

UNIVERSITE ABDERRAHMANE MIRA DE BEJAIA.

FACULTE DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES

Département des Sciences sociales

Mémoire de fin de Cycle

Pour l'obtention du diplôme de master en Sociologie

Option : sociologie du travail et des ressources humaines

Thème :

L'entreprise et son système d'information

Cas pratique : CEVITAL

Réalisé par :

M^{lle} Khadoumi lynda

Encadreur :

M^r Laoudi Ferhat

Année Universitaire 2012/2013

Remerciements

On remercie en premier lieu le dieu pour le courage, la patience et la santé qui m'a donné pour suivre mes études.

Je tiens à remercier également :

Mon encadreur Mr Laoudi pour son aide, son suivi. Toute ma reconnaissance pour vous monsieur.

Ma profonde gratitude, et mes vifs remerciements vont également :

A Mr Oukaour et à tous les cadres de la direction système d'information à CEVITAL surtout Mr Abid et à tous ceux et celles qui m'ont aidé de près ou de loin dans la réalisation de ce projet.

Lynda

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail

À tous ceux qui me sont chers

À mes très chers parents,

Pour leurs sacrifices, leur dévouement et leur patience.

A mes sœurs : Hakima et Farida, et leurs maris Kamel et Zyad

Mes frères : Hakim et Rezzak

Mes tantes : Malika, Louiza, Fatiha, Zoubida et leurs maris

Mon oncle : Saleh

A mes grands-parents

*A tout mes amis(e) soit à la résidence de RUTO ou bien
ailleurs sans oublier mes copines de chambre Sabrina et Amel*

Ainsi qu'a mes amis de la promotion de master 2.

À tous ceux qui m'ont aidé de près ou de loin surtout mon encadreur

Monsieur LAOUDI

LYNDA

Sommaire

INTRODUCTION.....	I
-------------------	---

CHAPITRE I : Le cadre méthodologique

I. Problématique.....	02
II. Les hypothèses.....	04
III. L'analyse conceptuelle.....	04
1. L'information.....	04
2. La connaissance.....	05
3. Technologie de l'information et de la communication(TIC).....	06
4. La communication	07
5. Le système	09
IV. La méthode et technique utilisée.....	10
1. La méthode adoptée	10
2. La technique utilisée	11
V. Les cas visés	12
VI. Problèmes rencontrés	12

CHAPITRE II : L'économie de la connaissance

I. Economie fondée sur la connaissance : Quelles définitions ?	15
• La connaissance.....	15
• L'économie.....	16
1. Économie de la connaissance et économie de l'information.....	17
2. Types de connaissance.....	18
a. La connaissance codifiée	18
b. La connaissance tacite	19
c. Connaissance individuelle et connaissance collective.....	19
3. La production de la connaissance	20

a. Recherche & Développement.....	20
b. La recherche et l'innovation : un processus interactif.....	22
c. La création de la connaissance dans l'organisation.....	23
II. Les forces contribuant à l'émergence de la nouvelle économie (économie de la connaissance)	23

CHAPITRE III : L'entreprise en tant que système

I. L'entreprise comme système.....	26
• Le concept «entreprise »	27
• Le concept «système»	28
1. Les types de systèmes.....	29
a. Système fermé	29
b. Système ouvert	29
2. Modélisation d'un système.....	29
3. Structure d'un système organisationnel.....	31
a. Des modules opérationnels.....	31
b. Des modules pilotes.....	32
c. Le système d'information.....	32
II. L'approche systémique	32
1. Le développement du modèle systémique	33
2. Les éléments fondamentaux du modèle (l'approche) systémique ...	35
3. Le modèle classique et systémique	36
III. Les Systèmes d'information	37
1. Rôle de système d'information.....	37
2. Les outils du système d'information	38
3. Qualités de système d'information.....	39
4. Limites de systèmes d'information.....	40
5. Le sous-système d'information.....	41

CHAPITRE IV : Présentation de l'organisme d'accueil et interprétation et analyse des cas

I. Présentation de l'organisme d'accueil	
1. Présentation de CEVITAL	44
2. Situation géographique de CEVITAL.....	44
3. Les directions de CEVITAL.....	45
a. La direction Marketing.....	45
b. La direction des Ventes & Commerciale.....	45
c. La direction Système d'informations.....	46
d. La direction des Finances et Comptabilité.....	46
e. La direction Industrielle.....	46
f. La direction des Ressources Humaines	47
4. Les produits de CEVITAL.....	47
5. Les valeurs de Cevital	50
II. Interprétation et analyse des cas.....	51
1. analyse des cas.....	51
2. Synthèse	68
CONCLUSION	72

Références bibliographiques

Annexes

INTRODUCTION GENERALE

INTRODUCTION

INTRODUCTION

La place de la connaissance dans la dynamique de croissance, donne lieu, depuis plusieurs années, à une intense réflexion au sein de la corporation des économistes. Depuis le milieu des années 80, les nouvelles théories de la croissance ont établi le rôle moteur de la connaissance dans la croissance. Les conditions de production et de diffusion des connaissances ont introduit d'importants changements dans la relation connaissance-croissance telle qu'elle existait traditionnellement. La valeur ajoutée est de plus en plus le produit du capital humain que du capital physique. L'économie tend à se dématérialiser et évoluer en une économie fondée sur la connaissance, appelant à une réforme des outils d'analyse.

La mondialisation a fait surgir de nouveaux enjeux qui vont au-delà des problèmes du libre-échange. Les nations entrent dans une nouvelle ère, caractérisée par la maîtrise des flux de savoir et de connaissance, devenus une composante essentielle de la compétitivité et de la croissance. Cette transformation progressive de la société organisée autour de la production, de la circulation et de l'échange des savoirs, affecte tout à la fois les modes de production et de consommation, les sources de la croissance et de la compétitivité, les modes d'organisation et de management des entreprises, le processus de construction de compétences et d'acquisition de qualification nouvelles pour le capital humain.

Malgré la diversité des thèmes existants, nous avons fait notre choix de travailler sur l'entreprise et son système d'information puisqu'il est parmi les préoccupations modernes de la GRH, parce qu'il a le manque des études antérieures sur le thème, notamment les études algériennes.

Le système d'information d'une organisation est, en tous points, comparable au système nerveux d'un être biologique.

INTRODUCTION

Pour expliciter ce que l'on attend du système d'information, on fera la comparaison avec notre propre système nerveux¹.

Cette comparaison permettra de comprendre de manière concrète ce que doit être le système d'information, les composantes qu'il doit posséder et comment il doit évoluer.

Toutes recherche scientifique a des objectifs qui se résument dans la collecte des données concernant le thème, mais on a d'autres objectifs tels que l'acquisition de connaissances sur le domaine de GRH, et sur le thème de l'économie de connaissances en particulier, le thème de l'entreprise et son système d'information est nouveau, alors on a voulu savoir le degré de son existence dans les entreprises algériennes.

Il y a plusieurs façons d'approcher ce thème mais nous préférons de le diviser en cinq chapitres afin de ne pas ajouter aux difficultés de la nouveauté du thème, celle d'une approche complexe. C'est pourquoi, donc, nous structurons ce travail en chapitres:

Premier chapitre

Dans le premier chapitre, nous essayerons d'appréhender les nouveaux concepts de connaissance et de l'information, nous présenterons la problématique de l'économie de la connaissance pour nous familiariser avec le concept «connaissance», «information»,«système», «système d'information», «communication» et quelques autres que nous aurons l'occasion de retrouver et d'utiliser tout au long de ce travail. Nous allons citer la méthode et la technique utilisée pour la réalisation de notre recherche.

Deuxième chapitre

On définit le concept «connaissance» et «économie» et on parlera sur l'économie de la connaissance et son rôle, sur la connaissance, ses types et sa production.

¹ Michelle Gillet, Patrick Gillet, SIRH-Système d'information des ressources humaines, édition : Dunod, Paris 2010, p 18.

INTRODUCTION

Troisième chapitre

Dans le troisième chapitre on parlera sur l'entreprise le système et sur les systèmes d'information et leur rôle au sein de cette dernière et aussi on va parler sur les technologies de l'information et de la communication. On essaiera de faire connaître l'entreprise en tant que système en parlant sur les systèmes d'information et les technologies de l'information et de la communication.

Quatrième chapitre

On fera une représentation de l'organisme d'accueil (CEVITAL) en parlant sur sa situation géographique, ses différentes directions et sur ses produits et ses valeurs mais aussi on essaiera d'analyser et d'interpréter les réponses des cadres de la direction systèmes d'information avec lesquels on a réalisé des entretiens sur notre thème. Après on va essayer de vérifier nos hypothèses suite aux réponses des cadres en faisant une petite synthèse pour bien vérifier nos hypothèse.

CHAPITRE I :

CHAPITRE I :

Le cadre methodologique

Préambule

Dans ce chapitre nous allons tout d'abord réaliser notre problématique dans le problème posé concerne la place de l'économie des connaissances dans l'entreprise et l'apport du système d'information pour l'entreprise mais aussi on va essayer de formuler nos hypothèses, après on essaye de définir certains concepts qui sont en rapport avec notre thème et aussi on définit la technique et la méthode utilisée lors de notre recherche et on parle sur les problème rencontrer pendant la réalisation de notre recherche.

I. Problématique

Au sein des entreprises le développement de la productivité ne tient plus simplement au capital matériel et à la puissance du travail des salariés, mais avant tout au capital immatériel, au savoir-faire, à la compétence, au sens de l'anticipation et à la capacité à trouver des solutions aux problèmes.

Pour assurer leur croissance, les entreprises ne doivent pas investir uniquement le capital physique, mais aussi dans le capital immatériel : l'acquisition des connaissances, le transfert de ces connaissances, leur capitalisation et leur exploitation.

L'économie de la connaissance se définit alors comme un stade du capitalisme où se généraliserait un modèle productif particulier organisé autour des complémentarités organisationnelles et technologiques entre les TIC, le capital humain des agents susceptibles d'utiliser ces technologies et une organisation réactive de la firme qui permettrait la pleine utilisation du potentiel de productivité des deux premiers éléments. Les réseaux tendraient à se substituer aux catégories plus classiques d'organisation des marchés.

Mais, plutôt qu'une révolution, l'économie de la connaissance recouvre des mécanismes du développement économique étudiés depuis les auteurs classiques. Par ailleurs, seul un optimisme technologique sans borne mènerait à la conclusion que la diffusion des TIC peut mener les pays du sud à rattraper les pays du nord. La diffusion de ces techniques se comprend en complémentarité

avec des changements organisationnels et surtout l'augmentation des compétences des individus. Un seul de ces éléments transplanté dans un contexte différent ne peut suffire à enclencher une dynamique vertueuse. Ceci devrait mettre en garde contre l'aspect normatif associé à l'économie de la connaissance : réforme des institutions et modes d'organisation accompagnant un nouvel âge du capitalisme censé être caractérisé par l'intensification de la concurrence, la précarité et l'exigence de flexibilité. Une partie de ces éléments relève du mythe. Une autre oriente les sociétés vers un modèle unique de capitalisme sous couvert d'un déterminisme technologique ou d'un impératif de modernité. Il en est probablement de l'économie de la connaissance comme des précédents âges du capitalisme, elle s'accommodera de la diversité.¹

Pour que les entreprises puissent assurer leurs survies et leurs compétitivité dans l'économie des connaissances, il ne suffit pas de posséder seulement des hautes technologies, mais elles ont besoin aussi de connaissances et de savoir-faire important, c'est-à-dire d'un personnel compétent de gérer ces technologies.

La place du savoir, des sciences et des technologies dans la dynamique de croissance actuelle donne lieu à une intense réflexion au sein du champ économique. En particulier, de nombreux auteurs soulignent que l'on serait entré dans une nouvelle phase du développement capitaliste basée sur la connaissance succédant à une phase d'accumulation de capital physique ; cette vision impose des scénarios prospectifs particuliers auxquels sont associées des prescriptions politiques.

L'approche systémique est une approche adaptée à la conduite du changement, elle permet d'aborder la complexité des interactions. Elle facilite la compréhension et l'élaboration de stratégies de changement. Elle est une discipline qui a donné lieu, entre autres, à l'«Ecole de Paolo Alto». Cette discipline a développé une théorie de la communication, une méthodologie de changement et une pratique thérapeutique. «A l'inverse de la logique cartésienne qui dissocie, partage, décompose, la logique systémique associe,

¹ Louis -A. et autres, la conduite des affaires dans l'économie du savoir, édition: ECONOMICA, 2001, p1.

rassemble, considère les éléments dans leur ensemble les un vis-à-vis des autres et dans leur rapport à l'ensemble » ¹

Par ailleurs, l'économie du début de XXI^{ème} siècle est fondée principalement sur le savoir et repose sur des méthodes et outils liés aux TIC. Or, l'arrivée de ces technologies a considérablement changé le paysage des entreprises et a eu un effet de catalyseur du changement. Mobiliser son intelligence pour être compétitif, gérer les compétences des acteurs et créer de la valeur. Identifier, gérer et mesurer le capital immatériel pour mieux valoriser des savoirs devient une préoccupation dans le monde entrepreneurial.

Étant donné que notre recherche se réalise au sein d'une entreprise on doit chercher à savoir quel est la place de l'économie de la connaissance dans l'entreprise? Mais aussi nous voulons chercher à comprendre quel est l'apport de système d'information pour l'entreprise?

II. Les hypothèses

Nos hypothèses, pour l'entreprise et son système d'information, considèrent que :

- La direction système d'information est le moyen de contact entre l'entreprise et son environnement extérieur par le biais de la création des sites et des pages publicitaires (contact avec fournisseurs et clients).
- La pression subie par la direction système d'information est due à la centralisation des tâches au sein de ce service.

III. L'analyse conceptuelle

1. L'information

L'information peut être définie comme un ensemble de données replacées dans un contexte et porteur d'un sens particulier. Ce concept est à la base de nombreux développements tant sur le système d'information que sur sa performance avec trois notions associées : le système d'information, la quantité d'information et l'ambiguïté de l'information.

¹Yatchinowsky. A., l'approche systémique-pour gérer l'incertitude et la complexité, ISF, Paris, janvier 2004, p 7.

Les travaux de R.L. Daft et K.E. Weick se situent dans cette perspective en proposant une typologie des organisations à partir de quatre logiques en termes de quête d'information (recherche, interprétation et apprentissage) :

Logique active : Politique active de perception dans un environnement qu'elle considère comme non analysable. Apprentissage par l'action.

Logique de découverte : Politique active de perception dans un environnement qu'elle considère comme analysable. Modélisation et prévision.

Logique conditionnée : Stratégie passive de détection de données dans un environnement qu'elle considère comme non analysable. Focus sur quelques informations perçues comme importantes et procédures routinières.

