

# Management des systèmes d'information

Ressources R3\_10 BUT informatique

IUT Vannes

P Baudont E Lemaitre



Management

Systemes d'information

# Un système d'information


Les systèmes d'informations et leurs outils informatiques (comme les applications boîte mail, outils de conférence en ligne, ERP ... ) sont omniprésents dans notre société. En particulier dans les entreprises, même les plus petite, les systèmes d'information jouent désormais un rôle central.

Un SI est un environnement complexe, un ensemble de ressources, à la fois  
dont le rôle est de :

de l'information

# Google maps est-il un système d'information ?

IUT Vannes - Université Bretagne



**IUT Vannes - Université Bretagne Sud**

3,8 ★★★★★ 35 avis ⓘ  
Université

Itinéraires Enregistrer À proximité Envoyer vers un téléphone Partager

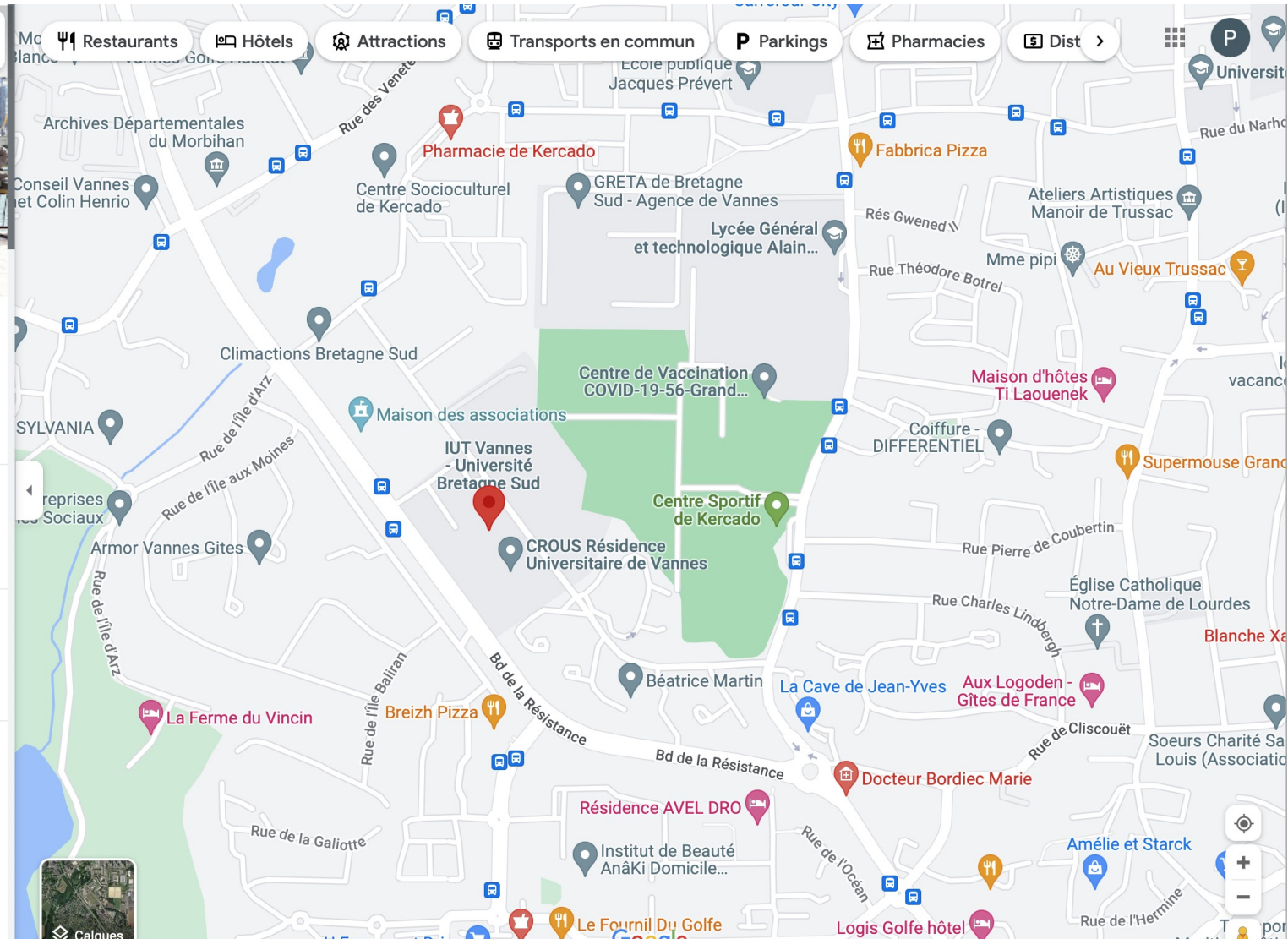
**Annonce · Booking.com Hôtels à Proximité**  
Hôtels près de IUT de Vannes  
[RÉSERVER · www.booking.com/](#)

