :

- Un système de pilotage : endroit névralgique qui contient l'ensemble des activités et des moyens permettant à une organisation de décider et de contrôler.
- Un système opérant : endroit où les activités et les moyens permettent à une organisation de transformer et de produire de la matière.

Et le système ... d'information dans tout ça ? Il soutient ces deux systèmes pour qu'ils puissent bénéficier de la bonne information au meilleur moment au bon endroit de l'entreprise dans l'intérêt de leur mission.

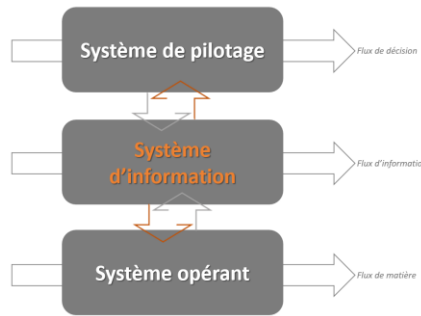


Figure 1: Positionnement du Système d'information

Le système d'information est donc un système dont le rôle est de véhiculer de l'information générée (ou fournie) par les acteurs participant à la vie de l'entreprise. Il est composé d'éléments ayant la responsabilité de :

- Faire circuler ...
- Gérer ...
- Traiter ...
- Diffuser ...
- Acquérir ...
- Mémoriser ...

... l'information.

Ces éléments ne sont pas tous liés à l'informatique ! Le système d'information n'est pas qu'un système informatique. Bien entendu il est préférable par moment que le SI soutienne l'entreprise en automatisant certains pan métier. Mais dans la plupart des cas l'information est véhiculée au travers de procédures et ... d'humains ! Eh oui, les humains font partis du SI !

Extension des Systèmes d'Information

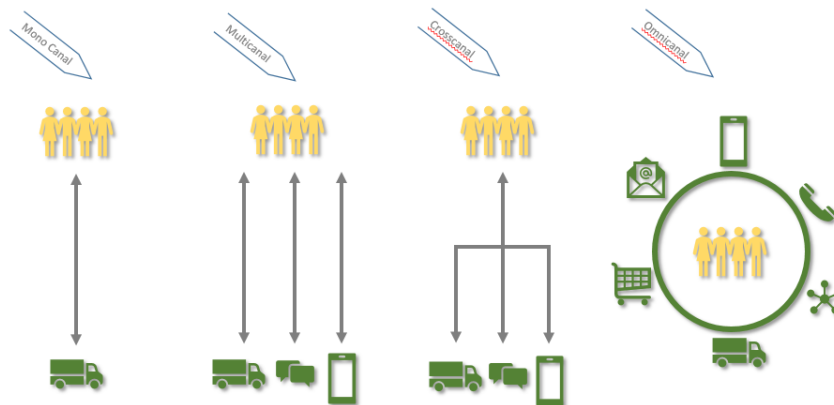


Figure 2 : Les canaux

Cette évolution du canal unique (Monocanal) vers le Crosscanal, compris et mis en place dans la plupart des entreprises du monde Retail, a placé logiquement les Systèmes d'Information comme moyen indispensable pour traiter cette masse d'information. Dans ce cadre nous retrouverons des outils informatiques tels que les CRM (Customer Relationship Management) pour la relation avec les différents segments clients et l'entreprise (ou CiRM – Citizen Relationship Management – pour les

services publiques). Toutefois l'accroissement des exigences clients envers les entreprises et leurs services associés montrent que les entreprises vont devoir tendre vers un modèle de type Omnicanal. Le client se trouvera au centre de l'Entreprise lorsque celle-ci voudra communiquer ou distribuer, bref lorsque le client souhaitera Consommer. L'Omnicanal (mais déjà le crosscanal pour certains modèle d'entreprise) oblige l'apparition d'un troisième système : le Système de communication.

Le Système d'Information se positionnera en prenant en charge l'intégration des flux de communication et des flux de matière.

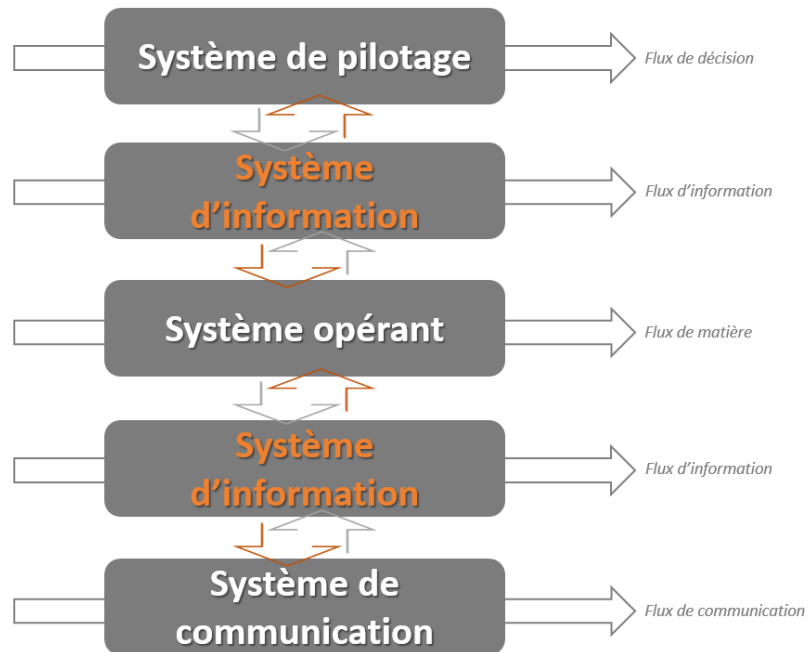


Figure 3: Extension du SI