Logique non dirigée, indirecte : Organisation passive face à un environnement qu'elle considère comme non analysable. Données peu formalisées issues de contacts, rumeurs perçues au gré de son activité.

Cette typologie amène à distinguer quatre grandes catégories de stratégies : la prospection, l'analyse, la défense et la réaction. Ainsi que quatre modes de décision : mode non dirigé, le mode actif, le mode rationnel et le mode dirigé.

La logique d'interprétation permet de rapprocher l'information de connaissance, c'est en passant par une « information sur » que l'on acquière une « connaissance de ».

2. La connaissance

La connaissance est plus pérenne qu'une information et demeure activable suivant les situations, elle présente le double caractéristique de fonder à la fois compréhension (dimension cognitive) et interprétation (dimension herméneutique) par dissociation de l'action.

Les informations dispersées entre plusieurs pôles peuvent, une fois « organisées » c'est-à-dire partagées et utilisées, devenir des connaissances.

Deux perceptions du management de la connaissance prédominent : la première repose sur une perspective représentationniste de la connaissance organisationnelle, la seconde s'attache davantage au management des facteurs

du processus de création de la connaissance. Ces deux perspectives reposent sur des perceptions différentes de la connaissance.

Malgré les différents travaux réalisés pour fonder la notion de connaissance, la polysémie du concept de connaissance organisationnelle reste entier et il est nécessaire de trouver les axes qui permettant d'indiquer les tensions à l'œuvre lorsqu'il s'agit de parler de connaissance organisationnelle.

Il est ainsi possible de distinguer une dimension épistémologique qui sépare connaissance tacite et connaissance explicite, d'une dimension ontologique qui sépare connaissance individuelle de connaissance collective. Ces distinctions vont venir constituer les dynamiques de la construction des connaissances organisationnelles du fait des tensions dialectiques qu'elles fondent.

Le management de la connaissance a donné lieu à une grande créativité en termes de développement méthodes d'« objectivisation ». Les typologies de connaissances organisationnelles servant de base au développement de protocoles de collecte sont donc nombreuses.

Le management de la connaissance est un processus tourné vers les connaissances générées en interne (savoir-faire, compétences, *best practises*, ...), mais dont la production est stimulée par des « situations » à partir d'informations récupérées à l'extérieur.

On assiste aujourd'hui à une convergence entre le management des sources internes et externes.

3. Technologie de l'information et de la communication(TIC) :

Selon l'OCDE, le secteur des TIC comprend principalement¹ :

- les secteurs qui produisent des biens d'équipement et des biens durables électroniques, c'est-à-dire les biens bureautiques et informatiques, les équipements de réseaux et les biens d'automatisme et de contrôle nécessaires dans les processus industriels;
- les secteurs des services de télécommunication ;

¹Alain Bruno, dictionnaire d'économie et des sciences sociales, édition : ellipses, Paris 2005, p 461.

-le secteur des services informatiques, regroupant à la fois ce qui est conseil ingénierie, réalisation de logiciels, traitements de données et de base de données ;

-les secteurs qui assurent la distribution, la location et la maintenance des biens et services précédents.

Aujourd'hui on utilise de plus en plus le sigle TIC qui désigne les« technologies de l'information et de la communication» et qui correspond aux mêmes secteurs que précédemment, les innovations les plus récentes en plus(internet, intranet, les multiples applications du numérique à l'image, au son, etc.).

4. La communication :

Nous définissons la communication comme un processus d'écoute et d'émission de signes et de messages destinés à des publics particuliers et visant l'amélioration de l'image et des relations de l'organisation, la promotion de ses produits et services et la défense de ses intérêts.

Chaque terme compte :

- La communication est un processus ; ce n'est pas une suite d'événement, c'est un flux continu d'échange
- entre une organisation et ses publics.
- Toute communication commence par l'écoute, avant de communiquer, il faut d'abord entendre ce que l'on nous dit.
- La communication est comme un iceberg, la partie immergée peut être très importante, ce qui fait l'image d'une entreprise peut provenir de tout autre chose que de sa communication volontariste : le prix et la qualité de ses produits, la relation avec son service consommateur, le design de ses bâtiments, ma personnalité de son PDG...
- La communication vise toujours un public particulier. Peu d'entreprise cherchent exclusivement, voire même principalement, une image auprès du grand public. Les communications visent des cibles : actionnaires, salariés, consommateurs, leaders d'opinions.
- La communication vise l'amélioration de l'image, c'est ce qu'on appelle la communication corporate ou institutionnelle, elle vise l'amélioration

des relations ce qui est plus spécifiquement le rôle des relations publiques.

- La promotion des produits et services. C'est là un débat interminable sur la primauté du marketing ou de la communication. Les tenants de l'approche marketing insistent sur la finalité de l'entreprise qui est de vendre et partant de là, situent la communication comme étant au service du marketing ;
- La défense des ses intérêts renvoie à l'activité de lobbying de l'entreprise. On appelle aussi communication d'influence ou affaires publiques.¹

La communication est un processus qui comprend l'émetteur du message, le canal par lequel ce dernier passe, le message lui-même et le récepteur. La communication est définie comme «le processus de la transmission du message de la part de l'émetteur pour le récepteur à condition de soulever chez le récepteur la signification la plus proche à celle de l'émetteur», la communication se divise en interindividuelle, individu – groupe ou sociale. La communication institutionnelle définit le régime économique, social et politique dont une société est dotée. En sociologie, la communication est étudiée comme un produit social de relations humaines contenant une forme et un fond².

La communication dans les entreprises

Il n'existe pas d'organisation modèle en communication d'entreprise. La communication peut être soit totalement intégrée, soit répartie au sein de multiples structures.

De manière plus classique, une direction de la communication possède les sévices suivants³ :

- Le service de presse.
- Le service de communication interne.
- Le service image.
- Le service études et évaluation.

¹Thierry Libaert, introduction à la communication, édition : Dunod, Paris, 2009, pp : 27-28.

² Gilbert Abraham-frois et Guy Caire, dictionnaire d'économie, édition : SIREY, Paris, 2002, p35.

³ Thierry Libaert, Op.cit, pp: 11-15.

- Le service de l'e-communication.
- Le service argumentaire.
- Le service relations publiques, événements et parrainages.
- Le service médiathèque.
- Le service administratif.

5. Le système :

Du grec systēma : assemblage, réunion, évoque un «ordre ou les différentes parties se soutiennent mutuellement»

Ensemble d'éléments, matériels ou non, qui dépendent réciproquement les uns des autres de manière à former un tout organisé¹.

La définition d'un système selon JEANS-LOUIS LE MOIGNE est qu'un système, c'est² :

Quelque chose (un objet)

Dans l'action qui consistera à modéliser l'objet, il ne faudra pas perdre de vue que ce que nous cherchons à représenter existe. On a souvent tendance en matière de système d'information et d'outils de gestion à vouloir modéliser ce que l'on a en tête, sans se remémorer que l'objet à modéliser appartient au monde réel. Cette existence de l'objet n'entraîne que la validation modèle, qui en constitue une représentation, c'est sa capacité à en prédire les comportements, dans le cadre de simulations.

Qui dans quelque chose (son environnement)

L'interaction entre le système et son environnement constitue également un facteur dont on peut tirer de nombreuses conséquences en matière de gestion des organisations. L'organisation est vue comme un système en interaction avec un environnement, composé lui-même de nombreux autres systèmes. Cette vision de l'organisation implique qu'elle ne peut se concentrer uniquement sur son fonctionnement interne mais doit, au contraire, s'axer sur

¹ Gillet Ferreol et autres, dictionnaire de sociologie, édition : Armand Collin, p204.

² Michelle Gillet, Patrick Gillet, SIRH-Système d'information des ressources humaines, édition : Dunod, Paris, 2010, p 10.

les interactions qu'elle entretient avec les autres systèmes constituant son environnement.

Pour quelque chose (sa finalité)

L'organisation, en tant que système, poursuit un but. Elle recherche soit un profit à la collectivité ou à un groupe d'ayants droit. Cette caractéristique est très importante, car il faut être conscient de qu'est le but de l'organisation et il faut un minimum de consensus sur celui-ci.

Faire quelque chose (son activité)

Pour attendre le but, il faut mener une activité, créatrice de valeur ajoutée. Cette activité est menée que par les différents acteurs de l'organisation. Cela redonne toute sa place à l'humain, qui est le seul facteur de création de valeur.

Par quelque chose (sa structure)

Comment mener, qui permet d'atteindre le but ? Grâce à une structure, qui permet d'organiser l'action des différents acteurs de et de faire circuler les flux nécessaires¹.

IV. la méthode et technique utilisée

Le cadre méthodologique consiste à articuler notre question de recherche avec un recueil de données dans le champ des pratiques visé par notre problématique. La notion de choix méthodologique suppose donc une alternative possible entre différentes démarches et une adéquation à la nature même de notre question de recherche.

1. La méthode adoptée :

Dans notre étude, nous avons opté pour l'utilisation de la méthode qualitative en prenant en considération la nature du thème, sa spécificité et des objectifs, parce que c'est la plus indispensable pour notre thème choisi et aussi qui convient à la réalisation des objectifs de cette dernière. Notre thème est nouveau alors on utilise la méthode exploratoire.

¹ Michelle Gillet, Patrick Gillet, Op.cit, p11.

La méthode qualitative :

C'est une méthode qui vise d'abord à recueillir des données non quantifiables, mais des informations de qualité, ensuite les analyser et enfin vérifier la validité des hypothèses et tirer des conclusions. Les méthodes qualitatives visent à comprendre le phénomène étudié. Il s'agit d'établir le sens des propos recueillis ou des comportements observés. On se base d'avantage à l'études de cas ou de petit nombre d'individus.¹

2. La technique utilisée :

La technique de recherche est un ensemble de procédés et d'instruments d'investigation utilisés méthodologiquement.²

Dans le but de pouvoir rassembler des informations relatives à notre thème de recherche et pour vérifier nos hypothèses, nous avons utilisé comme technique de recherche : l'entretien semi-directif.

L'entretien :

C'est la technique la plus utilisée en sciences sociales dans le but de recueillir des informations verbales. Elle met face à face un enquêteur et un enquêté.

L'entretien est une technique utilisée dans les études qualitatives, l'entretien individuel se base sur une discussion libre entre l'enquêteur et la personne interrogée³

L'entretien semi directif :

Appelé aussi l'interview semi-directive, c'est une situation où l'interrogé aura à répondre le plus directement possible à des questions précises et ne doit

¹ MAURICE ANGERS, initiation pratique à la méthodologie des sciences humaines et sociales, édition : CGC, Québec, 1996, p58.

² Ibid., p60.

³ PALLE.P MUCCHEILLI A., l'analyse qualitative des sciences humaines et sociales, édition : ARMAND COLLIN, paris 2002, p 123.

pas dévier du cadre de chaque question ni associer librement selon son inspiration.

L'entretien semi-directif est mené auprès d'individus sur la base d'un ensemble de question préalablement construites. Il se déroule en face à face dans un lieu neutre qui préserve la confidentialité et la liberté des propos. On a décidé d'utiliser cette technique afin de pouvoir accumuler les informations qu'on cherche et les réponses aux questions de notre entretien en plus puisque la population.

Le but recherché est de s'informer, mais en même temps de vérifier, à l'aide de questions, des points particuliers liés à certaines hypothèses préalables.¹

V. Les cas visés :

Nous avons ciblé des cadres de la direction système d'information, le choix de cette catégorie déterminé par le thème. Car ils disposent d'un niveau d'instruction élevé, de ce fait il s'agit d'une catégorie influente qui détiennent des pouvoirs au sein de l'entreprise, ils peuvent donner des informations de qualité sur notre thème.

A cet effet nous avons pu réaliser dix entretiens avec les cadres de la direction système d'information au sein de CEVITAL, occupant des postes différents.

VI. Problèmes rencontrés :

Le problème rencontré lors de notre recherche est qu'on a adopté une théorie qu'on n'a pas pu faire adapter au terrain de notre recherche c'est-à-dire que la théorie choisie est difficilement applicable sur le terrain de notre recherche (l'entreprise CEVITAL).

La difficulté de rejoindre les cas visés puisqu'ils sont toujours occupés et ils n'étaient pas toujours disponibles pour qu'on réalise des entretiens avec eux ce qui demande plus de temps pour réaliser ses derniers.

¹ AKTOUF OMAR, méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations, édition : MACINTSH, Québec, 1987, p78.

Conclusion

Dans ce chapitre on a défini certains concepts clé utilisé lors de notre recherche et on a essayé de justifier notre choix de méthode et technique et de l'échantillon de cette dernière, mais aussi on a cité les problèmes rencontrés pendant la réalisation de notre recherche.

CHAPITRE II :

L'économie de la connaissance

Préambule

La connaissance est de plus en plus considérée comme une marchandise dont les propriétés en diffèrent. Qu'elles sont ses conditions de production ? quelle place occupe-t-elle dans les entreprises ? C'est pourquoi on a choisi dans ce premier chapitre d'examiner les concepts qui expliquent l'économie de la connaissance, il s'agit de définir le concept connaissance, en ce qui la distingue de l'information. Nous aborderons la définition de l'économie fondée sur la connaissance puis on s'intéresse à la production de la connaissance.

I. Economie fondée sur la connaissance_: Quelles définitions ?

Quand on parle de l'économie de la connaissance, il faut la distinguer de la nouvelle économie, de l'économie de la recherche et de l'économie de l'innovation.

Le terme «nouvelle économie» est utilisé pour le fonctionnement de l'économie américaine (la partie liée aux industries des TIC).

Au cours de la décennie 90, les Etats-Unis ont enregistré une accélération de la croissance de son PIB par habitant, qui tire l'essentiel de ses gains de la production des TIC. L'utilisation des TIC aux États-Unis a permis la réduction de chômage et d'entraîner des changements organisationnels au niveau des entreprises.

Pour Foray, les économies fondées sur la connaissance sont des économies qui résultent d'«un choc, entre d'une part, une tendance séculaire relative à l'accroissement de la part du capital intangible (éducation et formation) et, d'autre part, l'irruption et la diffusion spectaculaire des technologies de l'information et de la communication»¹

- **La connaissance**

La connaissance est d'une part l'état de celui qui connaît ou sait quelque chose et d'autre part les choses qui sont sues ou connues. Par extension, on appelle aussi « connaissance » tout ce qui est tenu pour su ou connu par un individu ou une société donnée.

¹ Foray (D), économie de la connaissance, édition : la casbah, Alger 2004, p18.

La connaissance se caractérise comme un bien non exclusif et il est difficile de privatiser la connaissance.

Elle est inépuisable et peut être utilisée par plusieurs acteurs une fois diffusée et peut de cette même manière être enrichie par d'autres connaissances c'est pour cela qu'on la considère comme un bien non rival.

- **L'économie**

L'économie est une activité humaine de production, de distribution, d'échange et de consommation de biens et de services.