8 Rue Michel de Montaigne, 56000 Vannes

Fermé · Ouvre à 07:30 lun. ▾

iutvannes.fr

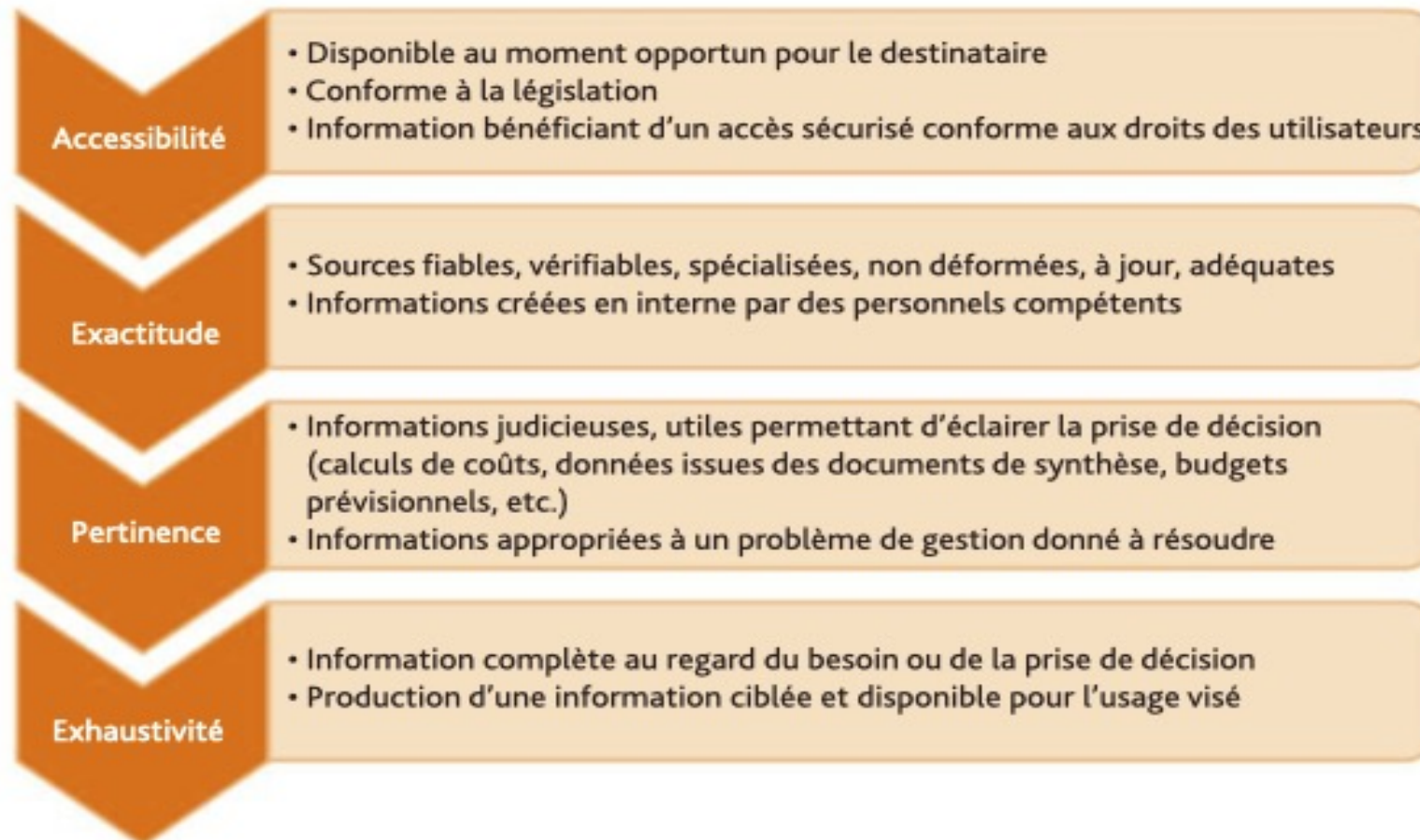
02 97 62 64 64



# 1) Les informations

a) La  constitue un enjeu essentiel pour différencier les organisations entre elles. L'information doit satisfaire divers critères afin d'être estimée de qualité

► capacité à répondre aux besoins de chaque organisation.



## b) Les sources d'informations

Chaque organisation est amenée à utiliser des informations :

- (enquêtes statistiques Insee, enquêtes marketing confiées à des cabinets de conseils, réseaux sociaux, site Web, etc.) ;
- (par les salariés) et destinées aux acteurs internes (services comptable, commercial, production, etc.), aux partenaires économiques (clients, sous-traitants, fournisseurs) et aux entités administratives (centre des impôts, Urssaf, sécurité sociale, etc.).

