

Travaux Dirigés – Introduction aux Systèmes d’Information

Partie 1

Objectifs pédagogiques

- Comprendre les fondements des SI.
- Identifier leur rôle dans l’entreprise.
- Appliquer ces notions à travers un cas pratique.

Partie 1 : Questions de compréhension (cours)

1. Définir un Système d’Information. Quelles sont ses principales composantes ?
 - Un SI est un ensemble organiser de ressources humaines, matérielles, logicielles, données et procédures afin de collecter, stocker, traiter et diffuser l’information. Composantes : RH, modèle, logiciels, données, procédures.
2. Expliquer brièvement l’évolution historique des SI (des années 50 à aujourd’hui).
 1. Années 1950 – 1960 : informatique de gestion (comptabilité, paie) ;
 2. Années 1970 -1980 : Systèmes transactionnels ;
 3. Années 1990 : ERP intégrés ;
 4. Années 2000 : Internet, e-business, systèmes collaboratifs ;
 5. Aujourd’hui : Cloud, Big Data, SI mobiles.
3. Distinguer **SI opérationnels** et **SI décisionnels**. Donnez un exemple pour chacun.
 1. Opérationnels -> supportent les activités.
 2. Décisionnels -> aident à la prise de décision.
4. Pourquoi dit-on que l’information est une ressource stratégique ?
 1. Car elle influence directement la compétitivité, la rapidité de réaction et la capacité à innover.
5. Citez trois rôles majeurs d’un SI dans l’entreprise moderne.
 1. L’Automatisation et la fiabilisation des processus des entreprises.
 2. Support a la décision .
 3. Amélioration de la communication et collaboration.

Partie 2 : Étude de cas – Concessionnaire automobile

Une entreprise de vente et maintenance de véhicules (AutoConcession SA) souhaite moderniser son organisation.

Actuellement :

1. Les stocks sont gérés manuellement.
2. Les factures sont faites sous Excel.
3. Le suivi des clients est limité.
4. La paie est faite séparément avec un logiciel isolé.

L'entreprise veut un **SI intégré** couvrant ventes, stock, facturation, paie et un tableau de bord de suivi.

Questions

1. Quels sont les processus métiers principaux d'AutoConcession SA ?
 - Ventes de véhicules, gestion des stocks, gestion des relation client, facturation et encaissement, gestion RH.
2. Associez chaque processus métier à un **besoin SI**.
 - Vente -> CRM + facturation ;
 - Stock -> gestion automatisée du stock ;
 - Relation client -> base clients, suivi réclamations ;
 - Finance -> comptabilité intégrée ;
 - RH -> module paie.
3. Proposez une **cartographie simple** des processus (macro-processus uniquement).
 - Pilotage : stratégie, tableau de bord ;
 - Opérationnels : ventes, stock, facturation ;
 - Supports : RH, finance.
4. Quelle est la différence entre **une base de données centralisée** et les fichiers Excel actuels ?
 - Excel = fichiers isolés, risque d'erreurs et incohérences ;
 - Base de données centralisée = données partagées, cohérentes, accessibles par tous.
5. Quels avantages apporterait l'intégration d'un module de **tableau de bord décisionnel** ?
 - Vision en temps réel de l'activité ;
 - Suivi des (ventes, stock, finances) ;
 - Aide a la décision stratégique.

Partie 3 : Réflexion critique

1. Quels risques une entreprise encourt-elle si son SI est mal aligné avec ses processus métiers ?
 - **Perte d'efficacité, coûts supplémentaires ;**
 - **SI non utilisé ou contourné ;**
 - **Mauvaise qualité de l'information -> erreurs de décision.**
2. Expliquez la notion de **bonne granularité** dans le contexte de l'analyse décisionnelle.
 - Bonne granularité : niveau de détail pertinent. Exemple : ventes par mois (bonne granularité) vs par seconde (trop fin) ou par an (trop grossier).
3. Comparez les rôles du **DSI (Directeur des Systèmes d'Information)** et des **utilisateurs métiers** dans la réussite d'un projet SI.
 - DSI : Maîtrise technique, choix des solutions, sécurité ;
 - Utilisateurs métiers : expriment besoins, valident la pertinence ;
 - Collaboration essentielle pour le succès.