Nous assistons au développement du secteur tertiaire et des activités immatérielles ainsi qu'à l'essor des TIC. C'est ce qu'on appelle la nouvelle économie.

L'OCDE définit l'économie de la connaissance comme «les économies qui reposent directement sur la production, la diffusion et l'utilisation du savoir et de l'information».

L'OCDE considère que la croissance de l'économie est le produit de l'investissement et des industries intensives en connaissances (connaissances technologiques), et l'utilisation de la main d'œuvre hautement qualifiée.¹

Cette définition considère l'économie actuelle comme le résultat de deux tendances longues qui sont l'augmentation des ressources consacrées à la production et la transmission des connaissances et l'avènement des technologies de l'information et de la communication(TIC).

De ces définitions, on peut distinguer quelques caractéristiques de l'économie de la connaissance :

-dans l'économie de la connaissance, non seulement on produit de plus en plus de connaissances, mais on les utilise aussi de plus en plus.

-l'innovation n'est pas cependant considérée comme l'unique apanage des services de R&D des grandes firmes. Elles sont le résultat d'interaction entre plusieurs acteurs.

¹ OCDE : L'économie fondée sur le savoir. Paris1996, p7.

-elle est le résultat d'une massification de l'utilisation des nouvelles technologies particulièrement les TIC.

1. Économie de la connaissance et économie de l'information :

Il est important de bien distinguer l'économie de la connaissance des autres sous disciplines voisines de l'économie, telles que l'économie de la recherche, l'économie de l'innovation ou surtout l'économie de l'information. Cette dernière distinction est capitale et renvoie à l'interprétation théorique de la distinction entre information et connaissance. La société de l'information correspond à une forte diffusion des informations, souvent appuyée sur un système d'information et les TICE (technologies d'information et de communication dans l'enseignement). Alors que la société de la connaissance va au-delà de la simple diffusion et s'appuie sur des réseaux qui font place au savoir, à l'expertise, à l'innovation et à la créativité. C'est la notion de partage qui est mise en avant. L'approche est plus humaine même si elle est portée par un développement technique. Ces deux types d'économie sont donc complémentaires.

Pour bien simplifier, l'analyse économique a longtemps assimilé la connaissance à l'information. Jean-Louis Ermine¹ définit la connaissance en utilisant l'image du microscope (télescope) qui nous permet la découverte et l'exploration des composantes des systèmes et la connaissance est définie à partir de trois aspects essentiels :

➤ .L'aspect syntaxique:

Il concerne l'information qui concerne la partie visible et la mise en forme de la connaissance au même titre que l'orthographe ou la grammaire concerne la partie visible du langage. Il s'occupe de la forme sous laquelle se traduit la connaissance ou bien du code, du langage symbolique, numérique, etc.) qu'elle utilise pour la mise en forme.

¹Ermine (J-L) : les systèmes de connaissance. 2^{ème} édition. Hermès Science publications. Paris 2000 in Mancier Ilyes, développement économiques et économie de la connaissance: Quels enjeux pour l'Algérie dans le cadre de la mondialisation, thèse de magister, université de Bejaia, 2006, p09.

➤ . L'aspect sémantique :

Il concerne la signification de l'information bien distincte de sa forme

Il ne suffit pas d'accumuler des données sur une connaissance pour obtenir un résultat mais seulement d'associer un sens.

➤ . L'aspect pragmatique :

Il concerne le contexte ou le sens est mis en place

La connaissance n'existe pas vue qu'elle a une forme et une signification ou bien parce que sa forme et signification lui donne richesse et pertinence mais il s'agit seulement de l'environnement qu'elle utilise pour sa mise en place.

On peut dire alors que :

Connaissance=information (données brutes) +sens (interprétations : savoir faire, expérience)+contexte (activités à réaliser et domaines de références dans lesquels s'inscrivent ces activités)

2. Types de connaissance

La connaissance peut être codifiée ou explicite (structurée et fixée dans un format spécifique. La connaissance a deux types :

a. La connaissance codifiée :

Est la connaissance qui peut être transcrite dans des procédures structurées ou dans des raisonnements logiques.

Elle permet aux agents de réaliser un certain nombre d'opérations à couts réduits, améliorer la fiabilité des opérations de stockage, de mémorisation et de recherche. Alors ce genre de connaissance devient un produit comme une marchandise.

Pour Foray la codification est «le processus de conversion d'une connaissance en un message, qui peut être ensuite manipulé comme de l'information»¹.Les couts impliqués dans la codification dépassent souvent les avantages.

¹ Foray (D), Op cit, p48.

Puisqu'une personne peut codifier une connaissance ne veut pas dire qu'elle sera la seule personne à accéder à cette dernière.

En ingénierie des connaissances les connaissances explicites sont par opposition aux connaissances tacites, les connaissances clairement articulées au niveau d'un document écrit, d'un système informatique, ou d'un document électronique.

Ces connaissances sont facilement transférables physiquement, car elles apparaissent sous une forme tangible : un document papier peut être transféré par la poste, un document électronique peut être transféré par une messagerie électronique ou via un site web.

Les connaissances explicites sont stockées ou diffusées sur des supports d'information matériels.

b. La connaissance tacite :

C'est la connaissance qui reste liée à l'intervention humaine. Elle ne peut pas être traduite dans un langage informatique, ni fixée dans un format spécifique. Pour K. Polanyi (1967) «la connaissance tacite doit être perçue comme un art, pour lequel nous ne sommes que peu conscients de l'ensemble des connaissances que nous possédons pour accomplir une tâche»¹.

Les connaissances tacites sont les connaissances qui appartiennent au monde des objets mentaux. Elles regroupent les compétences innées ou acquises, le savoir-faire et l'expérience. Elles sont généralement difficiles à « formaliser » par opposition aux connaissances explicites.

Dans une entreprise, la connaissance tacite peut s'assimiler au capital intellectuel. C'est un actif intangible.

c. Connaissance individuelle et connaissance collective :

Avec la distinction entre connaissance tacite et connaissance codifiée, une

deuxième forme de distinction est nécessaire pour aborder les problèmes de traitement économique de la connaissance : la distinction entre la connaissance individuelle et la connaissance collective qui est plus vaste et plus puissante que le savoir de chacun.

Elle suppose d'instaurer les conditions dans lesquelles un collectif peut créer, échanger, transformer, valider, appliquer... Concrètement les Intranet, les bases de données et les nombreux outils des TIC sont des supports à la connaissance collective.

3. La production de la connaissance

Elle présente un rendement privé (la vente de brevet) et un rendement social lié à l'externalité positive. la connaissance produite est non pas seulement utilisée pour augmenter la productivité du secteur de biens finals mais aussi pour augmenter la productivité de secteur de la recherche.¹

La création de connaissance se produit de plus en plus au sein de réseaux. la production du savoir distribué via des réseaux d'innovation entraîne l'émergence de systèmes qui englobent de multiples produits et services ayant des relations croisées. Ceci nous conduit à parler de grappes qui portent un sens plus large que celui de réseau car elles recouvrent toutes les formes d'échange et de partage des connaissances. La diffusion de la connaissance à travers les réseaux et d'autant plus facile que la connaissance est codifiée grâce aux TIC.

a. Recherche & Développement

La recherche et développement (parfois abrégée en (R et D), (R & D) ou (R&D) est une catégorie statistique, économique et comptable englobant l'ensemble des activités entreprises de façon systématique en vue d'accroître la somme des connaissances y compris la connaissance de l'homme, de la culture et de la société, ainsi que l'utilisation de cette somme de connaissances pour de nouvelles applications.

¹Amable, Barré et Boyer : les systèmes d'innovation à l'ère de la globalisation. Edition : Economica, Paris 1997. p36.

On distingue trois grandes composantes de la recherche et développement :

- **La recherche fondamentale**
- **La recherche appliquée**
- **Le développement expérimental**

Les entreprises mènent des activités de recherche et développement afin d'améliorer leurs capacités de production, la qualité, notamment environnementale, de leur production, ou afin de créer de nouveaux biens et services, si possible en accord avec les orientations du marketing et, entre autres, en matière de développement durable.

La recherche et développement est un élément majeur de la croissance et du développement par l'innovation, aussi bien pour une entreprise que pour un pays ou une vaste zone économique.

La recherche fondamentale occupe une place relativement mineure et attire particulièrement le secteur de l'enseignement supérieur. La recherche appliquée concentre principalement le secteur des administrations publiques. Le développement expérimental détient la plus grande importance en termes de financement.

La recherche et développement occupe une place croissante dans la compétitivité économique des grands pays développés. L'investissement dans la R&D mène à de nouveaux systèmes de production (meilleure capacité de production, meilleure qualité) ayant pour but de maintenir une bonne croissance économique et de rester en concurrence sur le marché mondial.

➤ **La recherche fondamentale**

La recherche fondamentale consiste en des travaux expérimentaux ou théoriques entrepris principalement en vue d'acquérir de nouvelles connaissances sur les fondements des phénomènes et des faits observables, sans envisager une application ou une utilisation particulière.

➤ La recherche appliquée

La recherche appliquée consiste également en des travaux originaux entrepris en vue d'acquérir des connaissances nouvelles. Cependant, elle est surtout dirigée vers un but ou un objectif pratique déterminé.

➤ La recherche appliquée

Le développement expérimental consiste en des travaux systématiques fondés sur des connaissances existantes obtenues par la recherche et/ou l'expérience pratique, en vue de lancer la fabrication de nouveaux matériaux, produits ou dispositifs, d'établir de nouveaux procédés, systèmes et services ou d'améliorer considérablement ceux qui existent déjà.

b. La recherche et l'innovation : un processus interactif

Après avoir distingué entre deux concepts souvent utilisés de façons confuses : invention et innovation, nous appréhenderons cette dernière en tant que résultat de rétroactions entre différents acteurs aussi bien au sein de l'organisation qu'au sein d'un pays.

➤ Distinction entre invention et innovation

Lorsqu'on met en œuvre des connaissances issues des recherches passées pour produire de nouvelles connaissances techniques : nouveaux procédés de production, amélioration de ceux qui existent, il s'agit d'une invention. Dès lors que le processus s'élargit en exploitant une invention donnée par un investissement au sens large (réunion de capitaux, constructions, agrandissement ou acquisition d'usine, personnel embauché ou formé...), on passe au stade de l'innovation.

Ainsi l'innovation peut être définie comme la réalisation de la nouveauté, elle va de l'idée à sa réalisation concrète et à la satisfaction du besoin. C'est le changement réalisé, qu'il soit limité ou radical, qu'il porte sur le concept de produit, sur le procédé de fabrication ou sur l'organisation. Par contre l'invention se limite à l'idée nouvelle sans réelle confrontation au besoin qu'elle entend satisfaire.

L'innovation est un concept qui peut revêtir multiples formes. On peut distinguer des innovations de nature (produit, procédé), d'origines (techniques, marketing) ou d'ampleur (incrémentale ou radicale).

➤ La nature et le degré de l'innovation

On peut distinguer les formes d'innovation celle qui porte sur la forme ou le procédé et celle qui porte l'antinomie rupture/continuité

- La forme produit/ procédé
- La forme rupture/continuité

c. La création de la connaissance dans l'organisation

Nonaka Ikojiro distingue deux formes de connaissance : une forme tacite et une forme explicite. Il présente l'hypothèse que la connaissance est créée à partir d'un processus de transformation des connaissances tacites en connaissances explicites. Ainsi il souligne « (traduction), nous comprenons que l'innovation permanente est le produit d'un nouveau savoir générer par la conversion du savoir tacite vers le savoir explicite »¹. Il considère que l'organisation dans sa globalité est comme un système vivant² dont l'apprentissage déborde le cadre individuel pour devenir collectif. Par ailleurs, il développe un modèle qui explique la création et l'exploitation de la connaissance au sein de l'organisation³.

II. Les forces contribuant à l'émergence de la nouvelle économie (économie de la connaissance)

Un grand nombre de facteurs sont à l'origine des tendances décrites plus haut, mais nous estimons que deux forces ont joué un rôle répondant dans ces événements et contribué à l'émergence du nouvel ordre économique⁴ :

¹Nonaka (Ikojiro) : developing unified, dynamic knowledge management systems, OCDE «social science and innovation»2001, p49.

²Nonaka (Ikojiro) : l'entreprise creatrice de savoir, in knowledge management, édition : organisation, Paris 1999.in Mancier llyes, thèse magister, développement économiques et économie de la connaissance: Quels enjeux pour l'Algérie dans le cadre de la mondialisation, université de Bejaia 2006.p24.

³Nonaka (ikojiro), Op.cit, p49.

⁴Louis -A LEFEBVRE et autres, Op.cit. , pp : 7- 10.

L'internationalisation croissante de la production et l'intensification de la recherche de nouvelles connaissances. Par leur interaction, ces deux facteurs exercent une influence déterminante sur le déroulement et l'orientation de l'activité économique dans le monde.

- **première force majeure est l'internationalisation croissante de la production:**

Elle résulte en partie de l'expansion du commerce mondial. Mais ce qui importe davantage, c'est la croissance de l'investissement étranger direct et des autres formes de transactions qui contribuent à soutenir la production internationale, y compris la sous-traitance, l'octroi de licence, le franchisage et les alliances.

- **La deuxième force majeure est l'intensification de la recherche de nouvelles connaissances :**

Elle est liée à la première ; l'importance beaucoup plus grande accordée à l'acquisition de connaissance est à la fois une cause et une conséquence de l'internationalisation croissante de la production.

Les produits d'information et de communication très complexes issus de l'innovation et de l'accent prioritaire mis sur la l'acquisition de nouvelles connaissances ont joué un rôle capital dans l'expansion des multinationales

Conclusion

Nous avons présenté dans ce deuxième chapitre, l'originalité et les difficultés de l'économie de la connaissance qui décrit l'économie dont l'objet est la connaissance. Nous avons ensuite, essayé de démêler entre la connaissance et l'information avant de nous intéresser au caractère explicite ou tacite de la connaissance. Le processus de codification et le rôle des nouvelles technologies de l'information et de la communication et aussi on s'intéressait a la production de cette connaissance.

CHAPITRE III :

L'entreprise en tant que système

Préambule

La vie des organisations ne cesse d'être révolutionnée par les différents changements que connaît l'environnement, qui impose des normes de structuration complexe. Il convient donc de mettre l'accent sur le modèle systémique ou bien l'approche systémique qui essaye de combler les insuffisances du courant traditionnel, étudie l'entreprise dans sa globalité ouverte sur son environnement en la considérant comme un système composé de sous systèmes en interaction dynamique ; ce raisonnement fait l'objet de ce chapitre.

L'entreprise ne vit pas isolée de son entourage, elle est souvent obligée d'entretenir des relations avec son environnement.

L'entreprise en tant qu'organisme complexe est composée de trois systèmes : un système opérationnel, un système d'information et un système de pilotage.