Certaines productions d'informations sont imposées :

D'autres sont libres :



# Jeu Terstrat

Trésorerie	
Entrées	
Encaissement des ventes	828 155
Libération des placements	0
Libération des emprunts	0
Autres entrées	0
<b>Total entrées</b>	<b>828 155</b>
Sorties	
Dépenses d'investissement	0
Paiement des consommables	271 088
Frais externes	136 000
dont Entretien des équipements	8 000
Communication	71 000
Formation	56 000
Etudes	1 000
Personnel	342 930
dont Personnel technique	289 800
Personnel d'accueil	53 130
Remboursement emprunts	0
Frais financiers	0
Placements	0
Impôts	29 098
Autres sorties	0
<b>Total sorties</b>	<b>779 116</b>
<b>Solde début d'année</b>	<b>409 489</b>
+ Entrées	828 155
- sorties	779 116
<b>= Solde fin d'année</b>	<b>458 528</b>

Bilan			
Actif		Passif	
Actif immobilisé		Capitaux propres	
<b>Immobilisations</b>		<b>489 130</b>	
brut	80 000	Capital	20 000
amorti	32 000	Réserves	424 391
net	48 000	Résultat de l'exercice	44 739
Actif circulant		<b>Dettes</b>	
Placements	0	Emprunts à long et moyen terme	0
Disponibilités	458 528	Dettes fiscales	17 398
Concours bancaire			0
<b>Total Actif</b>	<b>506 528</b>	<b>Total Passif</b>	<b>506 528</b>

Ratios	
Rentabilité d'exploitation	5,4 %
Rentabilité des capitaux propres	9,1 %
Ratio d'endettement	0,0 %
Capacité d'autofinancement	60 739

S.I.G.	
<b>Production de l'exercice</b>	<b>828 155</b>
- Achats et charges externes	407 088
<b>= Valeur ajoutée</b>	<b>421 067</b>
- Charges de personnel	342 930
- Dotations aux amortissements	16 000
<b>= Excédent brut d'exploitation</b>	<b>78 137</b>
- Dotations aux amortissements	16 000
<b>= Résultat d'exploitation</b>	<b>62 137</b>
+ Résultat financier	0
+ Résultat exceptionnel	0
<b>= Résultat courant</b>	<b>62 137</b>
- Impôts	17 398
<b>= Résultat net</b>	<b>44 739</b>

Compte d'exploitation	
<b>Produits d'exploitation</b>	<b>828 155</b>
Ventes réalisées	828 155
Autres produits d'exploitation	0
<b>Charges d'exploitation</b>	<b>766 018</b>
Achats de consommables	271 088
Charges externes	136 000
dont Entretien des équipements	8 000
Communication	71 000
Formation	56 000
Etudes	1 000
Charges de personnel	342 930
dont personnel technique	289 800
personnel d'accueil	53 130
Dotations aux amortissements	16 000
<b>Résultat d'exploitation</b>	<b>62 137</b>
Produits financiers	0
Charges financières	0
<b>Résultat financier</b>	<b>0</b>
Produits exceptionnels	0
Charges exceptionnelles	0
<b>Résultat exceptionnel</b>	<b>0</b>
<b>Résultat avant impôts</b>	<b>62 137</b>
Impôts sur les sociétés	17 398
<b>Résultat</b>	<b>44 739</b>

## C) Procédure de vérification de la qualité

L'information vient alimenter la prise de décision (choix des prix de ventes, orientation stratégique ...), déclencher l'action ou répondre aux obligations légales et administratives. Elle constitue ainsi une ressource clé pour toute organisation et doit donc être contrôlée afin d'en vérifier la qualité = Attention aux coûts

Contexte	Procédure de contrôle
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion des droits d'accès sur le système d'information afin de déterminer qui peut collecter, modifier, créer et supprimer des données</li><li>• Mise à jour planifiée de cette gestion des droits d'accès : départ des utilisateurs, changement de poste de travail, embauche, etc.</li><li>• Utilisation de signature électronique, chiffrement</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Audit du SI afin d'en diagnostiquer les failles pouvant impacter la qualité des données : nombreuses saisies, absence d'interopérabilité entre les logiciels, manque de formation des utilisateurs, mises à jour irrégulières, etc.</li><li>• Utilisation de référentiels de bonnes pratiques (ex. : Cobit).</li><li>• Visibilité des conditions générales de vente (CGV) sur le site marchand</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Mise à jour régulière des logiciels sécuritaires</li><li>• Compatibilité des logiciels entre eux au sein du SI à vérifier et à prendre en compte au moment des choix applicatifs, notamment en vue de l'implémentation d'un progiciel de gestion intégré – PGI (modules compatibles)</li><li>• Mise en place d'interfaces (circulation des données) entre logiciels, d'échanges de données informatisées afin de limiter les saisies</li><li>• Mise en place d'une certification ISO 9001 (management de la qualité)</li><li>• Utilisation de protocoles https garantissant la sécurité des sites partenaires</li></ul>



## 2) Les systèmes d'information

Toutes les organisations sont aujourd'hui informatisées (+ ou -) puisqu'elles s'appuient sur des modalités numériques pour fonctionner, prendre des décisions, réaliser leurs activités tant dans leur cœur de métier que dans les domaines de l'information comptable et financière.