I. L'entreprise comme système

L'objectif de l'entreprise est la création des biens et services, comme le souligne la définition suivante : « l'entreprise est un regroupement humain hiérarchisé qui met en œuvre des moyens intellectuels, physique, financiers pour extraire, transformer, transporter et distribuer des richesses ou produire des services, conformément à des objectifs définis par une direction »¹.

Selon J-Mélése,² l'analyse d'un système ne voit pas l'entreprise comme un ensemble de services ou de fonctions, mais comme un ensemble de sous-système organisés pour assurer l'exercice des activités de l'organisation. Donc, l'entreprise est un système ouvert, finalisé, régulé et composé d'un ensemble de sous-système en interaction qui peuvent être identifiés en fonction du critère retenu : par fonction, par nature de flux, par niveaux, etc.,

¹ Louis tawfik, Alain .chauvel, gestion de la production et des opérations, Paris édition : HRW Ltée, 1980 ; p 62.

² Jacques Mélése, la gestion par les systèmes ; Paris édition : Hommes et Techniques ; 1984, p 49.

communiquant entre eux, échangeant des flux de matières, finances, informations.

A. Le concept «entreprise »:

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

Pour ce faire elle s'organise, fait appel, mobilise et consomme des ressources (matérielles, humaines, financières, immatérielles et informationnelles).

Plusieurs caractéristiques essentielles doivent être mises en évidence pour identifier l'entreprise et la distinguer d'autres organisations économiques ¹:

-l'entreprise opère sur des marchés ; elle achète des facteurs de production et ses consommations intermédiaires, elle emprunte et réalise des placements sur les marchés financiers, elle vend des et des services qu'elle produit. Elle se distingue donc des administrations publiques ou de l'activité domestique qui relèvent du secteur non marchand.

-l'entreprise est une organisation productive : elle combine les facteurs de production de façon efficiente et assure la coordination des comportements individuels dans un cadre hiérarchique.

-elle a une autonomie de décision qui la différencie d'un établissement qui n'a pas d'autonomie juridique.

-elle est le cadre de l'activité de l'entrepreneur qui se caractérise par son aptitude à prendre des risques et à réaliser des innovations.

L'entreprise est une réalité socio-économique (un projet, un lieu de décision et de gestion économique). Elle n'a « stricto sensu » aucune consistance ni réalité juridiques :

¹Alain BEITONE et autres, dictionnaire des sciences économiques, édition : ARMAND COLLIN, Paris, 2007, p 181.

L'entreprise doit opter pour une ou des formes juridiques qu'elle revêt nécessairement pour exister et se développer au plan légal (Entreprise individuelle, EURL, EURL, société civile ou commerciale, société coopérative, etc.)

Pour exister légalement, la forme juridique choisie doit faire l'objet d'un enregistrement auprès des autorités compétentes (Registre du commerce et des sociétés; registre des métiers pour les entreprises artisanales; URSSAF pour les professions libérales).

Cette forme juridique est associée à une identification distinctive et non ambiguë (En France par exemple, inscription au répertoire SIREN/SIRET)

B. Le concept «système» :

Depuis quelques années, l'emploi du terme «système» s'est vulgarisé dans le domaine des sciences de gestion. Ce concept à une origine très riche, il est par conséquent délicat d'en donner une définition précise qui soit parfaitement satisfaisante, car on risque de figer ce concept dans une définition trop restreinte.

Le mot système est dérivé du grec «system»¹ qui signifie « ensemble organisé »², il est souvent défini comme « un ensemble d'éléments en interaction », mais cette définition s'avère très réductrice ; une des premières réponses satisfaisantes fut celle donnée par J.DeRosney en 1975³, « un système est un ensemble d'éléments en interaction dynamique, organisé en fonction d'un but »⁴ de même, que J.G.Burch et F.R.Strater, « un système peut être défini comme un ensemble intégré de composantes ou de sous-systèmes visant l'atteinte d'un objectif commun »⁵.

Un système est un ensemble d'éléments reliés par un ensemble de relations. Le système est un outil de modélisation permettant de représenter et d'analyser des complexes d'éléments caractérisés par leur nombre élevé et un réseau de

¹ Jérôme steffe, contribution a modélisation du système d'information de l'exploitation agricole, thèse de doctorat en science de gestion, BORDEAUX IV 1999, pp.24-26.

² Rolande Marciniak Frantz ROWE, système d'information, dynamique et organisation, édition : Economica Paris 1997, p9.

³ Joël De Rosney, les macroscopes, Paris, édition : Du seuil 1975, p23.

⁴ Rolande Marciniak, Frantz ROWE ; Op.cit, p 10.

⁵ Bursh J.G. et FELIX R.S. information system theory and practice, Edition: Hamiltow. USA, 1984, p36.

relations imbriquées (Forrester, 1965). La notion de système n'est pas réellement novatrice en soi, la biologie et les sciences de l'environnement ont été les premières à s'y référer (l'écosystème étudie l'environnement dans sa globalité, le corps humain est mieux compris grâce à l'étude des relations entre les différentes parties du corps).

C'est cependant son application à l'entreprise qui est nouvelle (exemple du management systémique). Ainsi lorsque l'on étend cette analyse des systèmes à des systèmes plus complexes (phénomènes de structuration sociale), on est alors conduit en économie à rejeter le concept d'équilibre ou à le dépasser tout simplement.

1) Les types de systèmes

a) Système fermé :

C'est un système isolé de son environnement, c'est-à-dire qu'il n'y a pas d'échange d'information entre le système et l'environnement.

b) Système ouvert : approche naturelle

A l'opposé du système fermé, un système est ouvert s'il y a échange d'informations, matériels et synergie avec l'environnement¹.

2) Modélisation d'un système

Une typologie de la modélisation des systèmes², diffusée par l'économiste américain K. Boulding³, propose une approche avec neuf niveaux :

Le premier niveau :

Il représente un système passif identifiable est différentiable de son environnement.

Le deuxième niveau :

¹ Henri Briand, Jean Bernard Camps, les systèmes d'information analyse et conception, édition : Dunod, Paris 1984, p 80.

² Jean-Louis LE MOINE, la théorie du système général, Paris 1977, pp. 99-115.

³ Hubert Tardieu et autres, conception d'un système d'information, édition : organisation Paris 1980, pp. 25-30.

Il décrit un système actif, présumé faire quelque chose, agit et réagit en fonction des sollicitations de l'environnement.

Le troisième niveau :

Il formalise un système régulé, dispose en principe d'une certaine forme de régularité dans son activité. Cela suppose un mécanisme interne assurant la stabilité, quel que soient les perturbations de l'environnement, mais il ne traite toujours pas de l'information.

Le quatrième niveau :

Il définit un système informé capable de mémoriser de l'information et de l'utiliser pour modifier son comportement, il traite l'information, mais il ne l'interprète pas.

Le cinquième niveau :

Ce niveau s'intéresse au système décideur, doté non seulement d'une capacité de traitement mais aussi capable d'interpréter des situations et de décider des actions à conduire. Il y a donc échange entre le système opérant et le système de décision ce qui donne à ce système un caractère déterministe.

Ce niveau fait émerger la nécessité de modéliser ces systèmes, machines ou êtres vivants, avec deux sous système de représentation :

- le sous système d'opération.

- le sous système de décision.

Le sixième niveau :

Ce niveau, indique que le système mémorise, agit et élabore ses décisions en fonction d'informations qu'il stocke au cœur de la prise en compte de traitement d'événement d'un provenant de l'extérieur. Cela implique que l'on dispose lors d'un sous-système supplémentaire, le système d'information qui mémorise les actions et les décisions pour que le système global ait un comportement intelligible.

Le septième niveau :

Ce niveau postule que le système coordonne ses décisions d'actions en fonction des situations qui se présentent dans des activités différentes. Dans ce cas, les processeurs décisionnels sont branchés directement sur les événements et agissent sur le système d'information pour déclencher des opérations.

Le huitième niveau :

Ce niveau est très important, le système est intelligent, dispose d'une capacité d'imagination et élaborer, de ce fait, de nouvelles formes d'actions, conserve la trace des expériences passées et se fait comprendre.

Le neuvième niveau :

Ce niveau envisage qu'il y a conscience et que par conséquent le système s'auto-finalise : on touche alors à l'humain, qui seul peut transformer les finalités ou l'identité

Il comporte un ensemble de d'éléments tels que : les usines, les machines, les produits, le personnel, etc.

3) Structure d'un système organisationnel :

Revenons à la structure d'un système appliqué à une organisation, ce qui va permettre de définir précisément le concept de système d'information.

Un système est composé de trois types d'éléments ¹:

a) Des modules opérationnels

Ils mènent l'activité créatrice de valeur ajoutée. Pour cela ils présentent plusieurs caractéristiques essentielles :

- L'organisation doit trouver les ressources de toutes natures, qui feront
- l'objet des processus de transformations par les modules opérationnels à l'extérieur, c'est-à-dire auprès d'autres systèmes de son environnement.
- Les modules opérationnels sont donc au contact permanent des acteurs de l'environnement.

¹ Micelle Gillet, Patrick Gillet, Op.cit., pp 15-17.

- La connaissance des conduites dans lesquelles se déroule l'activité, grâce à la collecte des données au sein de l'environnement.

b) Des modules pilotes

Ils prennent les décisions stratégiques et tactiques et doivent faire en sorte de les faire appliquer par les modules opérationnels.

c) Le système d'information

Il assure le couplage organisationnel entre les modules opérationnels et les modules pilotes. Un de ses rôles essentiels est de maîtriser l'entropie dans le déroulement du processus de croissance de l'organisation

L'organisation en vue comme un système vivant et ouvert, intégré dans un environnement lui-même composé d'autres systèmes avec lesquels il entre en interaction.

On constate que le système d'information est donc un élément composant d'un système, qui assure le couplage organisationnel entre les modules opérationnels, qui assurent les processus de transformation des flux entrants en flux sortants, créateurs de valeurs ajoutée, et les modules pilotes, qui prennent les décisions et contrôlent les résultats obtenus.

II. L'approche systémique

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

Le modèle systémique considère un système dans sa totalité, sa complexité et sa dynamique propre.

Ce modèle c'est développée progressivement depuis 1940 à partir des Etats-Unis¹, il provient de différents domaines. La pensée systémique se pose en réaction contre le caractère réducteur des méthodes classiques.

¹ JEAN GERBIER, organisation et fonctionnement de l'entreprise, édition : organisation ; Paris, 1993, p 49.

La méthode systémique est née de l'expérience et de l'insuffisance du modèle classique fondé sur le déterminisme.

L'approche systémique regroupe les démarches théoriques , méthodologiques et pratiques relatives à l'étude de ce qui est reconnu comme trop complexe pour pouvoir être abordé de façon réductionniste et qui pose des problèmes des frontières, de relations internes et externes, de structure, de loi, ou de propriétés émergentes caractérisant le système, comme tel ou des problèmes de mode d'observation, de représentation, de modélisation ou de simulation d'une totalité complexe.

L'analyse systémique se présente comme une approche alternative et complémentaire à la logique cartésienne. Elle rappelle également que tout système repose sur un ensemble de caractéristiques, susceptibles d'établir une typologie des systèmes.

1. Le développement du modèle systémique :

L'idée essentielle de la théorie des systèmes est que le système possède un degré de complexité plus grand que ses parties. Autrement dit, il possède des propriétés irréductibles à celle de ses composantes. Cette théorie a été introduite par le biologiste américain L. Von Bertalanffy¹ dès les années 1920², ses premiers travaux sont liés à ses recherches en biologie aux termes desquels il considéra que l'organisme était un système ouvert qui évoluera petit à petit vers la «théorie générale des systèmes». Les buts de sa théorie générale des systèmes sont de ³:

- Formuler des théories générales incluant les concepts de dynamisme des systèmes, de comportement orienté, de développement historique, de structure hiérarchique et de contrôle des processus

¹ Helene Ioninig, thèse d'état de l'école des hautes études commerciales :«une approche culturelle de l'utilisation des systèmes d'information comptable et gestion dans différents contextes nationaux» ;Paris 1992 p 88.

² TONY ALBERTO PASCAL COMBEMALE comprendre l'organisation, théorie, gestion, relation sociale, Paris édition : Nathan 1993, p37.

³ Chabi Tayeb, thèse de doctorat, l'impact de l'information comptable sur la prise de décision dans les entreprises de production : une approche systémique cas d'un échantillon d'entreprises algériennes, université de Bejaia, 2007, pp. 12-14.

- Elaborer les modèles généraux pour toutes sortes de systèmes, c'est-à-dire, mettre en évidence des lois générales de fonctionnement, rendre possible transfert de modèles conceptuels simples d'un champ de recherche à un autre.
- Donner aux «sciences non exactes» le caractère d'exactitude existant dans les sciences physiques
- Donner une unité à la science et fournir de nouvelles méthodes scientifiques.

La finalité de cette théorie était de dégager des principes explicatifs de l'univers considéré comme système, à l'aide desquels on pourrait modéliser la réalité.

L. Von Bertalanffy proclamait alors : «...il y a des systèmes partout»¹. Ceci revient à dire que l'on peut observer et reconnaître partout des objets possédant les caractéristiques des systèmes, c'est-à-dire des totalités dont les éléments en interaction dynamiques, constituent des ensembles ne pouvant être réduites à la somme de leurs parties. L. Von Bertalanffy humanité toute entière, car «la science sociale est la science des systèmes sociaux»². Il considère un système dans sa globalité afin de ne pas négliger les interactions entre ses différents éléments.

- Intégrer la durée dans son analyse.
- Considérer comme essentielles les liaisons d'un système avec son environnement.
- Prendre en compte les buts fixés et ne retient que les éléments importants

Jacques Melese³ a été un des promoteurs de l'application de la pensée systémique aux organisations, qu'il a formalisée en 1971 sous le nom d'analyse modulaire des systèmes(AMS). Pour J.Melese il n y a pas de «one best way»⁴ valable dans tous les cas : il faut élaborer une série de représentations de l'organisation, dans son environnement. Certaines de ces représentations doivent être globales, d'autres spécialisées et locales.

¹ Helene Ioninig ; Op.cit, p30.

² Axelle laroumet, joseph lusteae, bâtir une vision pour l'entreprise, édition : organisation, Paris 2000, p72.

³ BONAMI DE HENNIN BOQUE LE GRAND, management des systèmes complexes, BRUXELLES 1993, p13.

⁴ Jean Claude scheid : les grands auteurs en organisation édition : Dunod ; Paris 1980, p 82.

2. Les éléments fondamentaux du modèle (l'approche) systémique:¹

De tout ce qui a procédé, dégagent quatre concepts fondamentaux de l'approche systémique² :

➤ L'interaction :

Il s'agit d'un concept fondamental et particulièrement riche. Contrairement à ce qu'enseignait la science classique, la relation entre deux éléments n'est pas généralement une simple action causale d'un élément A sur élément B, elle comporte une double action de A sur B et de B sur A. une forme d'interaction est la rétroaction (feed-back) dont l'étude est au centre des travaux de la cybernétique.

➤ La totalité :

Un système est composé d'éléments, mais cela ne veut pas dire qu'il est une somme d'éléments, comme le raisonnement cartésien nous incite à croire Von Bertalanffy montré qu'un système est un tout non réductible à ses parties.

Donc, il est impossible de connaître les parties sans connaître le tout, non plus que de connaître le tout sans connaître particulièrement les parties.

➤ L'organisation :

Elle peut être considérée comme le concept de modèle systémique. Cette organisation, c'est d'abord un agencement de relation entre les composantes ou individus, qui produisent une nouvelle unité possédant les qualités que n'ont pas ses composantes

L'organisation est aussi un processus par laquelle la matière, l'énergie et l'information sont assemblées, mises en œuvres et en forme. Ainsi, le terme « organisation » recouvre à la fois un état et un processus ou autrement dit un aspect structurel et un aspect fonctionnel³.

➤ La complexité :

¹ Axelle Larroumet Josef Lusteae, bâtir une vision pour l'entreprise, édition : organisation Paris 2000, pp. 72-73.

² Jacques Antoine Mlarewicz, la systémique et l'entreprise, édition : village mondial ; Paris 2002 ; p40.

³ GARY DESSLER et autres, la gestion des organisations, édition du nouveau pédagogique, Québec 2004, p243.

La logique cartésienne nous a appris à réduire tous les phénomènes en éliminant l'inconnu, l'aléatoire ou l'interaction. Mais la complexité est partout, dans tous les systèmes et il est nécessaire de la conserver.

Les notions de la logique linéaire et non linéaire apportent un autre éclairage à la complexité en même temps qu'elles dynamisent cette notion.

3. Le modèle classique et systémique :

On présente le tableau de comparaison entre le modèle classique et le modèle systémique¹:

Modèle classique	Modèle systémique
Isole : se concentre sur l'élément	Relie : se concentre sur les interactions entre les éléments
Considère la nature des interactions	Considère les effets des interactions
S'appuie sur la précision des détails	S'appuie sur la perception globale
Modifie une variable à la fois	Modifie des groupes de variables simultanément
Indépendant de la durée : les phénomènes considérés sont réversibles	Intégré la durée et l'irréversibilité
La validation des faits se réalise par la preuve expérimentale dans le cadre d'une théorie	La validation des faits se réalise par la comparaison du fonctionnement du modèle avec la réalité
Modèle précis et détaillé, mais difficilement utilisable dans l'action (exemple : modèle économétrique)	Modèle insuffisamment rigoureux pour servir de base de connaissance, mais utilisable dans la décision et action
Approche efficace lorsque les interactions sont linéaires et faibles	Approche efficace lorsque les interactions sont non linéaire et fortes
Conduit une action programmée dans son détails	Conduit à une action par objectif
Connaissance des détails, but mal définis	Connaissance des buts, détails flous

¹Arlette Yatchinowsky, l'approche systémique pour gérer l'incertitude et la complexité, édition : ESF ; Paris 1999, p18.

III. Les Systèmes d'information

C'est dans ces domaines que l'approche systémique a le plus apporté. Dans le cas de la décision, la systémique rend possible l'étude par simulation des conséquences d'une décision sur la bonne marche de l'entreprise. De nombreux modèles informatiques sont mis en place pour aider à la décision. On peut citer l'exemple de la méthode SCORE qui donne aux établissements de crédit un outil d'évaluation des risques client en cas de crédit. La réponse apportée est très simple sous la forme d'un feu vert (accord du prêt), orange (libre choix) ou rouge (refus). Il en est de même en matière d'information. Les informations utilisées dans l'entreprise sont en effet liées entre elles et forment un sous-système du système de l'entreprise. La systémique a permis de prendre en compte le rôle essentiel joué par l'information dans la gestion. De plus, elle a amélioré le cheminement de l'information dans l'entreprise. L'informatique complète cette conception avec la mise au point du traitement automatique de l'information¹.

1. Rôle de système d'information

- **L'instrument du couplage entre modules opérationnels et modules pilotes au sein de l'organisation**

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

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

- **La mémoire de l'organisation**

¹ Diemer Arnaud, Cours de l'économie de l'entreprise, Institut Universitaire de Formation des Maîtres, Préparation CAPET, PLP, Auvergne 2005, p 13.

Site : <http://www.oeconomia.net/private/cours/fonctionproduction.pdf>. (Consulté le : 30 mai 2013).

Une entreprise qui perd sa mémoire perd son histoire, son savoir et son savoir-faire. L'amnésie est aussi désastreuse chez un être social que chez un être humain. La créativité, permettant de résoudre les problèmes, étant fondée sur le raisonnement analogique, il est très important de capitaliser ses connaissances, pour accroître son potentiel comme le fait le cerveau humain. Malheureusement de nombreuses organisations ne sont pas structurées pour prendre en main correctement cette fonction de mémorisation, qui nécessite le stockage des informations, mais également leur mise à disposition en cas de besoin.

- **L'instrument de la mise en forme des données**

Pour que chacun dans l'entreprise possède l'information adéquate au bon moment, le système d'information doit non seulement faire circuler les données, mais les mettre en forme, conformément aux besoins de chaque destinataire. L'adéquation de l'information au destinataire doit prendre en compte sa position et son rôle dans l'organisation. 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 apparaît donc fondée sur un rapport dialectique. L'information permet d'informer l'organisation. L'organisation progresse et apprend. Elle va formuler de nouvelles demandes, qui vont permettre d'organiser l'information et d'approfondir le système d'information¹.

2. Les outils du système d'information

Le système d'information joue un rôle intégrateur à deux niveaux : dans la définition d'un langage commun (véritable cœur d'informations et de connaissances partagées par l'ensemble des membres de l'entreprise)¹ et la mise en œuvre d'une base d'informations partagée (système de collecte, d'analyse et de diffusion des données de l'organisation). Sur ce dernier point, il faut insister sur la nécessité de mettre en œuvre un système de tableaux de

¹ Michelle Gillet, Patrick Gillet, Op.cit., pp26-27.

bord opérationnel. Deux tendances vont dans ce sens : la création de Data Warehouse et la mise en place de logiciels intégrés type ERP.

3. Qualités de système d'information

- **Première qualité : la rapidité de transmission de l'information**

Ce critère n'est pas à considérer de manière absolue. Il signifie que la vitesse de circulation d'une information doit être déterminée par le temps maximum tolérable pour que les décisions et les actions qu'elles entraînent, soient effectuées dans des délais compatibles avec le contexte concurrentiel. Cette vitesse est donc évolutive en fonction du moment considéré, variable en fonction de la nature de l'activité et également en fonction de la nature de l'information elle-même.

Il s'agit donc de posséder la bonne vitesse de transmission de l'information pour chaque donnée et dans un certain contexte.

- **Deuxième qualité : la fiabilité de la transmission**

La fiabilité est une qualité qui doit être absolue.

Elle signifie que l'information doit être pertinente et Complète.

- **La pertinence de l'information**

Cela signifie que l'information ne doit être présente dans le système que dans la mesure où elle le concerne.

- **L'information doit être complète**

Cela signifie qu'une information partielle ne peut pas être traitée ou peut entraîner des erreurs d traitement¹.

4. Limites de systèmes d'information

- **Toutes les informations de l'organisation ne concernent pas le système d'information**

¹ Michelle Gillet, Patrick Gillet, Op.cit., pp 32-33.

Nous avons déjà précisé que certaines informations subjectives appartenant au domaine des relations humaines étaient à considérer comme ne faisant pas partie du système d'information. Elles sont parfois très importantes et contribuent à expliquer le fonctionnement de tel service ou telle entreprise, mais le système d'information ne peut en rendre compte.

- **Certaines informations ne peuvent pas être traitées de manière automatisée**

D'autres informations peuvent exister, mais ne peuvent être traitées de manière automatisée, c'est-à-dire informatisée. Elles ne sont pas reproductibles être codifiables, elles ne représentent pas de caractère de répétitivité.

Les informations qui ne relèvent pas du système d'information automatisable doivent cependant être prises en compte par les modules pilotes dans leurs processus d décision.

Mais elles concernent également une catégorie d'informations, qui ont une incidence sur le long terme et la stratégie et qui ne peuvent appartenir au système d'information automatisable.

- **Le périmètre des informations dont le traitement est automatisé**

Parmi les informations qui appartiennent au système d'information, certaines peuvent faire l'objet traitement automatisé grâce aux outils informatiques :

- Il s'agit des informations volumineuses et répétitives, comme le traitement des commandes clients et fournisseurs, la comptabilité, la paie, etc. ;
- Ou de la construction d'outils d'aide à la décision, statistiques multi critères, graphiques, etc.

- **La distinction entre domaine automatisable et domaine automatisé**

La distinction entre domaine automatisable et domaine automatisé a son importance. Elle permet de différencier, parmi les données qui pourraient faire l'objet d'un traitement automatisé, celles qui sont effectivement informatisées de celles qui subsistent en traitement manuel.

C'est pourquoi afin d'assurer la cohérence du système d'information et parce que tous les domaines à automatiser ne peuvent l'être simultanément, il sera nécessaire de concevoir et de faire évoluer un schéma directeur. On aura de plus en plus tendance à le concevoir dans le cadre d'une évolution permanente, qui sera positionnée dans le cadre de l'urbanisation du système d'information¹.

5. Le sous-système d'information

Par système d'information, il faut considérer à la fois les informations utilisées par l'entreprise et l'ensemble des moyens mis en œuvre pour gérer ces informations. Le système d'information se compose essentiellement de personnels (techniciens, vendeurs...), de matériel (ordinateurs, fax, serveur,...) et de procédures (notes de services, grille d'analyse, « reporting »...). Il a pour objectif de fournir en permanence à chacun des membres de l'entreprise, les renseignements dont il a besoin pour la prise de décisions, le suivi des actions mises en place et le contrôle de l'organisation. Les finalités essentielles d'un système sont donc d'assurer le contrôle, la coordination et la décision.

Conclusion

L'approche systémique vient compléter la démarche analytique traditionnelle (classique), elle permet de mieux décrire la complexité en se concentrant sur les liaisons entre éléments variés des systèmes, leurs niveaux d'organisations et la dynamique de leur interaction.

L'entreprise est un ensemble des sous-systèmes en interaction dynamique organisé en fonction d'un but.

L'approche systémique serait un mode de pensée, un langage permettant par les éclairages variés et complémentaires, d'observer et de comprendre le mode de fonctionnement d'un système complexe et d'agir sur ce système.

¹ Michelle Gillet, Patrick Gillet, Op.cit, pp .33-35.

CHAPITRE IV :

CHAPITRE IV :

**présentation de l'organisme d'accueil et
analyse et interprétation des cas**

Sa capacité de production est de 14 400 T par an .Le plan de développement de cette unité portera à 150 000/an en 2010.

A TIZI OUZOU :

A AGOUNI GUEGHRANE: au cœur du massif montagneux du Djurdjura qui culmine à plus de 2300 mètres :

L'Unité d'Eau Minérale LALLA Khadîdja a été inaugurée en juin 2007.

3. Les directions de CEVITAL:

a. La direction Marketing:

Pour atteindre les objectifs de l'Entreprise, le Marketing CEVITAL pilote les marques et les gammes de produits. Son principal levier est la connaissance des consommateurs, leurs besoins, leurs usages, ainsi que la veille sur les marchés internationaux et sur la concurrence.

Les équipes marketing produisent des recommandations d'innovation, de rénovation, d'animation publi-promotionnelle sur les marques et métiers CEVITAL.

Ces recommandations, validées, sont mises en œuvre par des groupes de projets pluridisciplinaires (Développement, Industriel, Approvisionnement, Commercial, Finances) coordonnés par le Marketing, jusqu'au lancement proprement dit et à son évaluation.

b. La direction des Ventes & Commerciale:

Elle a en charge de commercialiser toutes les gammes des produits et le développement du Fichier clients de l'entreprise, au moyen d'actions de détection ou de promotion de projets à base de hautes technologies.

En relation directe avec la clientèle, elle possède des qualités relationnelles pour susciter l'intérêt des prospects.

f. La direction des Ressources Humaines :

Définit et propose à la direction générale les principes de Gestion ressources humaines en support avec les objectifs du business et en ligne avec la politique RH groupe.

Assure un support administratif de qualité à l'ensemble du personnel de CEVITAL Food.

Pilote les activités du social.

Assiste la direction générale ainsi que tous les managers sur tous les aspects de gestion ressources humaines, établit et maîtrise les procédures.

Assure le recrutement.

Chargé de la gestion des carrières, identifie les besoins en mobilité.

Gestion de la performance et des rémunérations.

Formation du personnel.

Assiste la direction générale et les managers dans les actions disciplinaires.

Participe avec la direction générale à l'élaboration de la politique de communication afin de développer l'adhésion du personnel aux objectifs fixés par l'organisation.

4. Les produits de CEVITAL:

Le Complexe Agro-alimentaire est composé de plusieurs unités de production :

1. Huiles Végétales.
2. Margarinerie et graisses végétales.
3. Sucre blanc.
4. Sucre liquide.
5. Silos portuaires.
6. Boissons.

Chapitre IV Présentation de l'organisme d'accueil et analyse et interprétation des cas

a. Huiles Végétales :

Les huiles de table : elles sont connues sous les appellations suivantes :

FLEURIAL plus : 100% tournesol sans cholestérol, riche en vitamine (A, D, E).

Elio et FRIDOR : ce sont des huiles 100% végétales sans cholestérol, contiennent de la vitamine E.

Elles sont issues essentiellement de la graine de tournesol, Soja et de Palme, conditionnées dans des bouteilles de diverses contenances allant de (1 à 5 litres), après qu'elles aient subi plusieurs étapes de raffinage et d'analyse.

Capacité de production : 570 000 tonnes /an

Part du marché national : 70%

Exportations vers le Maghreb et le moyen orient, en projet pour l'Europe.

b. Margarinerie et graisses végétales :

CEVITAL produit une gamme variée de margarine riche en vitamines A, D, E Certaines margarines sont destinées à la consommation directe telle que *MATINA, RANIA, le beurre gourmand et FLEURIAL*.

D'autres sont spécialement produites pour les besoins de la pâtisserie moderne ou traditionnelle, à l'exemple de la parisienne et MEDINA « SMEN » Capacité de production : 180.000 tonnes/an / Notre part du marché national est de 30% sachant que nous exportons une partie de cette production vers l'Europe, le Maghreb et le Moyen-Orient.

c. Sucre Blanc :

Il est issu du raffinage du sucre roux de canne riche en saccharose .Le sucre raffiné est conditionné dans des sachets de 50Kg et aussi commercialisé en morceau dans des boites d'1kg.