**Définition :** Un système d'information (SI) désigne un ensemble structuré

Le SI a vocation à collecter, traiter, communiquer et conserver des données exploitées. Il se caractérise par :

- les différentes fonctions assurées (toutes les actions à mener) ;
- ses composantes (les différents services, le découpage de l'organisation, etc.) ;
- les rôles qui lui sont assignés.

## a) Les fonctions du SI

	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le SI n'est d'aucune utilité s'il n'est pas alimenté en données.</li><li>• Ces données émanent de l'extérieur (clients et fournisseurs), de l'intérieur de l'entreprise (création d'une facture) ; d'institutionnels (État, droit du travail, banques, administration fiscale).</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les traitements successifs des données collectées et produites nécessitent à chaque étape un stockage (données d'un devis stockées avant de générer un bon de commande).</li><li>• La sauvegarde des données est réalisée dans les bases des clients ou des fournisseurs.</li><li>• L'archivage des données est imposé dans les contrats de travail des salariés.</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les données doivent être transformées pour atteindre les objectifs (ex. : le bon de commande d'un client doit faire l'objet d'un bon de livraison, d'une facture, d'un enregistrement comptable dans le logiciel comptable).</li><li>• Chaque information peut générer une autre information (en suivant un processus).</li></ul>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Toute information (stockée ou produite) n'a de réelle valeur que si elle parvient au bon destinataire qui en a besoin au bon moment avec un contenu fiable.</li><li>• Le système d'information doit permettre cette communication des données de façon sécurisée.</li></ul>

## b) Les 3 composantes du SI



- Rythme et procédures de sauvegarde des données, identification des personnels chargés de la sécurité du SI, respect des données à caractère personnel (RGPD), circulation sécurisée des données vers les clients
- Planification de l'organisation et de l'évolution du SI



- Utilisateurs et informaticiens
- Rôle central de la formation et des bonnes pratiques en matière d'usage du numérique effectifs cohérents avec les besoins pour un fonctionnement optimal



- Dimension matérielle : ordinateurs, tablettes, smartphones, scanners, câblage, serveurs, etc. en adéquation avec les besoins
- Dimension logicielle : applications métier, PGI, logiciels sécuritaires avec surveillance et mise à jour régulières

Le SI, trois composantes en interaction permanente

### CHIFFRES-CLÉS

Les entreprises consacrent, en moyenne, **1 à 9 %** de leur chiffre d'affaires à l'informatique, montant global dont **54 %** sont dédiés à l'équipement et aux logiciels, **15 %** aux services et **32 %** au personnel.

## C) Les rôles du SI

Le SI est

. Il constitue l'épine dorsale de l'entité au regard des activités internes mais également vis-à-vis des clients, fournisseurs, administrations, etc. Les rôles assumés par le SI sont un véritable avantage concurrentiel.



- Réalisation des actions de sécurisation des échanges, le câblage...
- Fourniture de services, gestion des interconnexions entre entités, mise en place d'un SI nomade pour se déplacer en clientèle, partage des applicatifs et des données.
- Mise en place de processus de résolution de problèmes, et de transferts des données informatisées.

Ex : Dans certains restaurants, Le processus métier a été entièrement automatisé grâce à la mise en place d'un système d'information. En effet, dans ce cas, le serveur prend votre commande directement sur son smartphone. Une fois votre commande validée, elle est instantanément prise en compte en caisse et en cuisine pour préparation, et les stocks sont directement mis à jour. Le système d'information peut ainsi donner en temps réel le nombre de couverts, le chiffre d'affaires du restaurant, l'état des stocks, mais aussi les plats les plus servis.

On comprend alors facilement que les fonctions de collecte, stockage, traitement et diffusion de l'information permettent d'automatiser tout ou partie d'un processus métier améliorent la productivité, ici du restaurant !





- Nécessité de s'aligner sur la stratégie globale, d'évoluer et de se mettre au service de cette stratégie (et non l'inverse).
- Une entreprise qui ne vend que *via* un site Web, qui acquiert une filiale à l'étranger ou qui fusionne avec une autre entité doit pouvoir conduire sa stratégie grâce à un SI adapté et agile.

La stratégie de l'entreprise doit être renforcée par le système d'information ce qui nécessite de réfléchir à l'organisation des différentes composantes du SI



## D) Les niveaux du SI