CEVITAL produit aussi du sucre liquide pour les besoins de l'industrie agroalimentaire et plus précisément

Pour les producteurs des boissons gazeuses.

Lancement de la gamme d'eau minérale « LALLA KHADIDJA » et de boissons gazeuses avec capacité de production de 3 000 000 bouteilles par jour.

Réhabilitation de l'unité de production de jus de fruits « EL KSEUR ».

5. Les valeurs de CEVITAL :

- **L'adhésion aux valeurs du groupe :**

Un référentiel des valeurs a été mis en œuvre. Leurs applications doivent être le reflet d'un comportement exemplaire. Nous prôtons des valeurs, qui doivent inciter les collaborateurs à créer la confiance et la solidarité entre eux, basées sur le respect mutuel:

- **Ecoute et respect :**

Nous demandons à nos collaborateurs d'avoir de l'écoute et du respect mutuel. Les relations saines sont la base de toute communication entre les personnes. Nous prenons également en compte nos clients et fournisseurs, nos partenaires commerciaux et institutionnels, nos concurrents et l'ensemble de la communauté. Nos collaborateurs sont porteurs de l'image de l'entreprise, nous attendons d'eux un respect à tout instant de l'environnement.

- **Intégrité et transparence :**

Nous demandons à nos collaborateurs d'avoir un haut niveau éthique professionnel et d'intégrité accompagnés d'une grande transparence dans tous les actes de gestion et de management. Dire ce que l'on a fait

- **Solidarité et esprit d'équipe :**

Encourager et agir dans le sens du partage permanent et du savoir et de l'expérience. Valoriser les collaborateurs et contribuer à l'esprit d'équipe : favoriser l'implication et l'entraide entre les salariés et les équipes / business unité, etc.

- **Initiative et persévérance :**

Nous attendons de nos collaborateurs d'aller plus loin que les actions planifiées pour imaginer d'autres solutions immédiates aux problèmes posés, d'anticiper sur des problèmes potentiels. Nous attendons de nos salariés la ténacité nécessaire pour contourner les obstacles qui se présentent à eux à l'intérieur comme à l'extérieur de l'entreprise.

- **Courage et engagement de performance :**

Chacun est jugé sur ses actes et sur le niveau de respect de ses engagements. Nous attendons de nos collaborateurs qu'ils s'engagent et s'impliquent dans ce qu'ils réalisent pour mieux relever des défis de l'entreprise. Avoir le courage de ses opinions.

II. Analyse et interprétation des cas

1. Analyse des cas

Cas n° 01 :

Ingénieur au département d'application métier dans la direction des systèmes d'information, il a un diplôme universitaire d'ingénieur en maintenance Industrielle, marié âgé de 33ans, il a 10 ans d'expérience à CEVITAL.

Pour ce cadre l'information est utilisable pour la communication en disant : **«On utilise l'information pour la communication entre les entités en la partageant au sein de notre entreprise»**. Selon le dictionnaire économique et social¹ l'information est l'opération par laquelle un être humain ou un organisme (l'émetteur) transmet un message à un ou plusieurs autres (récepteurs) en vue de l'utilisation par ces derniers des indications qu'il contient. Le fonctionnement d'une organisation s'opère selon un ensemble d'informations et de règles de comportement. L'information constitue l'une des ressources stratégiques d'une organisation pour la prise de décision et la réalisation des objectifs fixés. Pour cela, l'organisation a besoin d'informations venant de l'intérieur (interne à l'organisation) et de l'extérieur (environnement interne à l'organisation).

Il juge que la communication des informations efficace est disponible à CEVITAL, il dit à ce sujet **«Oui par rapport à d'autres entreprises on a un niveau suffisant de l'utilisation de système d'information (utilisation de Outlook/messagerie/applications pour le partage des flux d'information)»**, il veut dire qu'à CEVITAL ils utilisent les systèmes d'information nécessaires pour la bonne communication des informations tels que la messagerie pour s'échanger rapidement les messages chaque fois qu'il y a une nouvelle information et Outlook pour recevoir ou bien envoyer des messages et les applications aussi.

Les difficultés rencontrées par la DSI dans la réalisation de son rôle pour ce cadre sont : **«On travaille avec l'ensemble du complexe ou la communication est un problème majeur. Il y a un volet très important qui est la communication. On a les moyens nécessaires mais on trouve toujours la diversité de mentalités»**. Selon le dictionnaire de sociologie¹ la mentalité du latin mens est l'esprit ou bien la façon de juger ou de réagir c'est-à-dire que la diversité de mentalités résulte les conflits et les mal-ententes au sein de l'entreprise.

Concernant l'actualisation des technologies de l'information et de la communication, il confirme : **«Oui CEVITAL actualise les TIC, puisque j'ai 10ans d'expériences alors je peux dire qu'il y a une certaine évolution de mieux en mieux comme par exemple les mises à jour, on suit ce qui est sur le marché et par rapport à l'exigence, l'ISO 22000 a amélioré pas mal de cotés: sécurité (mettre des caméras), systèmes d'information(gestion, audit qui nous permet d'être à jour)»** . L'ISO 22000 est une norme internationale, relative à la sécurité des denrées alimentaires. Elle est applicable pour tous les organismes de la filière agro-alimentaire. Cette norme vise à créer et maintenir un système de management de la sécurité des Aliments (SMDA). Elle met l'accent sur les compétences du personnel, sur la recherche continue d'informations concernant les produits alimentaires (nouvelles lois, normes, règlements, etc.).

¹Thomas Suavet, dictionnaire économique et social, 11^{ème} édition, initiation économique, économie et humanisme les éditions ouvrières 12, Paris (13^e).1979.p266.

¹Gilles FERREOL et autres, Dictionnaire de sociologie, ARMAND COLIN, 3^{ème} édition, p103.

A la question relative à la sécurité de l'information, il répond : **«Chaque utilisateur a une session soit sur Windows soit les applications qu'il utilise (un compte/mot de passe), les administrateurs (pour sécuriser soit le réseau informatique ou bien l'outil), comme par exemple même si c'est mon PC mais je peux rien changer la dedans (installation, mises à jour) puisqu'il ya le contrôle par la DSI (c'est centralisé)»**. Cela veut dire que même si que j'ai un ordinateur dans mon bureau mais je ne peux rien changer puisqu'il y a le contrôle par les supérieurs.

En répondant à la question comment votre service participe -il dans la réalisation des objectifs de l'entreprise CEVITAL, il dit : **« La DSI a trois départements : département application métier (comptabilité, vente, gérer les deux cotés management et gestion), département réseau et télécommunication (téléphone, disponibilité des réseaux informatiques, intranet, internet), département système (maintenance, l'antivirus, mises à jour liées aux fonctions des PC contrôle) (toutes appareils informatiques pour le développement des SI)»**. C'est-à-dire que chaque département est spécialisé dans un domaine précis et il participe d'une manière directe dans la réalisation des objectifs de l'entreprise.

Cas n° 02:

Il s'agit d'un ingénieur d'état en informatique, marié âgé de 41ans, qui est affecté à la direction des systèmes d'information ou il occupe le poste de chef de département application métier, recruté depuis 2008.

Pour ce cadre il existe des compétences nécessaires au sein de CEVITAL pour le bon fonctionnement en disant : **« Oui on peut dire qu'il y a les compétences nécessaires pour le bon fonctionnement mais on programme toujours des formations mais aussi on suit toujours la veille technologique»** et la veille technologique est une activité qui met en œuvre des techniques d'acquisition, de stockage et d'analyse d'informations, concernant un produit ou un procédé, sur l'état de l'art et l'évolution de son environnement scientifique, technique, industriel ou commercial, afin de collecter, organiser, puis analyser et diffuser les

informations pertinentes qui vont permettre d'anticiper les évolutions, la veille technologique peut s'alimenter de données provenant de tous types de sources, certaines méthodes de collecte ou certaines sources étant du domaine de compétence de spécialistes (publication de brevets).

En parlant sur la façon dont le système d'information sécurise l'information il dit : « **Pour la sécurité de l'information on procède à sauvegarder les données et à les sécuriser soit par matériels ou logiciels, par la sensibilisation et formation des utilisateurs d'informations mais aussi on met une stratégie de sécurité en donnant un exemple que chaque utilisateur doit (préférable) Changer son mot de passe chaque trois mois (règle à respecter)** ». A CEVITAL chaque trois mois ils doivent changer les mots de passe, la sécurité d'informations se fait soit par des supports matériels ou bien des logiciels.

En répondant à la question comment votre service participe-il dans la réalisation des objectifs de l'entreprise CEVITAL ? Il répond : « **La DSI aide à réaliser l'objectif stratégique, on met à leur disposition des moyens matériels et des logiciels pour atteindre les objectifs** ». La DSI participe d'une manière indirecte dans la réalisation des objectifs en mettant en disponibilité les moyens nécessaires pour l'atteinte des objectifs visés.

De ce qui concerne la coordination entre les différentes directions de l'entreprise CEVITAL, il confirme que c'est la DSI qui l'assure en déclarant : « **Oui, le système d'information est le noyau de la DSI et CEVITAL met un objectif qui est la coordination entre les services pour faciliter la réalisation des objectifs de l'entreprise** ». C'est-à-dire que pour la réalisation de ses objectifs CEVITAL peut coordonner entre ses différents services et directions.

Il estime qu'il existe au sein de CEVITAL les compétences nécessaires pour le bon fonctionnement de son système d'information en déclarant : « **Oui, puisqu'on recrute toujours des compétences nécessaires ou bien on forme ce qu'on a pour qu'ils soient plus compétentes** ». Puisque CEVITAL exige les personnes compétentes alors ils recrutent les personnes aux critères répondant aux exigences de l'entreprise ou bien ils

programment des formations pour actualiser les compétences des anciens recrutés.

Cas n° 03:

Notre troisième cas est une femme célibataire âgée de 35 ans, ayant un diplôme universitaire d'ingénieur d'état en informatique, elle travaille à la direction des systèmes d'information en qualité de chef de projet, ça fait presque six ans qu'elle est recrutée à CEVITAL.

Elle dit au sujet des difficultés rencontrées par la DSI dans la réalisation de son rôle : **«Parmi les difficultés rencontrées on trouve la résistance des utilisateurs aux changements (on lui change le papier par le logiciel ou bien par un autre outil informatique).et bien le former pour l'utilisation de cet outil»**. Selon Bernadette Lecerf-Thomas dans son ouvrage intitulé «l'informatique managériale»², les équipes de la DSI sont soumises à des évolutions technologiques régulières, couteuses et difficiles à maîtriser. L'imbrication des technologies avec les couches successives liées à l'évolution des applications informatiques rend les choses parfois un peu compliquées et mal maîtrisées.

Concernant l'actualisation des TIC à CEVITAL elle dit : **« Oui CEVITAL actualise les technologies de l'information et de la communication pour l'amélioration de sa progression, par exemple pour les logiciels de la gestion, ici à CEVITAL on ramène les dernières versions, et on change régulièrement le matériel ancien (on doit changer les machines et l'outil informatique même si ils sont tout neufs)»**. Selon l'OCDE le secteur des TIC comprend principalement les secteurs qui produisent des biens d'équipement et de biens durables électroniques, le secteur des services de télécommunications, le secteur des services informatiques, les secteurs qui assurent la distribution, la location et la maintenance des biens et services, mais aujourd'hui on utilise les TIC correspondant aux même secteurs précédents, les innovations les plus

² Bernadette Lecerf-Thomas, l'informatique managériale, relations et approche systémique, édition : Hermès Science publication, Paris 2006, p39.

récentes en plus (internet, intranet, les multiples applications du numérique à l'image, au son, etc.

Elle estime qu'on a les compétences nécessaires pour le bon fonctionnement de son système d'information en déclarant : **«Oui, puisqu'on recrute toujours des compétences nécessaires ou bien on forme ce qu'on a pour qu'ils soient plus compétents»**. La formation est la démarche participative se fait avec des managers qui maîtrisent l'animation d'une équipe de travail. Tout cadre doit être rompu à la méthodologie et aux outils de traitement de problèmes en groupe ainsi qu'à la conduite d'entretiens. Un manager efficace est ainsi un homme de communication.

Elle juge que la maîtrise technique des moyens informatiques au sein de CEVITAL est bonne : **«Oui la maîtrise technique des moyens informatique est bonne, on a des prestations de service (une assistance technique) sur les moyens techniques »**. C'est-à-dire même si que la maîtrise de l'outil informatique est bonne mais il y a toujours des supports pour aider au bon fonctionnement de ce dernier.

Pour la sécurité de l'information elle dit : **« On utilise : Les mots de passe, Les filtres internet, Systèmes de gestion des profils et des droits, la sécurité physique des données (le DATA-CENTER) et aussi on informe les utilisateurs de la confidentialité du mot de passe, on fait des sauvegardes sur l'information. Le DATA-CENTER est sécurisé avec une porte blindée électronique »**. Le DATA-CENTER, c'est des salles des serveurs ou on met tous les serveurs ondulés.

En répondant à la question comment votre service participe-il dans la réalisation des objectifs de l'entreprise CEVITAL ? Elle répond : **« La DSI est la direction du soutien c'est-à-dire elle assiste les autres directions de production dans la réalisation des objectifs de l'entreprise»**, c'est-à-dire elle participe dans la réalisation des objectifs de CEVITAL.

En parlant de la participation de la DSI dans le contact de CEVITAL avec son environnement extérieur elle dit : **« Le client obtient ses factures à partir de la DSI, les fournisseurs obtiennent leurs dossiers de règlement par la DSI, Les dossiers clients. Fournisseurs sont enregistrés à la DSI»**.

C'est la DSI qui relie CEVITAL avec les fournisseurs et les clients en leur facilitant le contact avec cette dernière.

Cas n°04:

C'est le cas d'un ingénieur d'état en informatique, âgé de 34ans, marié, il a été recruté au sein de CEVITAL depuis 14mois.

Ce cadre dit que l'information sert: « **Pour accomplir les taches professionnelles (la modélisation), pour la Communication, aide à la prise de décision, Pour l'échange entre les collègues ou bien les services ou bien les directions** ».Selon l'approche systémique, en gestion, l'information est considérée comme la matière première de la décision. Pour Michel Chobron et Robert Reix l'information a quatre usages possibles: L'information, support des processus de gestion (gestion d'approvisionnement, de traitement des commandes) est un ensemble d'activités et de décisions combinées pour produire des résultats souhaités par l'entreprise. Chaque processus lui-même créateur d'information, doit disposer de ressources en informations pour être exécuté. L'information, instrument de communication dans l'organisation (Des échanges d'informations permettent d'assurer la coordination entre les activités des différents membres de l'organisation), L'information, instrument de liaison avec l'environnement, l'information peut être incorporée au produit (prix, caractéristiques, mode d'emploi...) et devient lisible par un ordinateur (exemple de l'achat d'un logiciel et de la fonction d'aide) , des systèmes d'information interentreprises peuvent être mis en œuvre, certains fournisseurs installant des terminaux chez leurs clients destinés à faciliter la prise de commandes (exemple l'industrie automobile).

Concernant l'actualisation des technologies de l'information et de la communication il dit: «**Oui bien sûr, CEVITAL est toujours à jour pour l'actualisation de ses TIC Par exemple les ressources informatiques disponibles à CEVITAL (hard /soft) sont à jour (HP dernière création)(système d'exploitation: Windows 8)** », il veut dire que CEVITAL ramène les outils informatiques répondant à ses exigences.

Pour lui la relation entre le système d'information et la stratégie et la performance de CEVITAL est comme suite : **«On applique la stratégie si on a une information et la stratégie influence sur la performance information-stratégie-performance»**. C'est-à-dire qu'il y a une relation corrélative (la corrélation) entre les trois facteurs précédents.

En répondant sur la question est ce que la direction système d'information réalise-t-elle concrètement la cohérence des moyens informatiques et de communication mises à la disposition des utilisateurs? Il dit : **« Effectivement, on a un réseau informatique télécommunication (un système cohérent télécommunication comme par exemple : la téléphonie est un moyen IP (Internet protocole)»**. C'est-à-dire que l'entreprise CEVITAL veille à ramener les moyens cohérents.

Il parle sur la sécurité de l'information : **«On utilise les méthodes normalisées (des logiciels de sécurisation comme Kaspersky) chaque utilisateur à une session et un mot de passe»**. Ils utilisent l'antivirus pour sécuriser les ordinateurs et pour la sécurisation de documents il est nécessaire de mettre un mot de passe propre à sa session.

Concernant la coordination entre les différentes directions de l'entreprise il dit : **« certainement la DSI assure la coordination, avec les SI centralisés (des partages d'information sans se déplacer), L'information qu'on trouve a la DSI on la trouve à la DRH»**. la DSI met des systèmes d'informations dans chaque service pour avoir l'information au temps réel.

Cas n°05 :

Notre cinquième cas est un informaticien au service support applicative au département d'application métier, célibataire âgé de 35ans, il a été recruté au sein de CEVITAL en 2008, titulaire d'un diplôme « DEUA en informatique».

Interrogé sur la disponibilité de la communication des informations efficaces il répond : **« Oui, en organisant par exemple : des réunions, on s'informe entre nous en utilisant la téléphonie et la messagerie pour s'échanger d'informations»**. C'est-à-dire qu'à CEVITAL pour l'échange

d'informations ils utilisent plusieurs moyens tels que les réunions, la téléphonie pour se contacter et la messagerie pour s'échanger d'informations.

Par contre, la difficulté évoquée par ce cadre est le manque d'effectif : **« le rôle de la DSI est la maintenance de système d'information en marche, on peut rencontrer des difficultés comme par exemple : le manque d'effectif »**. C'est-à-dire de charger une personne à faire plusieurs tâches elle-même puisque celui qui doit faire l'autre tâche n'est plus disponible à l'entreprise.

Au sujet de l'actualisation des TIC au sein de CEVITAL, il déclare : **«oui, puisque CEVITAL ne peut pas rester sans actualiser ses TIC, par exemple : pour le système d'exploitation il y a souvent des nouvelles versions à suivre. Et la même chose pour les applications pour lesquelles on achète des licences, chaque fois qu'il y a des nouvelles versions, on fait des études sur ces dernières pour savoir leurs influences sur les bases de données (on maintient l'ancienne application dans un serveur et la nouvelle version dans un autre serveur après on fait la comparaison et on cherche à savoir est ce qu'il y a de risque en utilisant cette nouvelle version)»**. Ce cadre veut dire qu'à CEVITAL ils n'achètent pas forcément les nouvelles versions avant de les essayer pour savoir leurs influences et conséquences sur l'entreprise.

Concernant l'existence des compétences nécessaires pour le bon fonctionnement il dit : **«Oui, on peut dire sur l'entreprise qu'elle est compétente lorsqu'on trouve la dedans des spécialistes nécessaires pour chaque branche .Par exemple : On a des spécialistes en informatique et on a des départements spécialisés : Département réseau, département système, département application»**. Pour Bernadette Lecerf-Thomas la DSI a des équipes informatiques composées d'un pourcentage de cadres largement supérieurs à la moyenne des autres secteurs de l'entreprise.³

Contrairement aux autres personnes interviewées sur la maîtrise technique des moyens informatiques au sein de CEVITAL, il dit : **« Oui, on**

³Bernadette Lecerf-Thomas, Op.cit., p 39.

peut dire moyenne mais ils sont toujours en formation (il y a tout un support à leurs disposition ou bien une équipe chargée de ça). (Helpdesk, support applicatif, support système et réseaux)». À CEVITAL on trouve des supports disponibles pour intervenir en cas il y a une fausse utilisation ou bien une mauvaise maîtrise des outils informatiques.

Il juge que le système d'information à la DSI facilite la bonne gestion de CEVITAL en disant : « **oui, par exemple par : l'application sage1000 qu'on peut tout savoir sur le produit (on peut savoir l'effectif de la gestion du personnel, la gestion du stock) par la traçabilité (la trace du produit), le numéro de lot (savoir c'est qui le grossiste qui l'a vendu, la date d'achat du produit, les personnes qui ont participé à sa production)** ». grâce à cette application CEVITAL peut bien gérer .

Mais aussi il explique la manière dont la DSI participe dans le contact de CEVITAL avec son environnement extérieur en déclarant : « **On a créé des sites pour les recrutements (cevital.com, CEVRH), On utilise les applications COSWIN, GMAO pour enregistrer le dossier de chaque fournisseur ou bien pour les bons de commande** ». La DSI facilite le contact de CEVITAL avec le monde extérieur en créant des sites pour garder le contact entre eux.

Cas n°06:

On va exposer par l'analyse suivante, le cas d'une femme mariée âgée de 31ans, ayant un diplôme universitaire d'ingénieur en informatique, elle est recrutée à CEVITAL depuis 2009.

Elle nous confirme que CEVITAL actualise ses technologies de l'information et de la communication : « **Certes que CEVITAL met à jour des différents logiciels (les nouvelles versions, les licences par exemple : migration de l'échange 2007/2010)** ». Elle veut dire par là que l'entreprise CEVITAL ne tarde jamais d'actualiser ses technologies de

l'information et de la communication toute en sachant que le secteur des TIC selon l'OCDE est composé de secteur produisant les biens d'équipement et électroniques, secteur des services de télécommunication, secteur des services informatiques, secteur assurant la distribution, la location et la maintenance des biens et services précédents et cela en ramenant et changeant les anciennes versions et licences par des nouvelles.

En parlant sur la relation entre le système d'information et la stratégie et la performance de CEVITAL, elle dit : **«C'est par les SI qu'on met en place une bonne stratégie et comme ça on pourra avoir la performance souhaitée»**, elle dit que la disponibilité d'un système d'information implique la mise en place d'une meilleure stratégie et cela évidemment aide à l'atteinte d'une performance au sein de l'entreprise.

Elle juge que technologies de l'information et de la communication au sein de CEVITAL sont disponibles et opérationnelles d'une façon permanente en argumentant : **«Oui, la disponibilité du service est assurée durant les heures du travail même les week-ends mais en cas de nécessité»**, elle explique que CEVITAL veille toujours à la permanence de ses TIC en mettant des remplaçants de nuit des supports astreintes qui travaillent la nuit.

Interrogé sur la sécurité de l'information elle répond : **«On utilise une stratégie de mot de passe pour chaque utilisateur (il doit avoir 8 caractères avec minimum une majuscule et un chiffre), les moyens de sécurité physique (pare-feu)»**. Pour elle la sécurisation de l'information à CEVITAL se fait en mettant une stratégie qui nécessite d'avoir un mot de passe avec des caractères précis et aussi il y a d'autres moyens physiques tels que les pare-feu.

A la question relative à la mise de coordination entre les différentes directions de l'entreprise CEVITAL elle dit : « **Oui bien sûr, on installe des applications pour relier entre les directions (on réduit le temps et le distance entre les directions)**». Il y a des applications mises à CEVITAL spécialement pour faciliter le contact et la communication entre les différentes directions de l'entreprise et pour se coordonner entre elles.

En parlant de la participation de la DSI dans le contact avec l'environnement extérieur elle dit : « **C'est la DSI qui est chargée de la réalisation des pages web afin d'exposer les différents produits, de transférer les fichiers avec le lien FTP (FILESTRANSFERT PROTOCOLE)** ». La DSI aide à faciliter le contact entre CEVITAL et le monde extérieur par la création des pages web et des liens pour ça.

Cas n°07:

On va étudier le cas d'un ingénieur en informatique qui travaille à CEVITAL depuis une année, d'un diplôme universitaire, célibataire de 31 ans.

Pour cet interviewé les difficultés rencontrées sont des difficultés techniques en disant : « **Des difficultés techniques (manque de : Matériels pour la réalisation des tâches)** », il veut dire qu'à CEVITAL pour recevoir le matériel pour lequel ils font une demande ça prend du temps et ça revient au Service commercial qui prennent pas en considération les demandes faites par la DSI.

Il répond pour la question de la relation entre le système d'information et la stratégie et la performance : « **Quand on a un SI on peut mettre une stratégie et cela implique la bonne performance** ». Pour lui si on a un

système d'information logiquement on peut mettre en place une stratégie et une fois que la stratégie est disponible on aura la bonne performance

Concernant la sécurité de l'information il annonce : **«On définit des groupes et chaque groupe il a un accès propre à lui»**.Aucun groupe ne peut accéder au compte de l'autre mais chacun d'eux a un ordinateur et une session lui concernant ou il met tous ses documents et fichiers confidentiels.

Pour la question comment votre service participe-il dans la réalisation des objectifs de l'entreprise CEVITAL, il dit : **« Elle assure le bon fonctionnement des machines, outils informatiques dans toute l'entreprise»**, c'est-à-dire que la DSI travaille à réaliser le bon fonctionnement des machines et des outils informatiques tels que les ordinateurs par exemple au niveau de toutes les directions et service de l'entreprise CEVITAL.

En lui posant la question comment la DSI participe-elle dans le contact de CEVITAL avec son environnement extérieur il répond : **« On met à la disposition des utilisateurs la téléphonie (Intranet Protocole), la messagerie, on met en place des logiciels et on crée des sites publicitaires»**, c'est la DSI qui s'occupe d'annoncer et d'afficher dans des sites les publicités faites par le service marketing et aussi c'est elle qui est chargée de la mise en place des moyens de communication tels que la téléphonie et la messagerie.

Cas n°08:

Nous allons à présent étudier le cas d'un célibataire âgé de 33ans, titulaire d'un diplôme d'ingénieur en informatique, a intégré le complexe CEVITAL en 2012.

de définition du système d'information)», il n'est pas satisfait par les système d'information qui aide à la gestion mais il dit qu'ils sont en train d'améliorer des systèmes d'information existants pour les rendre plus efficaces afin de réaliser la bonne gestion à CEVITAL.

Pour répondre à la question comment la direction système d'information participe –elle dans le contact de CEVITAL avec son environnement extérieur il dit : **« la DSI fait la maintenance de sites web de CEVITAL (cevital agro.net), les outils (applications web), par exemple : jus Tchina pour faire de la publicité pour ce produit on a créé des espaces fournisseurs/clients pour les réclamations, boites de messagerie pour recrutements»**, il veut dire que c'est par la DSI que CEVITAL peut garder le contact d'une façon permanente avec l'environnement extérieur tel que les fournisseurs et clients en mettant des sites et des boites électroniques pour ça et aussi c'est elle-même qui fait la maintenance de ces derniers.

Cas n°09:

Notre neuvième cas est un célibataire de 35ans, ayant un diplôme universitaire d'ingénieur en informatique, il travaille à la direction des systèmes d'information depuis six ans.

Il parle des difficultés rencontrées en disant : **«Les difficultés techniques, la pression vis-à-vis des utilisateurs (si on a un problème ça va influencer sur les autres services) puisque c'est centralisé»**. Pour lui le problème trouvé lors de la réalisation des objectifs au sein de la DSI est la centralisation qui résulte que chaque fois qui a un problème au niveau d'un service ça influence sur les autres services.

Il explique la relation entre le système d'information et la stratégie et la performance, il dit : « **via le système d'information qu'on peut mettre la stratégie, on ne doit pas donner à un utilisateur la liberté à manipuler sur l'application mais on lui donne un accès limité et c'est ça qui fait la performance** ».il veut dire que pour avoir une performance on doit limiter l'accès des utilisateurs et c'est par le système d'information qu'on peut mettre une stratégie dans l'entreprise.

Il juge que les technologies de l'information et de la communication au sein de CEVIATAL sont disponibles et opérationnelles d'une façon permanente en disant : «**Oui, on trouve par exemple des moyens informatique qui sont disponible 24h/24 même les weekends end comme le helpdesk**», à CEVITAL il travaille tous les jours même les week-ends puisqu'il y a les postes astreintes comme par exemple le helpdesk. Un système d'astreinte permet aux fournisseurs et aux clients de contacter 24h/24 et 7 jours/7 l'entreprise.

En répondant à la question est ce que la direction système d'information assure la coordination entre les différentes directions de l'entreprise CEVITAL, il précise : «**Oui, quand y a par exemple une application qui facilite la communication entre les directions (achat, maintenance) »**. À CEVITAL, la DSI assure la coordination entre les différentes directions de l'entreprise en mettant des applications pour faciliter la communication entre ses dernières.

Pour ce cadre la DSI participe dans le contact de CEVITAL avec son environnement extérieur et il dit : « **On met des sites pour les publications, boites et des sites pour mettre l'infrastructure au niveau des fournisseurs et clients** ».La DSI facilite pour CEVITAL le contact avec

Chapitre IV Présentation de l'organisme d'accueil et analyse et interprétation des cas

ses clients et fournisseurs en mettant en place des sites publicitaires et des boîtes pour eux.

Cas n°10:

Et finalement on va étudier le cas d'un marié âgé de 31ans, titulaire d'un DEUA en informatique, recruté au sein de CEVITAL en 2009.

Il confirme la disponibilité de la communication efficace des informations en disant : « **Oui, elle est disponible, par exemple : une mise à jour de système ou bien de l'application ou bien la mise en place d'un nouveau système d'information (on s'informe entre nous)** », il veut dire qu'à la DSI chaque fois qu'il y a un changement au niveau des systèmes ou bien des applications c'est tout le monde qui est au courant.

Il dit que CEVITAL n'actualise pas ses technologies de l'information et de la communication au temps réel en répondant : « **Pas dans tous les cas, des fois l'actualisation prend du temps pour la réaliser (l'achat et la mise en place des nouvelles versions/applications....etc.)** ».

Puisque des fois ils ne reçoivent pas directement les applications et les versions qu'ils achètent mais qui résulte du retard pour les mettre en place.

Contrairement aux autres cas étudiés qui ont répondu qu'il y a une bonne maîtrise technique des outils informatiques, il nous dit : « **Non elle n'est pas bonne, la maîtrise des outils informatiques n'est pas vraiment satisfaisante mais il y a le HELPDESK pour donner des aides** », à CEVITAL le HELPDESK est le support chargé de répondre à tous les messages ou bien appels venant des autres services et directions pour passer son aide et s'il faut, il se déplace.

Il explique comment le service système d'information sécurise l'information en déclarant : **«Coté réseau (pare-feu, firewall) (sécurité physique), coté système(TMG) (firewall logique) et après on utilise session avec mot de passe»**. Puisque les informations ont besoin d'être sécurisées, cette structuration passe obligatoirement par association de la sécurité soit de logiciel ou de matériels aux différentes informations manipulées par le système d'information.

2. Synthèse

Etant donné que nos hypothèses sont :

- La direction système d'information est le moyen de contact entre l'entreprise et son environnement extérieur par le biais de la création des sites et des pages publicitaires (contact avec fournisseurs et clients).
- La pression subie par la direction système d'information est due à la centralisation des tâches au sein de ce service.

Après avoir réalisé des entretiens, on a constaté que :

- A CEVITAL, il y a une certaine centralisation des tâches mais aussi on trouve qu'il y a le contrôle sur tous les niveaux comme par exemple de ce qui concerne la sécurité de matériels informatiques, les utilisateurs ne peuvent rien changer la dedans puisqu'il y a le contrôle par les supérieurs, alors on peut dire en quelque sorte que c'est de la centralisation existante au niveau de cette direction.

- Pour les cadres interviewés, le problème trouvé lors de la réalisation des objectifs au sein de la DSI est la centralisation résultant que à chaque fois qui a un problème au niveau d'un service ça va influencer sur les autres services (à la DSI, s'il y a un problème ça va influencer sur les autres

clients en mettant des sites et des boîtes électroniques pour ça et aussi c'est elle-même qui fait la maintenance de ces derniers (Elle fait la maintenance de sites web de CEVITAL (cevital agro.net), les outils (applications web), par exemple : jus Tchina pour faire de la publicité pour ce produit on a créé des espaces fournisseurs/clients pour les réclamations, boîtes de messagerie pour recrutements).

- C'est au niveau de la DSI qu'ils mettent en place des sites pour les publications, boîtes et des sites pour mettre l'infrastructure au niveau des fournisseurs et clients. La DSI facilite pour CEVITAL le contact avec ses clients et fournisseurs en mettant en place des sites publicitaires et des boîtes pour eux.

La face cachée de la direction système d'information :

Ce que les cadres au sein de cette direction sont optimistes, mais après avoir réalisé des entretiens avec ces cadres nous avons remarqué que les cadres réagissent d'une manière qui nous fait comprendre qu'à CEVITAL, il y a des problèmes dont ces cadres ne peuvent pas déclarer ou bien on peut dire qu'ils ne veulent pas les déclarer et que les cadres sont pas satisfaits de la disponibilité des moyens informatiques ou bien autres.

CONCLUSION GENERALE

CONCLUSION

Notre étude a porté sur l'entreprise et son système d'information.

La création, la gestion et le partage d'informations, s'inscrit désormais comme valeurs stratégiques dans la réalité de l'entreprise et ne doivent plus être réduits à une diversification voire une simple mise en place des TIC, mais de faire l'objet d'un programme, à long ou moyen terme, d'un changement de vision culturelle qui part d'une volonté, qui passe par une bonne lecture des faits et une analyse de la nature même du savoir et du savoir-faire, et qui aboutit à la mise en œuvre d'outils (méthodologiques, informatiques ou organisationnels) adaptés dont la complexité est inhérente.

La curiosité et le désir d'améliorer son sort sont deux des instincts les plus élémentaires de l'homme. Une économie fondée sur la connaissance mise sur la satisfaction de l'un de ces instincts primaires, la curiosité, pour satisfaire l'autre, la recherche d'une meilleure vie matérielle. Jusqu'à maintenant, un seul système économique, celui de la libre-entreprise, s'est montré capable de combiner ces motivations humaines élémentaires d'une façon autosuffisante.

Contrairement à la plupart des autres intrants économiques, la connaissance n'est pas détruite lorsqu'on l'utilise. Cela signifie qu'elle peut servir simultanément à de nombreux endroits. Une connaissance peut ainsi contribuer à améliorer la productivité dans l'ensemble de l'économie. La productivité accrue qui en découle peut faciliter la création d'autres connaissances¹.

Les entreprises sont, désormais, confrontées à des problèmes complexes comme la mondialisation. Ainsi, il ne s'agit pas de découvrir et de se lancer sur de nouveaux marchés. Encore faut-il bien connaître l'environnement dans

¹ Louis - A. et autres, la conduite des affaires dans l'économie fondée sur le savoir, édition : ECONOMICA, Paris 2001, p 96.

CONCLUSION

lequel l'entreprise va évoluer. Pour cela ; il faut obtenir des informations de nature technique, juridique, fiscale, politique, commerciale, etc. l'organisation doit alors être capable de les exploiter efficacement.

Aujourd'hui, on ne peut piloter une entreprise si on n'a pas d'informations disponibles et fiables. Il est donc important de collecter et de construire cette information par un système d'information.

Pour vérifier les hypothèses de cette recherche nous avons subdivisé notre plan du travail en cinq chapitres. Chacun de ces chapitres découle des informations recueillies sur le terrain.

Dans notre recherche on a essayé de comprendre le sens propre de l'économie de la connaissance et on a parlé sur les forces contribuant à son émergence. On a aussi parlé sur la production de la connaissance et on a parlé sur l'approche systémique de système d'information, mais aussi on a désigné le rôle de ce système au sein de l'entreprise et ses types et sa structure et aussi sa modélisation.

Finalement, on a fait une présentation de l'organisme d'accueil en parlant sur ses produits et ses directions, après on a essayé de faire une interprétation des cas et on a vérifié nos hypothèses en faisant une synthèse.

References bibliographiques

REFERENCE BIBLIOGRAPHIQUES

La liste bibliographique

1. Livres

Alain Bruno, dictionnaire d'économie et de sciences sociales, édition : ellipses, Paris 2005.

AKTOUF OMAR, méthodologie des sciences sociales et approche qualitative des organisations, édition : MACINTSH, Québec 1987, p78.

Amable, Barré et Boyer : les systèmes d'innovation à l'ère de la globalisation.
Edition: Economica, Paris1997.

Alain BEITONE et autres, dictionnaire des sciences économiques, édition :
ARMAND COLLIN, Paris 2007.

Axelle Larroum et Josef Lusteae, bâtir une vision pour l'entreprise, édition :
organisation, Paris 2000.

Arlette Yatchinowsky, l'approche systémique pour gérer l'incertitude et la complexité, édition : ESF ; Paris 1999.

Bernadette Lecerf-Thomas, l'informatique managériale, relations et approche systémique, édition : Hermès Science publication, Paris 2006.

BONAMI DE HENNIN BOQUE LE GRAND, management des systèmes complexes,
BRUXELLES 1993.

Bursh J.G. et FELIX R.S. information system theory and practice, Edition:
Hamiltow, USA 1984.

Diemer Arnaud, Cours de l'économie de l'entreprise, IUFM d'Auvergne
(Institut Universitaire de Formation des Maîtres) Préparation CAPET, PLP,
2005.

DEJOUX Cécile, Les compétences au cœur de l'entreprise, édition
d'organisation, Paris 2000.

Ermine (J-L) : les systèmes de connaissance. 2^{eme} édition. Hermès Science
publications. Paris 2000.

REFERENCE BIBLIOGRAPHIQUES

Foray (D), économie de la connaissance, édition : la casbah, Alger 2004.

Gilbert Abraham-frois, Guy Caire, dictionnaire d'économie, édition : SIREY, Paris 2002.

Gillet Ferréol et autres, dictionnaire de sociologie, édition : Armand Collin, Paris.

GARY DESSLER et autres, la gestion des organisations, édition du nouveau pédagogique, Québec 2004.

Henri Briand, Jean Bernard Camps, les systèmes d'information analyse et conception, édition : Dunod, Paris 1984.

Hubert Tardieu et autres, conception d'un système d'information, édition : organisation, Paris 1980.

Jean Claude Scheid, les grands auteurs en organisation, édition : Dunod ; Paris 1980, p 82.

Jacques Antoine Mlarewicz, la systémique et l'entreprise, édition : village mondial ; Paris 2002.

Jean -Louis LE MOINE, la théorie du système général, Paris 1977.

JEAN GERBIER, organisation et fonctionnement de l'entreprise, édition : organisation, Paris, 1993.

Jérôme Steffe, contribution à modélisation du système d'information de l'exploitation agricole, thèse de doctorat en science de gestion, BORDEAUX IV 1999.

Jacques Mélése, la gestion par les systèmes ; édition : Hommes et Techniques ; Paris 1984.

Joël De Rosney, les macroscopes, Paris, édition : Du seuil, 1975.

Louis - A. et autres, la conduite des affaires dans l'économie fondée sur le savoir, édition : ECONOMICA, Paris 2001.

REFERENCE BIBLIOGRAPHIQUES

Louis tawfik, Alain .chauvel, gestion de la production et des opérations, édition : HRW Ltée, Paris 1980.

Ludger Van ELST, Andreas Abecker, ontology for information management balancing formality, stability and sharing scope Review: expert systems with applications, 2002

Michel FERRARY et Yvon PESQUEUX, management de la connaissance, Knowledge Management, Apprentissage Organisationnel et Société de la Connaissance, Edition : Economica, Paris 2006.

Michelle Gillet, Patrick Gillet, SIRH-Système d'information des ressources humaines, édition : Dunod, Paris 2010.

MAURICE ANGERS, initiation pratique a la méthodologie des sciences humaines et sociales, édition : CGC, Québec 1996.

Nonaka (Ikojiro): developing unified, dynamic knowledge management systems, OCDE, social science and innovation, 2001, p49.

Nonaka (Ikojiro) : l'entreprise creatrice de savoir, in knowledge management, édition : organisation, Paris 1999.

PALLE.P MUCCHEILLI. A., l'analyse qualitative des sciences humaines et sociales, édition : ARMAND COLLIN, Paris 2002.

Thomas Suavet, dictionnaire économique et social, 11^{eme} edition, initiation économique, économie et humanisme les éditions ouvrières 12, Paris (13^e) 1979.

TONY ALBERTO PASCAL COMBEMALE, comprendre l'organisation, théorie, gestion, relation sociale, édition : Nathan, Paris 1993.

Thierry libaert, introduction à la communication, édition : Dunod, Paris 2009.

Yatchinowsky. A., l'approche systémique-pour gérer l'incertitude et la complexité, ISF, Paris 2004.

REFERENCE BIBLIOGRAPHIQUES

1. Mémoires et thèses

Chabi Tayeb, l'impact de l'information comptable sur la prise de décision dans les entreprises de production : une approche systémique cas d'un échantillon d'entreprises algériennes, thèse de doctorat, université de Bejaia 2007.

Helene Ioninig, une approche culturelle de l'utilisation des systèmes d'information comptable et gestion dans différents contextes nationaux ; thèse d'état de l'école des hautes études commerciales, Paris 1992.

Mancer Ilyes, développement économiques et économie de la connaissance: Quels enjeux pour l'Algérie dans le cadre de la mondialisation, thèse magister, université de Bejaia 2006.

Sites internet :

<http://www.oeconomia.net/private/cours/fonctionproduction.pdf>

annexes

ANNEXES

Tableau n° 01 : tableau de comparaison entre le modèle classique et le modèle systémique

Modèle classique	Modèle systémique
Isole : se concentre sur l'élément	Relie : se concentre sur les interactions entre les éléments
Considère la nature des interactions	Considère les effets des interactions
S'appuie sur la précision des détails	S'appuie sur la perception globale
Modifie une variable à la fois	Modifie des groupes de variables simultanément
Indépendant de la durée : les phénomènes considérés sont réversibles	Intégré la durée et l'irréversibilité
La validation des faits se réalise par la preuve expérimentale dans le cadre d'une théorie	La validation des faits se réalise par la comparaison du fonctionnement du modèle avec la réalité
Modèle précis et détaillé, mais difficilement utilisable dans l'action (exemple : modèle économétrique)	Modèle insuffisamment rigoureux pour servir de base de connaissance, mais utilisable dans la décision et action
Approche efficace lorsque les interactions sont linéaires et faibles	Approche efficace lorsque les interactions sont non linéaire et fortes
Conduit une action programmée dans son détails	Conduit à une action par objectif
Connaissance des détails, but mal définis	Connaissance des buts, détails flous

ANNEXES

Guide d'entretien

- 1)- Sexe :.....
- 2)- Age :.....
- 3)- Situation familiale :.....
- 4)- Diplôme obtenu :.....
- 5)- L'ancienneté professionnelle:.....
- 6)- Quel est le rôle de l'information dans le fonctionnement de CEVITAL ? Expliquez.
- 7)- Jugez-vous que la communication des informations efficaces est disponible à CEVITAL ? Argumentez.
- 8)- Quelles sont les difficultés rencontrées par la direction système d'informations dans la réalisation de son rôle ?
- 9)- Est-ce que l'entreprise CEVITAL actualise les technologies de l'information et de la communication pour l'amélioration de sa progression ? Expliquez.
- 10)- Quelle est la relation entre le système d'informations et la stratégie et la performance de CEVITAL ?
- 11)- Existent-il au sein de CEVITAL les compétences nécessaires pour le bon fonctionnement de son système d'informations ? Argumentez.
- 12)- Est-ce que la direction système d'informations réalise-t-elle concrètement la cohérence des moyens informatiques et de communication mises à la disposition des utilisateurs? Expliquez.
- 13)- Jugez-Vous que la maîtrise technique des moyens informatiques au sein de CEVITAL est bonne ?
- 14)- Croyez-vous que les technologies de l'information et de la communication au sein de CEVITAL sont disponibles et opérationnelles d'une façon permanente ? Argumentez.

ANNEXES

15)- Comment le service système d'informations sécurise l'information ?

16)- Comment votre service participe-il dans la réalisation des objectifs de l'entreprise CEVITAL ?

17)- Est-ce que la direction système d'informations assure la coordination entre les différentes directions de l'entreprise CEVITAL ? Expliquez.

18)- Croyez-vous que votre système d'informations facilite la bonne gestion de CEVITAL ? Argumentez.

19)- Comment la direction système d'informations participe-elle dans le contact de CEVITAL avec son environnement extérieur ?